

## Directives de sûreté et de sécurité du personnel

### Un manuel pour le personnel d'ACT

Une bonne gestion de la sécurité permet une bonne gestion de programme : gérer les risques de manière proactive et être préparés aux crises nous permet de travailler dans des conditions de sûreté et de sécurité. Cela bénéficie à notre personnel, à nos bénéficiaires et aux autres parties prenantes.

Pour fournir des informations pratiques aux membres de l'Alliance ACT, le Groupe de travail sur la sécurité (Security Working Group, SWG) a développé les « Directives de sûreté et de sécurité : un manuel pour le personnel d'ACT », ainsi que les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel pour l'Alliance ACT » complémentaires. Les directives donnent un aperçu des politiques et des procédures qui s'appliquent aux questions de sûreté et de sécurité dans la majorité de nos opérations – elles peuvent ainsi être utilisées comme outil de référence et comme source d'informations. Elles ont été établies pour les managers et pour le personnel. Le personnel et les managers ayant différents rôles et différentes responsabilités, chaque chapitre et chaque annexe contiennent une introduction mentionnant les usagers ciblés et l'usage prévu. Les directives ont été d'abord développées en juin 2008 sous le titre « Manuel de sécurité d'ACT ». Celui-ci a été révisé en mars 2011 pour prendre en compte le changement de nom « Alliance ACT » ainsi que le mandat élargi de l'Alliance. Ce document est disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.ACT Alliances.org/resources/policies-and-guidelines/security>

## Table des matières

Table des matières .....	2
1. Introduction .....	6
1.1 L’objectif de ces directives et leur relation avec les politiques et les plans de sécurité d’ACT.6	
1.2 L’engagement de l’Alliance ACT, le devoir de diligence et les responsabilités individuelles..	7
1.3 L’approche sécuritaire de l’Alliance ACT.....	7
2. Les aspects essentiels d’une gestion proactive de la sécurité .....	8
2.1 La gestion de la sécurité dans les programmes nationaux .....	8
2.2 Les points focaux de sécurité de l’Alliance ACT et de ses membres.....	8
2.3 Les catégories des risques de sécurité.....	9
2.3.1 Catégorie 1 (bleu) – Risque minimum .....	9
2.3.2 Catégorie 2 (vert) – Risque faible .....	9
2.3.3 Catégorie 3 (jaune) – Risque moyen.....	9
2.3.4 Catégorie 4 (orange) – Risque élevé .....	9
2.3.5 Catégorie 5 (rouge) – Risque extrême .....	9
2.3.6 ÉCHANTILLON: Les catégories de risques de sécurité par rapport aux indicateurs situationnels et aux décisions programmatiques.....	11
2.3.7 ÉCHANTILLON: Tableau de mesures de sécurité (manager).....	12
2.4 Évaluation des risques .....	12
2.5 Plan de sécurité .....	12
2.6 Formation .....	13
2.7 Briefings et débriefings .....	14
2.7.1 Briefings .....	14
2.7.2 Débriefings.....	14
2.8 Les questions des ressources humaines relatives à la sécurité .....	15
2.8.1 Embauche .....	15
2.8.2 Harcèlement et violence sur le lieu de travail .....	15
2.8.3 Résiliation des contrats du personnel.....	15
2.8.4 Changement du personnel .....	16
2.8.5 Registres du personnel .....	16
2.8.6 Stress .....	16
2.8.7 Repos et récupération (R&R).....	16
2.9 Relations avec les autres organisations .....	17
2.10 Relations avec les forces armées et la police.....	17
2.11 Déclarations publiques et médias.....	18
2.12 Matériel .....	18
2.13 Débriefings réguliers.....	19

3.	Les aspects essentiels de la prévention .....	20
3.1	Véhicules et transport .....	20
3.1.1	Documentation .....	20
3.1.2	Journal de bord du véhicule.....	21
3.1.3	Inspections.....	21
3.1.4	Vidange et entretien .....	22
3.1.5	Équipement du véhicule .....	22
3.1.6	Utilisation du véhicule .....	22
3.1.7	Chauffeurs embauchés à court et long terme .....	23
3.1.8	Rapport d'accident .....	23
3.2	Planification, préparation et procédures de déplacement pour le personnel .....	23
3.2.1	Plans et préparatifs de déplacement.....	24
3.2.2	Procédures de déplacement.....	24
3.2.3	Visiteurs et autres personnes voyageant sous l'égide d'un membre d'ACT.....	25
3.3	Directives concernant les principaux risques lors de déplacements .....	25
3.3.1	Barrages .....	25
3.3.2	Convois : usage et procédures.....	26
3.3.3	Conflits armés : tirs, fusillades et bombardements .....	27
3.4	Précautions en matière de santé et d'hygiène .....	28
3.4.1	Précautions en matière de santé.....	28
3.4.2	Précautions d'hygiène .....	29
3.5	Sécurité des bureaux et des logements.....	29
3.5.1	Sécurité des bureaux .....	29
3.5.2	Sécurité des logements.....	30
3.6	Sécurité incendie .....	31
3.7	Prévention de la violence sexuelle et basée sur le genre .....	32
3.7.1	Coordination .....	32
3.7.2	Suivi.....	32
3.7.3	Protection .....	32
3.8	Gestion des gardes .....	33
3.9	Sécurité financière.....	33
3.9.1	Personnel.....	33
3.9.2	Procédures de gestion de l'argent liquide .....	33
3.9.3	Stockage sécurisé.....	34
3.10	Sécurité de l'information .....	34
4.	Aspects essentiels de la gestion d'incident.....	35
4.1	Rapport d'incidents de sécurité.....	35
4.1.1	Rapport immédiat d'incident.....	36
4.1.2	Rapport de suivi d'incident .....	36
4.1.3	Rapport complet d'incident .....	36
4.2	Quasi-incidents .....	37
4.3	Analyse d'incidents et ajustement des procédures .....	37

4.4	Enquêtes sur les incidents graves .....	38
4.5	Gestion de crise .....	38
4.5.1	Évacuation médicale (MedEvac) .....	39
4.5.2	Informers les proches.....	39
4.5.3	Décès .....	40
4.5.4	Médias .....	40
4.6	Violence sexuelle .....	40
4.6.1	Quelques explications sur la violence sexuelle – pour les employés et les managers .....	41
4.6.2	Réponse et récupération – pour les employés .....	41
4.6.3	Réactions – pour les managers .....	43
4.7	Arrestations and enlèvements.....	43
4.7.1	Enlèvements : politique, stratégies et réactions – pour les managers .....	43
4.7.2	Arrestations : politique, stratégie et réactions – pour les managers.....	46
4.7.3	Prévenir un enlèvement et possibilités de réactions – pour le personnel.....	46
5.	Suspension, mise en veille, délocalisation, évacuation .....	47
5.1	Décisions.....	47
5.1.1	Avant les décisions d’urgence.....	48
5.1.2	Pendant une décision d’urgence .....	49
5.1.3	Après une décision d’urgence.....	49
5.1.4	ÉCHANTILLON : Risques de sécurité liés au indicateurs situationnels et aux décisions programmatisées pour chaque phase précédant une situation d’urgence .....	50
5.2	Suspension, mise en veille, délocalisation .....	51
5.3	Évacuation .....	51
	ANNEXES .....	53
	Annexe A – Principes d’ACT sur la sécurité et la sûreté du personnel .....	53
	Annexe B – Évacuation – points à considérer .....	57
	Annexe C - Procédures de sécurité-incendie.....	61
	Annexe D – Gestion des gardes.....	63
	Annexe E – Assurance accidents pour le personnel .....	67
	Annexe F – Formulaire de rapport d’accident.....	68
	Annexe G – Premiers soins sur le terrain .....	70
	Annexe H – Conseils de gestion des medias.....	73
	Annexe I – Procédure d’évaluation médiale .....	75
	Annexe J – Procédures pour informer les proches.....	76
	Annexe K – Sécurité personnelle générale.....	78
	Annexe L – Évaluation des risques pour les déplacements individuels.....	79
	Annexe M – Liste de contrôle du rapport sur la sécurité .....	81

Annexe N – Plans de sécurité : format modèle .....	83
Annexe O - Contenu de la trousse de premiers soins .....	87
Annexe P – Rapport sur la situation : format modèle .....	90
Annexe Q – Gestion du stress .....	92
Annexe R - Programme de formation sur les bases de la sécurité .....	95
Annexe S – Programme de formation sur la sécurité personnelle .....	96
Annexe T – Programme d’une formation sur la gestion de la sécurité .....	99
Annexe U – Programme d’un cours ou d’un exercice sur la gestion de crise.....	101
Annexe V – Formulaire d’autorisation de déplacement sur le terrain .....	103
Annexe W – Modèle d’évaluation des risques .....	105
Annexe X – Certificat de non-responsabilité du voyageur .....	106
Annexe Y – Sécurité des sites .....	107
Annexe Z – Termes de référence pour les Points focaux de sécurité et coordonnées du Groupe de travail sur la sécurité et de la direction de l’Alliance ACT .....	113

## 1. Introduction

**Usagers et usage :** Tous les lecteurs sont invités à se familiariser avec ce chapitre, afin de comprendre les bases de ces directives ; la relation entre les responsabilités individuelles et celles de l'organisation ; et la vision générale de l'Alliance ACT en matière de sécurité.

### 1.1 L'objectif de ces directives et leur relation avec les politiques et les plans de sécurité d'ACT.

L'Alliance ACT s'engage à veiller sur la sûreté et la sécurité de son personnel. Tous les niveaux de nos organisations visent à intégrer la sécurité de manière simple et adaptée. Une bonne gestion de la sécurité permet une bonne gestion de programme – cela nous permet de travailler de manière sûre et sécurisée. Gérer les risques de manière proactive et être préparés aux crises nous permet de travailler dans des conditions de sûreté et de sécurité. Cela bénéficie à notre personnel, à nos bénéficiaires et aux autres parties prenantes.

Pour permettre aux membres de l'Alliance ACT de gérer la sécurité de manière proactive, le Groupe de travail sur la sécurité (SWG) a développé les « Directives de sûreté et de sécurité : un manuel pour le personnel d'ACT », ainsi que les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT » complémentaires. Elles ont été établies pour les managers et pour le personnel. Ces directives donnent un aperçu des politiques et des procédures qui s'appliquent aux questions de sûreté et de sécurité dans la majorité de nos opérations. Elles peuvent aussi être utilisées comme outil de référence et comme source d'informations, autant par les agences qui ne possèdent pas encore de procédures de sécurité, que par celles qui en possèdent déjà. Étant donné qu'il s'agit de directives générales, elles ne prévalent pas sur les politiques et procédures spécifiques d'une agence. Ce document sera révisé chaque trois par an par le Groupe de travail sur la sécurité d'ACT, et adapté si nécessaire.

Ces directives, ainsi que les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel pour l'Alliance ACT » et les plans de sécurité nationaux de votre organisation, peuvent former la base de votre politique et de vos directives sur la sûreté et la sécurité. Ces directives et principes (ainsi que d'autres ressources) sont disponibles sur le site web de l'Alliance ACT : <http://www.actalliance.org/resources/policies> et <http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/securityguidelines/security>. Pour élaborer un plan de sécurité spécifique, voir le modèle en Annexe N.

Les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT » engagent les membres à respecter les 5 principes-clés suivants :

**Principe 1:** Fournir l'autorité, la guidance et les capacités qui permettront de répondre adéquatement aux questions relatives à la sûreté et la sécurité du personnel.

**Principe 2:** Adopter une approche systématique concernant l'identification des risques de sûreté et de sécurité, ainsi que l'identification de mesures adaptées de prévention et de contrôle.

**Principe 3:** Renforcer les capacités des employés pour qu'ils soient en mesure d'être responsables de leur propre sécurité.

**Principe 4:** Lire et comprendre les Directives de sûreté et de sécurité d'ACT, et échanger sur le sujet.

**Principe 5:** Fournir un soutien psychosocial au personnel d'ACT ayant été exposé à un stress aigu ou prolongé durant leur travail.

## **1.2 L'engagement de l'Alliance ACT, le devoir de diligence et les responsabilités individuelles**

L'Alliance ACT considère la sûreté et la sécurité de son personnel comme une de ses principales préoccupations dans la mise en œuvre du travail de développement, de travail humanitaire et du plaidoyer. La nette augmentation du nombre d'attaques d'agents de développement au cours de la dernière décennie, en particulier au sein des agents humanitaires, exige que les membres d'ACT se dotent de mesures qui assurent la sûreté et la sécurité du personnel (employés ou bénévoles) et des ressources de leurs programmes.

La gestion de la sûreté et de la sécurité est une responsabilité collective. Elle implique la participation de toutes les personnes travaillant pour une organisation membre d'ACT. Les membres du conseil, de la direction et les directeurs doivent faire en sorte que les organisations membres appliquent le devoir de diligence à leur personnel. Cet engagement doit être visible à travers toute la ligne de gestion. Les directeurs régionaux et nationaux, ainsi que leurs gestionnaires de terrain feront figure d'exemple, en démontrant l'approche systématique d'évaluation et de gestion de la sûreté et de la sécurité. Les membres de l'Alliance ACT doivent s'aider mutuellement dans ce domaine, par exemple en partageant leurs rapports de voyages.

Les membres ont la responsabilité de s'assurer que leur personnel est suffisamment préparé et équipé pour gérer les risques auxquels ils pourront faire face lorsqu'ils fourniront une assistance à ceux qui ont besoin d'aide. Les directeurs et les hauts responsables sont responsables de la sécurité de leur personnel et doivent faire en sorte qu'ils aient accès aux formations et aux ressources nécessaires. Les employés sont, eux, responsables de leur bien-être personnel et doivent prendre leur responsabilité individuelle au sérieux.

Les mesures de sécurité des membres d'ACT dépendent de l'agissement responsable de chaque employé, visiteur ou consultant, qui utiliseront leur bon sens, du discernement et les conseils de collègues expérimentés si nécessaires. Chaque membre du personnel doit être conscient des risques de sécurité, doit s'informer régulièrement sur les procédures de sécurité, et promouvoir la sécurité de tout le personnel. Ceux qui voyagent doivent faire usage des conseils inclus dans le Plan de sécurité de l'agence (Annexe K, Annexe N, et pour des informations spécifiques consulter les sections concernées), de leur expérience et de leur bon sens pour prendre des décisions de sécurité raisonnables lorsqu'ils sont en déplacement, que ce soit vers un pays où se déroulent des opérations humanitaires ou alors vers les bureaux de membres dans des pays sans opérations humanitaires.

## **1.3 L'approche sécuritaire de l'Alliance ACT**

Conformément à la vision et la mission de l'Alliance et les valeurs de ses membres, l'approche sécuritaire de l'Alliance ACT se base sur l'acceptation de la part des populations locales. Si le travail des membres est connu et apprécié par les communautés locales, leur risque d'être victime d'incidents de sécurité sera diminué. Cela s'applique également à l'engagement des membres d'ACT de respecter la qualité et la responsabilité, notamment en adhérant au Code de conduite d'ACT pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, de la fraude et de la corruption, de l'abus de pouvoir, du Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des ONG dans l'exécution d'opérations de secours, la Charte humanitaire et les normes minimales du projet Sphère, et tous les principes et les lignes directrices adoptées par la direction et les membres d'ACT, les imposant ainsi à tous les membres.

En cas de doute quant à l'acceptation de membres d'ACT ou d'autres ONG ; lorsque surgissent des menaces contre un membre d'ACT ou des organisations similaires ; ou, lorsqu'une menace criminelle touche la population, des mesures de sécurité protectrices seront certainement

nécessaires. Les mesures de protection les plus communes sont les barrières, les gardes, les verrous et les coffres-forts. Les mesures de protection utilisées doivent être proportionnelles au risque évalué dans un lieu donné.

En tenant compte de diverses considérations, un membre optera pour un profil bas lors du soutien de partenaires locaux. Cela aura plusieurs avantages, y compris la réduction des risques liés à la présence dans cette zone.

Dans certains contextes, ACT croit avoir le devoir de défendre les droits des personnes pauvres et exclues. Mais cela peut parfois provoquer une réponse violente, qui aura des implications pour la sécurité des personnes au nom desquelles les déclarations ont été faites. Cela peut aussi avoir des conséquences pour les partenaires opérationnels, le personnel et les biens des membres d'ACT, ainsi que sur d'autres organisations d'aide et de développement. Ainsi, avant de s'exprimer, le membre d'ACT devra toujours peser ces risques par rapport aux éventuels bénéfices, autant que possible en consultation avec ceux qui pourront être affectés par les risques.

## **2. Les aspects essentiels d'une gestion proactive de la sécurité**

**Usagers et usage :** Les points focaux de sécurité et les managers ayant des responsabilités de sécurité peuvent utiliser ce chapitre pour comprendre les aspects pratiques et les questions de gestion de la sécurité. Toutes les sections ne s'appliquent à tout le personnel. Mais vous devez, au moins, vous familiariser avec les différentes catégories de sécurité, les évaluations de risques, les plans de sécurité, les formations, les rapports de briefing et de débriefing, la gestion des médias et les sections concernant les incendies. Selon votre fonction et vos responsabilités, étudiez ensuite les sections qui vous concernent.

### **2.1 La gestion de la sécurité dans les programmes nationaux**

La sécurité du personnel et des biens dépend des risques présents dans le milieu et des capacités de l'organisation/des individus de minimiser ces risques. Un aspect crucial de la gestion de risques est la préparation proactive et la mise en place de plans et de procédures réalistes avec des moyens adaptés. Le but de ce chapitre est de soutenir vos efforts en expliquant les aspects essentiels de la gestion de la sécurité.

### **2.2 Les points focaux de sécurité de l'Alliance ACT et de ses membres**

Chaque membre d'ACT doit avoir un Point focal de sécurité, dans le pays concerné et dans le bureau international, qui a été formé en matière de sûreté et de sécurité. Dans certains cas, le Point focal de sécurité sera un responsable de la sécurité, alors que dans d'autres cas il s'agira du manager. Le Point focal de sécurité doit être en mesure de fournir des conseils en matière de gestion de la sécurité à tout le personnel, ainsi qu'une assistance si besoin. Le Point focal doit toujours avoir un adjoint et dans certains cas même plusieurs adjoints. Ses coordonnées doivent être mises à disposition de tout le personnel, et dans le cas d'un pays à risque élevé, la personne doit être accessible 24 heures sur 24. Les membres de l'Alliance ACT doivent connaître les noms et les coordonnées des points focaux de sécurité des membres de l'Alliance. Les points focaux des membres d'ACT doivent se connaître et s'informer régulièrement sur les questions de sécurité et de sûreté.

Dans les pays avec un degré élevé d'insécurité, un « Point focal de sécurité de l'Alliance ACT » devra être désigné par les membres du Forum ACT national ou régional existant, au sein du personnel des membres du forum. La responsabilité du Point focal est additionnelle ou bien fait partie de la fonction de l'employé de l'organisation membre, et n'est pas une fonction distincte. Il ne s'agit pas



d'une fonction financée par des prestations supplémentaires. Le Point focal de sécurité sera si possible une fonction non-rotative. Travaillant au profit du Forum ACT, cette personne sera le lien principal avec le président du Groupe de travail sur la sécurité situé au siège d'ACT, pour le soutien et l'échange d'informations concernant les questions de sécurité (voir Annexe Z).

## **2.3 Les catégories des risques de sécurité**

Il est recommandé de tenir à jour une liste des catégories de risques pour chaque zone opérationnelle de l'organisation. Les catégories sont une manière simple de décrire le niveau approximatif des risques pour chaque pays/région, selon l'évaluation du ou des membres. Dans le cas d'un membre national d'ACT, cette tâche est destinée au directeur de l'antenne centrale dans la capitale régionale ou nationale. Lorsque des forums d'ACT joignent leurs travaux de sécurité, les directeurs des bureaux centraux à l'étranger ou dans la capitale s'en occuperont. Le siège d'ACT tient également une liste actualisée des codes des catégories de sécurité. Les risques de sécurité sont énumérés ci-dessous :

### **2.3.1 Catégorie 1 (bleu) – Risque minimum**

Cette catégorie contient les pays ayant un taux de crime exceptionnellement bas et des services de prévention des crimes et d'urgence efficaces.

### **2.3.2 Catégorie 2 (vert) – Risque faible**

Les pays de la catégorie 2 jouissent d'un système politique stable, ainsi que d'une sécurité interne et de services d'urgence relativement bons. Les risques que représentent le terrorisme, la criminalité et les troubles civils sont modérés et sont généralement atténués par les actions des agences de sécurité internes.

### **2.3.3 Catégorie 3 (jaune) – Risque moyen**

La catégorie 3 concerne les pays avec un taux de criminalité élevé, ou bien les pays ayant des problèmes politiques, militaires ou sociaux, ou exposés à des risques de catastrophes naturelles, etc. Cela signifie que le personnel n'est pas directement en danger, mais que les problèmes de sécurité sont plus élevés. Le programme peut continuer à être mis en œuvre. Cependant, il peut s'avérer nécessaire de restreindre les déplacements vers certaines zones, et les heures de couvre-feu (si c'est le cas) peuvent changer.

### **2.3.4 Catégorie 4 (orange) – Risque élevé**

Les pays de cette catégorie sont continuellement confrontés à l'instabilité et le non-respect de la loi. Lorsqu'un pays est désigné comme pays de catégorie 4, tout le personnel doit rester au bureau pendant les heures de travail et au domicile ou à l'hôtel après les heures de travail, après quoi les mouvements du personnel sont limités uniquement aux zones sûres. Il peut être nécessaire de suspendre totalement un programme et d'évacuer les employés non-essentiels du pays.

### **2.3.5 Catégorie 5 (rouge) – Risque extrême**

Les pays de la catégorie 5 peuvent être impliqués dans un conflit civil ou transitionnel ; le contrôle du gouvernement est minime, non-existant ou alors menacé ; une transition violente du gouvernement est en cours par un coup d'État militaire ou une révolution. La corruption est endémique et le gouvernement est tombé ou risque de tomber. Dans un pays de catégorie 5, le personnel doit être évacué aussi rapidement que possible selon le plan d'évacuation du pays.

Dans les zones classées sous la catégorie 5, la présence de personnel expatrié ne pourra pas être possible à cause des risques extrêmes et persistants.

Étant donné que les catégories décrivent le niveau approximatif de risque pour chaque pays/zone, elles peuvent être utilisées pour guider les décisions et les actions programmatiques. Dans l'exemple ci-dessous, les catégories sont liées aux indicateurs situationnels et aux décisions programmatiques.

### 2.3.6 ÉCHANTILLON: Les catégories de risques de sécurité par rapport aux indicateurs situationnels et aux décisions programmatiques

Catégories de risques de sécurité	Indicateurs	Décisions de sécurité du programme
<b>Minimum</b> (Bleu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de problèmes de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entièrement opérationnel</li> </ul>
<b>Faible</b> (Vert)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidents mineurs ou isolés, couvre-feu, manifestations</li> <li>Pas de risques immédiats dans les zones de projet de l'agence et dans la capitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entièrement opérationnel</li> <li>Révision des plans de délocalisation, d'évacuation, de suspension et de mise en veille</li> <li>Soutenir les agences partenaires au niveau de leurs plans de sécurité</li> </ul>
<b>Moyen</b> (jaune)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tensions et incidents mineurs à des postes de contrôle</li> <li>Affrontements mineurs entre groupes armés sans victimes civiles</li> <li>Les ONG sont affectées par accident, mais sans blessures au personnel</li> <li>Attaques graves mais isolées de civils (explosion à la mine)</li> <li>Attentats suicide dans les zones de projet de l'agence</li> <li>Quelques bombardements aériens hors des zones de projet de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entièrement opérationnel, mais les déplacements doivent être envisagés avec prudence par _____ et parfois retardés.</li> <li>Tester les plans de délocalisation, d'évacuation, de suspension et de mise en veille</li> <li>Encourager les partenaires à tester leurs plans</li> <li>Rapports hebdomadaires sur la situation sécuritaire</li> </ul>
<b>Élevé</b> (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escalade d'un conflit armé dans des zones de projet de l'agence</li> <li>Affrontements majeurs entre groupes armés avec des victimes civiles</li> <li>Violence communautaire affectant directement des civils</li> <li>Attaques graves de civils dans la capitale, mais isolées (attentats suicide)</li> <li>Bombardements aériens dans des zones de projets de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partiellement opérationnel</li> <li>Transférer les activités principales et les documents-clés aux partenaires. Discuter des questions financières et programmatiques</li> <li>Les partenaires locaux sont incités à ne pas travailler sur le terrain (mise en veille)</li> <li>Prêt à exécuter les plans de délocalisation, d'évacuation et de prise en charge du personnel national restant</li> <li>Rapports quotidiens sur la situation sécuritaire</li> <li>Réunions quotidiennes sur la situation sécuritaire</li> </ul>
<b>Extrême</b> (Rouge)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effondrement de l'ordre public</li> <li>Attaques répétées de civils et d'installations vitales dans la capitale</li> <li>Attaques ciblées et répétées d'employés d'ONG</li> <li>Lutte armée généralisée dans la majorité des districts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme suspendu/clôturé</li> <li>Exécution des plans de délocalisation, d'évacuation et de prise en charge du personnel national restant</li> </ul>

Une matrice similaire concernant l'évaluation et la délocalisation se trouve au chapitre 5.

Une autre manière d'utiliser les catégories de sécurité est de mettre en relation avec les mesures que prendront les managers, les points focaux de sécurité, et/ou le personnel. L'exemple ci-dessous illustre la situation pour un manager.

### 2.3.7 ÉCHANTILLON: Tableau de mesures de sécurité (manager)

MESURE DE SÉCURITÉ	NIVEAU DE MENACE				
Vérification de la matrice de risques par le personnel de sécurité					
Procédures pour l'évacuation, la suspension, la délocalisation					
Communication hebdomadaire/bihebdomadaire sur la sécurité avec les managers					
Communication quotidienne sur la sécurité avec les managers					

## 2.4 Évaluation des risques

Une évaluation des risques doit être réalisée avant toute visite d'une zone opérationnelle potentiellement dangereuse ou toute action pouvant comporter un risque de sécurité. Une évaluation similaire est nécessaire avant de faire des déclarations publiques (Voir plus bas la section 2.13 sur les déclarations publiques).

Le Point focal de sécurité désigné pour chaque pays ou chaque programme régional doit mener une évaluation des risques aussi souvent que cela semble nécessaire. Avant de commencer à travailler dans une nouvelle zone opérationnelle, une évaluation des risques doit être menée avant le début des opérations ou la visite initiale. L'Annexe W contient un modèle standard et des directives pour procéder à une évaluation de risques. Il est conseillé aux partenaires opérationnels d'ACT d'utiliser ce format, sauf si une meilleure alternative peut être fournie. Les plans de sécurité spécifiques au contexte (Voir 2.5 et l'Annexe N) pour un pays ou une zone doivent être basés sur une évaluation des risques.

Même si les membres de l'Alliance ACT sont responsables – au niveau organisationnel - de la conduite d'évaluations des risques en temps utile, les employés individuels ont la responsabilité de se familiariser avec les termes de base et doivent être en mesure de suivre un plan de sécurité basé sur une évaluation des risques.

## 2.5 Plan de sécurité

Un Plan de sécurité doit être un document concis expliquant les règles et les procédures de sécurité qui s'appliquent dans un pays ou un lieu donné. Tous les membres d'ACT sont incités à rédiger des plans de sécurité pour leurs pays d'opérations, car même les pays à risque faible comportent des risques de criminalité, de banditisme ou autres menaces pour la sécurité.

Un plan de sécurité est composé de deux documents : les Procédures opérationnelles permanentes (POP)/lignes directives/protocoles et les Plans de contingence/Plans d'urgence. Le Plan de sécurité peut aussi inclure d'autres documents importants ou y référer, par exemple les documents décrivant la politique des ressources humaines.

Les POP décrivent les mesures de précaution quotidiennes. Les Plans d'urgence sont des plans responsifs pour la gestion d'événements inhabituels, dans le but d'atténuer leur impact. En termes généraux, les POP sont préventifs et les Plans d'urgence sont réactifs.

Les documents de sécurité doivent cibler des utilisateurs spécifiques en étant pertinents, informatifs et en répondant à leurs besoins, préoccupations, questions, et l'utilisation qu'ils en feront. Si par exemple le bureau est attaqué par des bandits armés : les ordinateurs et l'argent en espèce seront volés, mais la vie des employés sera sauvée car le personnel a reçu une formation et des conseils pratiques sur la meilleure façon de réagir dans un tel cas. Mais le directeur du bureau, qui devra gérer la suite de l'incident, aura une série de tâches supplémentaires, comme par exemple appeler la compagnie d'assurance.

Mais l'existence de plans d'urgence ne suffit pas : il faut des plans préventifs pour faire en sorte que le personnel et les biens ne soient pas menacés. Dans cet exemple, il faut un POP sur la gestion de l'argent en espèce (section 3.9) et la sécurité du site (Annexe Y). La gestion de l'argent en espèce sera faite par le département des finances et ne sera pas partagé avec le reste du personnel. La mise en œuvre d'un POP sur la gestion de l'argent en espèce aura certainement pour conséquence que peu d'argent sera gardé au bureau. Le POP sur la sécurité du site concernera tout le personnel, mais les gardes et certains managers auront reçus des instructions supplémentaires ou une formation spécialisée. Des mesures préventives de sécurité du site réduiront les chances que le bureau soit ciblé par une attaque. L'Annexe N explique plus en détails comment développer un Plan de sécurité.

Le membre du personnel qui a les plus grandes responsabilités en matière de sécurité doit rédiger le Plan de sécurité et/ou se faire assister par des employés délégués. Votre Plan de sécurité doit être adapté au contexte et expliquer les règles et les procédures de sécurité de l'organisation auxquelles le personnel – sur place ou qui visite le pays - doit se conformer. Chaque organisation doit également identifier un Point focal de sécurité (section 2.2), dont la responsabilité est de s'assurer que tout le personnel est conscient et suit les politiques et les procédures contenues dans le Plan de sécurité.

Chaque Plan de sécurité doit être basé sur une évaluation des risques (section 2.4) dans un pays ou un lieu donné, pour que les règles et les procédures soient ajustées aux risques que comporte dans la zone. Dans les zones à risque faible, l'évaluation des risques et le Plan de sécurité peuvent être très concis. Dans les zones à risque élevé, les deux documents devront être plus détaillés. Dans tous les cas, ils doivent être le plus concis possible, pour que les employés surchargés ne soient pas découragés de les lire. Le plus important est qu'ils soient adaptés aux circonstances du lieu spécifique auquel ils font référence.

L'Annexe N fournit un modèle standard et des directives pour la rédaction d'un Plan de sécurité. Lorsque les membres d'ACT dans un lieu donné, et également dans la région et au niveau international, suivent ce format, la coordination inter-agences en sera améliorée durant les crises.

## 2.6 Formation

Comme précisé dans les « *Principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT* », tous les membres d'ACT sont encouragés à former leur personnel aux risques et aux menaces de sécurité que présentes leurs activités. Le personnel devra recevoir une formation de sécurité adaptée aux rôles et à responsabilités liées à leurs fonctions. De fait, chaque employé d'une organisation d'exécution doit recevoir une *certaine* formation de sécurité, qu'il s'agisse des membres de la direction, des chauffeurs, des jardiniers ou du personnel domestique. Les différents types d'employés devront recevoir différents types de formation.

Les annexes contiennent un kit de formations qui peut être adapté à votre organisation et votre zone d'activités :

- Formation sur les bases de la sécurité (*Annexe R*) : l'objectif de ce cours est de donner une vision d'ensemble des politiques, des principes et des règles de votre agence concernant la sécurité et la sûreté.
- Formation sur la Sécurité personnelle (*Annexe S*): l'objectif de ce cours est de former le personnel sur les procédures de sécurité qui influenceront leur travail.
- Formation sur la gestion de la sécurité (*Annexe T*): L'objectif de ce cours est de préparer et d'assister les managers qui auront des responsabilités en matière de sécurité.

- Formation ou exercice de gestion de crise (*Annexe U*): L'objectif principal de ce cours est de familiariser les managers responsables de la sécurité avec les procédures et les prises de décisions vraisemblablement nécessaires lors d'une telle crise.

Ces formations peuvent être données sur place, avec l'Alliance ACT ou par des parties externes. Les annexes contiennent des suggestions pour le développement et la mise en œuvre des formations. Celles-ci peuvent aussi servir de référence pour sélectionner une formation externe qui sera adaptée à votre personnel.

**Il est important que chaque membre considère l'ensemble du personnel de son organisation, et assurer que tous reçoivent une formation de sécurité appropriée. Il n'est pas suffisant de former uniquement le personnel de direction ; ce n'est que lorsque tous les employés connaîtront les principes de sécurité et les mettront en pratique quotidiennement dans leurs choix et leur comportement que la sûreté et la sécurité du personnel et des ressources seront améliorées.**

## 2.7 Briefings et débriefings

Les briefings et les débriefings permettent un partage rapide et efficace des informations concernant la sûreté et la sécurité entre les organisations et les personnes qui en sont responsables.

### 2.7.1 Briefings

Les membres d'ACT doit s'assurer que toutes les personnes soient briefées pour que tous connaissent leurs responsabilités en matière de sécurité. Cela inclut le personnel, les visiteurs et les consultants hébergés par le membre. Le but des briefings de sécurité est de permettre de comprendre suffisamment la situation pour pouvoir vivre, voyager et travailler en sécurité.

Le personnel local doit recevoir des briefings de sécurité complets et adaptés au contexte avant le démarrage des activités. Tout le personnel international, les visiteurs et les consultants hébergés par le membre d'ACT doivent recevoir des instructions de sécurité avant de se déplacer vers un lieu donné. Les instructions doivent contenir un exposé des risques et des précautions à prendre (voir Annexe M).

Les briefings peuvent être complétés par un appel téléphonique avec un responsable travaillant dans le lieu de destination. Des informations écrites seront également jointes (par exemple des rapports récents de la situation) pour permettre un rappel des points qui n'ont pas pu être pris en compte au cours de l'instruction. Au moment de l'arrivée, des instructions de sécurité supplémentaires pourront fournir plus de détails.

Plus d'instructions de sécurité devront être données aussi souvent que le responsable concerné juge nécessaire, y compris lorsque des personnes se rendent vers une nouvelle destination. Dans le cas d'une zone à risque faible, une instruction de sécurité annuelle sera suffisante. Mais dans certaines zones à risque élevé, une instruction quotidienne pourra être nécessaire.

### 2.7.2 Débriefings

Au retour d'une visite de travail dans une zone à risque élevé, le manager fera un débriefing avec les voyageurs pour :

- Contrôler le bien-être général du personnel
- Identifier des leçons permettant d'améliorer la gestion de la sécurité lors de prochains déplacements, ou toute chose qui pourrait modifier l'analyse des risques et des menaces de

l'agence dans la zone donnée (Annexe W). Ces informations devront être transmises au Point focal de sécurité de l'organisation membre, et partagée avec les autres membres d'ACT et le reste de la communauté humanitaire si possible et si cela s'avère utile.

- Discuter des difficultés liées à la sécurité vécues lors du déplacement.
- Recevoir un rapport d'incident complet (Annexe F) du voyageur, dans le cas d'un incident ou quasi-incident. Les 'quasi-incidents', par exemple lorsque le véhicule a fait face à des individus armés, même si personne n'a été blessé, sont également très importants à noter dans un rapport d'incident.
- S'assurer que le voyageur qui a été impliqué dans un incident reçoive les contrôles médicaux nécessaires, y compris une prise en charge psychologique, si nécessaire. Il est important que les managers prennent un rôle proactif pour encourager leur personnel à recevoir une assistance psychologique après avoir été confronté à un événement traumatisant. Les besoins seront différents selon les personnes, en fonction de leur sexe, âge, culture, croyances, ou par exemple leur statut.

## **2.8 Les questions des ressources humaines relatives à la sécurité**

Les questions de sécurité et de ressources humaines se croisent dans de nombreux cas. Cette section dresse la carte de quelques domaines importants.

### **2.8.1 Embauche**

Une bonne sécurité dépend de la qualité du personnel. Il est essentiel de contrôler les références d'un employé avant la signature de son contrat ou avant le démarrage de ses activités.

Dans le cas de crises qui évoluent rapidement, il peut être difficile de contrôler toutes les références du personnel d'intervention d'urgence nécessaire. Il est cependant essentiel d'obtenir au moins les références de l'employeur le plus récent, pour permettre une évaluation générale du candidat et de sa convenance au poste. Les managers devront faire part de discernement pour effectuer les contrôles possibles.

Les lois locales en matière d'emploi devront être strictement respectées. Certaines ONG ont fait face à des menaces de la part d'anciens employés mécontents ou de leurs amis, estimant qu'ils avaient été traités de manière illégale ou injuste. Il est donc fortement recommandé de consulter un avocat spécialisé en droit du travail local pour toutes les décisions relatives à l'emploi.

### **2.8.2 Harcèlement et violence sur le lieu de travail**

Tout le personnel, les visiteurs et les personnes associées aux membres de l'Alliance ACT doivent être protégés du harcèlement et de la violence de la part d'un autre membre du personnel. Le harcèlement sexuel et/ou le harcèlement basé sur la nationalité, l'ethnicité, la religion et d'autres différences ne sera pas toléré. Votre organisation doit avoir une politique claire et des moyens de la communiquer clairement aux nouveaux employés, ainsi que régulièrement au personnel en place. Le personnel des ressources humaines et de sécurité doivent mettre l'accent sur le droit à la sûreté et la sécurité de chaque individu, ainsi que les conséquences en cas d'infraction.

### **2.8.3 Résiliation des contrats du personnel**

Le processus relatif aux contrats doit être planifié avec prudence et judicieusement géré. Dans certaines circonstances, la résiliation du contrat d'un employé, si mal géré, peut augmenter les risques de sécurité. Le personnel doit savoir ce qui l'attend, les contrats pouvant être conclus avec de courts préavis en cas de crise.

Les lois et les usages locaux de l'emploi doivent être respectés scrupuleusement. Il est recommandé de faire appel à un avocat spécialisé en droit du travail local qui connaît les lois nationales de l'emploi. Des indemnités de licenciement ou autres compensations pourront être nécessaires, ou requises par la loi.

Le plus important est que le processus soit équitable et aussi perçu comme équitable. Les managers doivent s'assurer en tout temps que la communication sur les procédures soit claire, et consulter les personnes concernées si nécessaire.

Il est de bonne règle pour un manager de débriefer individuellement tous les employés sortants, surtout si ils ont été sujet à beaucoup de stress. Cela permettra éventuellement à l'employé d'exprimer ses opinions ou ses besoins. Le manager peut ensuite si possible répondre aux besoins, et noter les enseignements tirés pour ACT, tout en remerciant l'employé pour les services rendus.

#### **2.8.4 Changement du personnel**

Lorsqu'un manager ou un membre du personnel ayant des responsabilités de sécurité est indisponible dû à une absence ou des congés, il/elle doit déléguer les responsabilités à une personne compétente. Les responsabilités doivent être clairement expliquées et comprises par le délégué. Cela doit également être communiqué dans l'organisation, et tout le personnel doit pouvoir contacter le manager ou le Point focal de sécurité délégué en cas d'urgence.

#### **2.8.5 Registres du personnel**

Il est conseillé aux organisations et aux programmes d'ACT de tenir à jour des registres du personnel et de leurs délégués. Lorsque de nouveaux employés sont embauchés, il faut s'assurer que le contrat d'embauche et les coordonnées de leurs proches soient régulièrement mis à jour et conservés dans un lieu sûr. Dans certaines circonstances, votre agence pourrait également envisager de conserver une copie de ces informations dans un lieu sécurisé et hors du site.

#### **2.8.6 Stress**

Les employés doivent être conscient des dangers causés par l'exposition à un stress excessif ou prolongé, et savoir repérer les signes chez leurs collègues. En plus des risques pour leur santé et la qualité de leur travail, les personnes souffrant de stress risquent de moins bien gérer leur sécurité, augmentant ainsi les risques pour eux-mêmes et pour leurs collègues. Les managers doivent s'efforcer de prévenir un stress excessif, et de contrôler régulièrement si un des membres du personnel en souffre.

Les employés doivent être conscients de la nécessité de surveiller leur propre niveau de stress, et s'ils en souffrent, être prêts à le reconnaître et à y remédier. Ce n'est pas seulement important pour eux-mêmes, mais aussi pour leurs collègues qui comptent sur leur bonne performance.

Les différentes catégories du personnel pourront présenter différents types de stress, étant donné leurs différences culturelles ou personnelles. Les managers doivent arranger les conditions de travail et de vie de telle manière que le stress et ses effets soient minimisés. Voir l'Annexe Q pour plus de détails sur la prévention, le diagnostic, le traitement et la gestion du stress.

Dans certaines limites, les membres d'ACT sont encouragés à couvrir les coûts de consultations du personnel qui ont souffert de stress en raison de leur travail, lorsque cela est possible et opportun.

#### **2.8.7 Repos et récupération (R&R)**

Étant donné que le travail humanitaire et de développement peut être stressant, en particulier lorsqu'il s'agit de programmes et d'agences opérant dans des environnements à risque élevé, il est



important que les membres d'ACT développent une politique de R&R. Une application correcte de la politique de R&R permet que les employés aient suffisamment de temps pour se reposer et pour maintenir leur forme physique, émotionnelle et psychologique, améliorant ainsi leur résistance interne et leurs capacités de jugement. Les politiques de R&R varient selon les pays et les types de conflits, mais elles doivent trouver un équilibre entre le maintien du bien-être des employés et les besoins des programmes pour rester entièrement opérationnels.

## 2.9 Relations avec les autres organisations

Une bonne gestion de sécurité exige une bonne compréhension du contexte local et de ses acteurs-clés, avec un accent particulier sur les acteurs, les parties prenantes et les relations qui ont une influence sur nos programmes. Cela peut inclure :

- Les organisations partenaires
- Les autorités locales
- Les forces de sécurité locales
- Les autres organisations d'aide et de développement
- Le système de sécurité de l'ONU, si présent
- Les forces militaires internationales, si présentes
- La force de police internationale, si présente
- Les ambassades

Ces relations peuvent être utiles, selon les circonstances, pour les raisons suivantes:

- Expliquer le rôle de l'organisation
- Clarifier les principes sur lesquels est basé le travail de l'organisation
- Améliorer la sécurité de l'organisation en se faisant accepter pour son travail
- Obtenir les permissions nécessaires
- Établir une relation de respect mutuel qui pourra être utile à l'avenir en cas de lobby
- Obtenir les informations nécessaires sur la situation générale
- Partager des informations sur la sécurité avec d'autres organisations d'aide et de développement. Dans certains cas, il sera utile d'organiser une saisie systématique des informations liées à la sécurité, y compris les incidents de sécurité, en coopérant entre organisations d'aide et de développement.

## 2.10 Relations avec les forces armées et la police

Les membres d'ACT doivent s'assurer que leurs contacts avec les autorités, notamment les forces de sécurité, ne compromettent pas leur indépendance – qu'elle soit réelle ou considérée comme telle.

S'il y a plus d'une force de sécurité, par exemple des deux côtés du conflit, les responsables du personnel doivent décider s'ils établissent des contacts avec toutes les forces de sécurité, pour faire preuve de transparence et d'impartialité, ou s'il existe de bonnes raisons d'éviter les contacts avec l'une ou l'autre partie.

Dans le cas où les forces de sécurité oppriment la population ou sont impopulaires pour des raisons quelconques, il ne faut laisser aucune raison à la population de croire que les membres d'ACT sont proches de forces de sécurité, et collaborent avec elles ou même les soutiennent. Dans ce cas, il est sage d'éviter de fréquentes rencontres, des contacts, des déclarations communes ou toute autre activité qui pourrait générer des malentendus, car elles pourraient être dangereuses pour l'agence et éventuellement aussi pour d'autres agences d'ACT. Pour les agences travaillant dans un tel environnement, il est conseillé de fournir au personnel une formation sur les relations et la coordination entre civils et militaires.

La politique de sécurité d'ACT ne permet pas la possession ou l'utilisation d'armes, d'explosifs ou de munitions en étant en déplacement, sur le terrain, ou lorsque des membres d'ACT sont représentés, sans l'autorisation préalable du bureau central concerné.

Le transport de personnel armé (forces de sécurité, militaires, policiers ou gardes) dans des véhicules d'ACT n'est pas recommandé, car cela exposerait le personnel à davantage de risques. Si, pour des raisons exceptionnelles, un directeur national estime nécessaire de faire usage d'une escorte armée, une permission devra d'abord être obtenue par le bureau central. Dans le cas d'un plan de sécurité ACT commun, les membres du forum d'ACT devront être consultés au préalable. Lorsque cela n'est pas possible, ils devront être informés à la première occasion. Si possible, les escortes se déplaceront dans des véhicules séparés. Pour des informations supplémentaires, consultez le document d'ACT suivant : SCHR Document de synthèse sur les relations entre humanitaires et militaires (2010) ([http://www.ACT Alliance.org/resources/policies-and-guidelines/ghp-principles-of-partnership](http://www.ACT>Alliance.org/resources/policies-and-guidelines/ghp-principles-of-partnership)).

### 2.11 Déclarations publiques et médias

La gestion de bonnes relations avec les médias joue souvent un rôle important dans la perception externe d'une organisation, et peut donc influencer notre sécurité de manière positive ou négative. Les déclarations publiques peuvent accroître les menaces, les réduire, ou les influencer d'une manière ou d'une autre. Avant de faire une déclaration publique, il est important de considérer avec prudence les implications sécuritaires. La déclaration est-elle nécessaire ? Quels groupes écouteront la déclaration ? Quels groupes pourront être affectés en termes de sécurité ? Quelles interprétations ou malentendus peuvent être causés par la déclaration ? Avez-vous tenu compte des perspectives culturelles et religieuses ? Pouvez-vous réduire les conséquences potentiellement négatives et accroître les positives, tout en disant ce que avez à dire ?

**Il est important de noter que, avant qu'une déclaration publique soit faite par un membre d'ACT sur un sujet ou une situation, la personne ou l'agence rédigeant la déclaration doit consulter le personnel opérant sur le terrain dans le pays concerné, afin de s'assurer que celui-ci autorise la déclaration et qu'il ne soit pas mis en danger.**

En bref, le bénéfice possible d'une déclaration l'emporte-t-il sur les risques éventuels ? Parfois, le risque de ne pas faire de déclaration peut être supérieur au risque de faire une déclaration – par exemple lorsqu'une fausse rumeur sur un membre d'ACT doit être démentie par une déclaration rapide, minutieuse et adaptée.

En général, il est conseillé de rester informé sur ce qui est publié dans les médias locaux : cela augmente votre compréhension de la situation locale, et vous permet d'évaluer l'environnement sécuritaire en évolution. Demandez à un collègue qui parle la langue locale de suivre les médias et de donner un résumé au Point focal de sécurité ou un représentant, afin que cette information soit incluse aux prises de décisions sur la sécurité. Des informations supplémentaires se trouvent dans l'Annexe H.

### 2.12 Matériel

Tout le personnel et les consultants doivent être dotés du matériel nécessaire pour leur sécurité. Le plan de sécurité du membre d'ACT (voir 2.5 et l'Annexe N) ou le plan de sécurité commun du Forum d'ACT doit déterminer le matériel nécessaire pour chaque agence, membre du personnel, véhicule et propriété.

Pour des conseils d'ordre général, des listes de contrôle de matériels pour les individus, les équipes et les véhicules figurent dans les Annexes 8, 9 et 42 du Guide général de sécurité d'ECHO (disponible

en ligne en Anglais, en Français, en Espagnol et en Arabe ici : [http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security\\_review.htm](http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security_review.htm)). Voir également les sections correspondantes du guide.

### **2.13 Débriefings réguliers**

Un régime de débriefings réguliers est vital pour une bonne gestion sécuritaire. Suivre la situation et apporter les modifications qui s'imposent dépend grandement de l'obtention de bonnes informations : les rapports sur la situation et les incidents sont une bonne source d'information. La fréquence et le contenu des rapports sur la situation dépend de chaque organisation – l'Annexe P fournit un modèle. Si besoin, les managers doivent former leur personnel dans la rédaction de rapports succincts et de bonne qualité.

### 3. Les aspects essentiels de la prévention

**Usagers et usage :** Ce chapitre couvrant différents sujets permettra aux membres d'ACT et leur personnel de prévenir des incidents de sécurité. Étant donné que 60 % des incidents de sécurité des ONG se produisent lors de déplacements, le chapitre commence par expliquer comment les ONG peuvent mieux gérer ce facteur critique. Pour les managers et les Points focaux de sécurité responsables des véhicules et des transports, la section 3.1 fournit des listes de contrôle pratiques. La section 3.2, qui couvre la planification, la préparation et les procédures de déplacement, concerne tout le personnel et les visiteurs qui se déplacent. Cette section doit être utilisée conjointement avec les conseils de base de la sécurité personnelle de l'Annexe K. Les managers et les Points focaux pourront utiliser cette section pour développer des Procédures standards d'opération / lignes de conduite et des plans d'urgence pour le personnel et les managers (2.5 et Annexe N). La section 3.3 est destinée aux membres d'ACT et aux employés qui peuvent être confrontés à des barrages routiers, qui ont besoin de procédures de protection de convois et doivent se déplacer dans des zones de conflits armés.

La section 3.4 traite des précautions de santé et d'hygiène, et doit donc être lue par le personnel et les managers. La section 3.5 aborde la sécurité des bureaux et des logements. Comme il s'agit de la responsabilité de chacun, il est conseillé que tous la lisent. Des informations supplémentaires, notamment pour les managers, sont incluses dans l'Annexe Y. La section 3.6 contient une liste de mesures de sécurité-incendie pour les managers et les Points focaux de sécurité (le personnel peut consulter l'Annexe C pour des conseils sur la réaction aux incendies), Les mesures que les organisations peuvent prendre pour prévenir les violences sexuelles et basées sur le genre (VSBG) pour protéger leur personnel sont décrites dans la section 3.7. Pour les membres et les managers du personnel, des informations sur les réactions à la VSBG sont fournies dans la section 4.6.

La section 3.8 est une brève introduction à la gestion des gardes par les managers : plus de détails sont donnés dans l'Annexe D. Concernant la sécurité financière, la section 3.9 examine certaines questions du personnel et de procédures que doivent gérer les managers. Et à une époque où l'information est « reine », la section 3.10 évoque certaines questions de sécurité de l'information auxquels les managers doivent faire face.

#### 3.1 Véhicules et transport

Les véhicules sont des outils de travail, un moyen de transport et un moyen d'échapper au danger dans des milieux dangereux. La direction doit donc faire en sorte que les lignes de conduite de la gestion des véhicules soient suivies et mises en pratique par tous.

##### 3.1.1 Documentation

Chaque véhicule qui appartient et/ou est utilisé par une organisation doit contenir les documents suivants:

- Titularité
- Déclaration
- Assurance
- Autres documents requis par les autorités locales

Tous les documents doivent être à jour et renouvelés à temps.

### 3.1.2 Journal de bord du véhicule

Les véhicules doivent être entretenus régulièrement pour prévenir des pannes. Un entretien régulier et adéquat est extrêmement important, en particulier dans les zones de conflit. Pour s'assurer que chaque véhicule est entretenu correctement, votre organisation doit posséder un journal de bord pour chaque véhicule, qui restera toujours dans le véhicule, accompagné d'un stylo qui fonctionne. Le journal de bord du véhicule est utilisé pour noter :

- La date, les horaires et la distance totale en km de chaque déplacement
- Le kilométrage journalier
- Inspection et contrôle: dates et points de contrôles
- Programme d'entretien
- Réparations

Le journal de bord doit être utilisé avec un Formulaire d'autorisation de déplacement sur le terrain (Annexe V), qui fournit tous les détails de chaque déplacement, comme la destination, les barrages passés, les dates et les horaires, et la distance totale en kilomètres ou miles de chaque déplacement.

Avant de quitter les bureaux, chaque véhicule doit être contrôlé pour s'assurer que:

- Le programme d'entretien a été respecté.
- Tous les documents nécessaires sont dans le véhicule et encore valides jusqu'à la date prévue de retour au bureau.
- Que le matériel nécessaire se trouve dans le véhicule.
- Qu'aucuns objets ou substances illégales ne sont à bord.

### 3.1.3 Inspections

Les chauffeurs ou les membres du personnel conduisant le véhicule doivent faire une inspection quotidienne et mensuelle des points suivants :

- Niveau d'essence
- Niveau d'huile
- Niveau d'eau dans le radiateur
- Liquides de frein
- Liquide de la direction assistée
- Courroies du ventilateur
- Liquide de batterie
- Lampes: phares avant, phares arrière, clignotants et éclairage de secours
- Profil et pression des pneus
- Roue de secours
- Outils
- Fenêtres et portes
- Trousse de premiers soins
- Papiers du véhicule
- Propreté de l'habitacle

Les superviseurs doivent inspecter les véhicules une fois par mois pour que soit respecté le programme d'entretien.

### 3.1.4 Vidange et entretien

- Peut être fait par du personnel qualifié. Si l'entretien est fait par le personnel, le véhicule doit être contrôlé par un mécanicien qualifié au moins tous les trois mois.
- Dans les zones de conflit élevé, s'assurer que les mécaniciens aient une attestation de sécurité.
- Les éléments devant être régulièrement contrôlés tous les trois mois, 4 500 kilomètres ou 3 000 miles, selon l'environnement :
  - Huile et filtre à huile
  - Filtres à essence
  - Graisse

Les réparations doivent être faites par des mécaniciens qualifiés.

Les véhicules doivent être inspectés par du personnel compétent ou un mécanicien fiable sous contrat avant de voyager de longues distances ou de faire des déplacements hors des grandes villes, en particulier dans les zones de conflit.

### 3.1.5 Équipement du véhicule

Chaque véhicule détenu et opéré par l'organisation doit contenir :

- Des ceintures de sécurité
- Un manuel d'utilisation
- Une roue de secours et des outils pour changer la roue
- Un set d'outils composé de :
  - Des tournevis à pointe plate (tailles 1 & 2)
  - Des tournevis cruciformes (tailles 1 & 2)
  - Une pince
  - Une pince multiprise (de taille moyenne)
  - Un set de câbles adaptés
  - Des jauges d'épaisseur
  - Une brosse métallique
- Des pièces de rechange
  - Une courroie de ventilateur
  - Des tuyaux de radiateur
  - Un indicateur de pression des pneus, une pompe, une corde, une pelle, des câbles de démarrage, des torches, des réflecteurs et/ou drapeaux
  - Une trousse de premiers soins (Annexe O)
  - Un extincteur

Dans les zones de conflit, chaque véhicule doit avoir en plus:

- Des réserves d'essence dans des récipients adéquats
- Des rations de nourriture et d'eau de trois jours pour chaque personne
- Équipement radio

### 3.1.6 Utilisation du véhicule

- Chaque personne utilisant le véhicule détenu ou loué par l'organisation doit avoir un permis de conduire valide.
- Chaque place du véhicule doit être dotée d'une ceinture de sécurité

- Chaque passager doit porter une ceinture de sécurité.
- La conduite sous l'influence d'alcool ou de drogue est formellement interdite et constitue un motif de licenciement immédiat par l'organisation.
- Les chauffeurs doivent conduire le véhicule de manière responsable et respecteront les règles de la circulation en vigueur dans le pays concerné.

### **3.1.7 Chauffeurs embauchés à court et long terme**

Il est impératif de contrôler chaque chauffeur avant de l'embaucher. Si possible, informez-vous auprès de la police locale, des ambassades étrangères, des Nations unies, ou tout autre organisme qui permettront de faire une vérification des antécédents.

Le chauffeur doit :

- Inspecter entièrement le véhicule quotidiennement
- S'assurer que le véhicule a suffisamment d'essence
- Nettoyer le véhicule
- Signaler les défauts
- Tenir un journal des contrôles techniques et des déplacements

Tout chauffeur potentiel doit savoir que les comportements suivants constitueront un motif de licenciement immédiat :

- La consommation de boissons alcooliques au poste de travail ou au moment de conduire un véhicule.
- S'endormir au Volant.
- Toute forme de vol.
- L'utilisation d'un véhicule pour usage privé.
- Négligence provoquant un accident.

Des plaintes répétées concernant la désobéissance et le manque de respect envers les passagers transportés, qu'il s'agisse d'invités ou de personnel local, pourront mener à un licenciement.

### **3.1.8 Rapport d'accident**

L'organisation doit avoir comme politique que tous les accidents soient déclarés :

- Au directeur de l'organisation ou au Point focal de sécurité
- Aux autorités locales
- À l'ambassade concernée, le cas échéant

Pour rédiger un rapport interne de l'accident, votre organisation pourra utiliser le Formulaire de rapport d'accident (Annexe F).

## **3.2 Planification, préparation et procédures de déplacement pour le personnel**

Préparer un déplacement, même s'il est court, peut faire la différence entre arriver à votre destination ou ne pas arriver du tout. Évaluer les risques pour les déplacements individuels (Annexe L) peut vous permettre de voyager en sûreté. Cette évaluation doit être utilisée conjointement avec les conseils sur la sécurité personnelle générale (Annexe K) et tout conseil spécifique qui prend en compte les risques présents. Planifiez et préparez chaque déplacement pour garantir votre sécurité, la sécurité des autres, et la sécurité de votre mission.

### 3.2.1 Plans et préparatifs de déplacement

Le membre du personnel le plus haut placé qui se déplace avec le véhicule doit veiller à ce qu'un briefing soit fait avant le déplacement. Celui-ci devra inclure :

- La destination et les arrêts planifiés, indiqués sur une carte
- Les horaires de départ et d'arrivée pour chaque arrêt et le voyage en général
- Une évaluation des risques (2.4, Annexe L et Annexe W)
- Une vérification du système de communication : tout simplement le fait que chaque passager ait un téléphone portable local avec les numéros des autres passagers, des managers concernés et des numéros d'urgence locaux. N'oubliez pas de prêter un téléphone à chaque visiteur qui n'en possède pas. N'oubliez pas non plus que les réseaux de téléphonie portable peuvent se couper sans notification préalable au cours d'une crise ou d'un conflit. Donc plus une situation est volatile, plus il sera nécessaire d'utiliser des systèmes de communication alternatifs.

Pour certains risques, le groupe devra discuter des options de prévention et des plans d'urgence. S'il est question de barrages routiers, par exemple, l'équipe devra s'accorder, avant de partir en déplacement, sur la personne qui sera le porte-parole et sur le comportement de chacun. Il est important de noter que dans certaines situations hostiles, les chauffeurs peuvent être forcés à donner des informations sur le plan de route ou autres. Dans de tels environnements, l'agence devra ne pas donner d'information aux chauffeurs afin de les protéger.

Même si faire un briefing avant chaque déplacement est une « pratique exemplaire », cela peut sembler fastidieux, en particulier dans les environnements à risque faible. Comme toutes les mesures de sécurité, vous pouvez adapter les suggestions dans ces lignes directrices aux réalités contextuelles. Dans certains cas, un briefing de moins de cinq minutes avant un déplacement suffira, alors que dans d'autres zones un briefing plus long s'imposera.

Avant de quitter le site de l'organisation pour tout déplacement de plus de 30 miles / 50 kilomètres ou une distance déterminée par l'organisation, un plan de voyage devra être en possession du manager responsable du transport. (Dans des zones de conflit, un plan de voyage devra être établi pour chaque déplacement, quelle que soit la distance). Les plans de déplacement doivent inclure :

- La licence d'immatriculation et du numéro d'identification du véhicule utilisé.
- Les noms de toutes les personnes partant en déplacement.
- Les horaires de départ et d'arrivée proposés.
- Les arrêts planifiés
  - L'heure estimé d'arrivée à chaque arrêt
  - L'heure estimé de départ après chaque arrêt

### 3.2.2 Procédures de déplacement

Une procédure de base que chaque ONG doit suivre, mais ne le fait souvent pas, est d'exiger au personnel d'informer le bureau ou la base concernée avant de commencer un déplacement, après être arrivé à destination, et dans certains cas d'informer à des intervalles prédéfinis. Dans des zones à risque élevé, les contrôles de sécurité devront être effectués chaque heure, ainsi qu'avant et après chaque passage d'un barrage policier ou militaire. Le bureau ou la base devra prendre des mesures appropriées si un contrôle échoue.

Pour faire en sorte que chaque déplacement soit fait pour une bonne raison, et que le personnel y soit préparé, votre organisation pourra décider d'établir une procédure d'autorisation de déplacement. Il peut s'agir simplement d'un email envoyé avant le déplacement au manager responsable. Mais dans des pays à risque élevé il sera recommandé d'utiliser un Formulaire



d'autorisation de déplacement (Annexe V), qui sert également de plan de route et de communication, à fournir au bureau ou à la salle radio. La nécessité d'un tel système devra être décidée par le manager, qui devra inclure ce besoin dans le Plan de sécurité.

Si des permissions de déplacement sont requises par les autorités locales, des leaders ou des groupes de zones en conflit, le plus grand soin sera apporté à l'obtention de ces permissions, ainsi qu'aux documents portés par les personnes en déplacement. En particulier les autorisations pour les vols, pour le passage de lignes de conflit, et pour les déplacements dans des zones de conflit devront être rigoureusement contrôlées par un manager responsable avant que le déplacement ait lieu. Le non-respect de cette précaution pourra avoir des conséquences dramatiques.

Notez qu'il pourra être demandé aux passagers de montrer le contenu de leurs bagages personnels pour s'assurer qu'ils ne contiennent aucun objet illégal. Si des marchandises de contrebande sont découvertes, toutes les personnes dans le véhicule et/ou en déplacement auront un problème.

### **3.2.3 Visiteurs et autres personnes voyageant sous l'égide d'un membre d'ACT**

Le directeur de l'agence hôte est responsable de la gestion de la sécurité de tous les visiteurs du pays. Lorsque des personnes non-employées par un membre d'ACT voyagent sous son égide, ou si elles sont déplacées dans le cadre d'un partenariat ou d'un service rendu, elles doivent signer un Certificat de non-responsabilité du voyageur (Annexe X) et le remettre au responsable du groupe de voyageurs avant le départ.

Les employés et/ou consultants de partenaires locaux de membres d'ACT doivent également signer ce certificat s'ils se déplacent dans un véhicule d'un membre d'ACT.

## **3.3 Directives concernant les principaux risques lors de déplacements**

Tous les membres d'ACT ne sont pas confrontés à des barrages, à des procédures de protection des convois ou à des déplacements dans des zones de conflit armé. Mais pour ceux pour lesquels c'est le cas, les directives générales ci-dessous devront être adaptées à votre lieu de travail. Par exemple, votre Point focal de sécurité devra faire connaissance avec le commandant et les soldats qui gèrent les barrages régulièrement franchis par le personnel, afin de faire accepter le travail de votre organisation, et conclure un accord pour un passage rapide des véhicules de votre agence. Les directives contextualisées contiendront des conseils et des procédures qui informeront le personnel sur les exigences locales (2.5 et Annexe N). Lors d'une formation sur la sécurité personnelle (Annexe S), le contexte pourra nécessiter que vous indiquiez les dangers courus lorsque la route ou la voie planifiée n'est pas suivie et/ou de souligner le fait que l'usage régulier de mêmes routes, aux mêmes horaires, augmente les risques de victimisation.

### **3.3.1 Barrages**

Il est extrêmement important de déterminer les différents types de barrages. Dans des conditions normales, les barrages ont pour but de vérifier la sûreté du véhicule, le permis des chauffeurs conduisant les véhicules, de vérifier les papiers du véhicule et éventuellement d'identifier des véhicules volés.

Dans des zones dangereuses, des barrages sont établis pour identifier les véhicules et son personnel, et pour déterminer les raisons de transit dans la zone. Ces barrages servent également à détecter les transports d'armes illégales, d'explosifs et de combattants.

Voici quelques règles de base qui vous aideront à franchir les barrages :

- Avant de voyager, informez-vous pour connaître les procédures des barrages locaux dans la zone de votre déplacement.
- Lorsque vous approchez le barrage, évaluez rapidement la situation et décidez :
  - De continuer si le barrage vous semble normal.
  - De faire demi-tour (si c'est encore possible : cela peut aussi comporter des risques).
- Désignez un porte-parole du véhicule ou du convoi avant d'approcher un barrage et laissez cette personne être la seule qui parle au nom du groupe.
- Si vous portez des lunettes de soleil, retirez-les lorsque vous approchez du barrage.
- Éteignez la radio ou le lecteur de musique.
- Si vous êtes arrêtés de nuit, éteignez vos phares et allumez l'éclairage intérieur lorsque vous approchez. Ainsi la police ou l'armée ne vous verra pas comme une menace.
- Arrêtez-vous si on vous l'ordonne (les véhicules d'ONG peuvent être refusés).
- Soyez amical, polis, coopératif et sur vos gardes
- Gardez à l'esprit que ces gens sont généralement armés et peuvent vous nuire.
- Gardez à l'esprit que les responsables du barrage peuvent être sous l'influence d'alcool ou de drogues.
- Fournissez tous les documents demandés, mais ne les donnez pas (sauf si on vous oblige), car vous risqueriez de les perdre. Utilisez si possible des copies.
- Placez vos mains de manière à ce qu'elles soient visibles en tout temps. Ne faites pas de mouvements soudains ou furtifs, comme glisser votre main dans une poche, pour qu'ils ne pensent pas que vous preniez une arme.
- Si les véhicules et les effets personnels sont fouillés, regardez attentivement pour vous assurer que rien ne soit volé.
- Lorsque vous franchissez le barrage, gardez un espace suffisant entre les véhicules, car dans le cas où un véhicule rencontre des problèmes, les autres pourront s'échapper et appeler pour demander de l'aide par radio.

### 3.3.2 Convois : usage et procédures

Les convois ont des avantages et des inconvénients: évaluez-les sérieusement avant d'organiser un convoi. D'un côté, le nombre peut accroître la sécurité. D'un autre côté, il faut réfléchir à l'image projetée et l'attractivité d'une telle cible. En prenant les implications de sécurité en considération, vous devrez décider s'il n'est pas plus sûr de diviser le convoi en plus petits segments.

S'il est fait usage d'un convoi:

- Limitez la longueur du convoi à un maximum de huit véhicules.
- Désignez un leader pour le convoi.
- Vérifiez auprès des autorités locales si une permission est nécessaire pour se déplacer en convoi.
- Si possible, inspectez la/les route(s) avant le départ.
- Préparez des plans d'urgence :
  - Pour déterminer quoi faire en cas de panne d'un véhicule.
  - Si un véhicule en panne est délaissé, soyez sûr que la personne qui le gardera ne court pas de risques, ou bien envisagez de laisser le véhicule seul jusqu'à l'arrivée d'une assistance routière.
- Ne voyagez pas de nuit.
- Faites un dossier du plan de voyage.
- Formulez un plan de dépannage du véhicule.
- Décidez de la position de chaque véhicule dans le convoi :

- Placez les véhicules lents à l'avant du convoi.
- Placez un véhicule équipé d'une radio à l'avant (seconde position) et un à l'arrière (en avant-dernier). Si seul un véhicule est équipé d'une radio, placez-le à l'arrière.
- Les unités médicales, si présentes, doivent être placées au milieu ou à l'arrière.
- Les véhicules transportant des pièces de rechange doivent se trouver au milieu ou à l'arrière du convoi.
- Le chef du convoi doit se trouver dans la première voiture équipée d'une radio.

Procédures de convoi :

- Faites en sorte que tous les véhicules arrivent au point de départ deux heures avant l'horaire de départ.
- Les chauffeurs doivent savoir qu'il faut respecter une certaine distance entre les véhicules. La distance ne doit pas être inférieure à 30 pieds ou environ 10 mètres.
- Chaque véhicule doit être contrôlé pour vérifier:
  - Le niveau d'essence
  - La fiabilité mécanique
  - Les documents
  - Le matériel nécessaire
  - La dissimulation de marchandises de contrebande

NOTE: Les documents de l'inspection doivent être remis au responsable du transport avant le départ du convoi.

### 3.3.3 Conflits armés : tirs, fusillades et bombardements

Dans des zones de conflits à risque élevé, il est possible d'être pris dans une situation de combat. Votre réponse à la situation dépendra du fait que votre véhicule ou votre organisation soit ciblé par des combattants ou non. Il y a de fortes chances pour que vous ne soyez pas personnellement ciblé. Néanmoins, vous courez des risques.

Si des tirs se produisent :

- Partez si la route est libre. N'attendez pas de voir si les tirs sont dirigés vers vous.
- Les passagers doivent se baisser le plus possible.
- Si les tirs sont tirés devant vous, faites demi-tour pour vous manœuvrer hors de la menace. Soyez prudents, car les bords de la route peuvent être minés.
- Gardez à l'esprit qu'une cible mobile est difficile à toucher. Mais accélérer lors du démarrage ne vous protégera pas nécessairement. Il est plus important de conduire prudemment pour éviter de percuter le véhicule.
- Si les tirs vous encerclent, éteignez le véhicule et, si le temps le permet, enlevez la radio. Recherchez un abri ou une cachette. N'oubliez pas que les fossés peuvent être minés.
  - Une cachette vous dissimule, mais ne vous protège pas des balles.
  - Un abri vous cache et vous protège.

Si un bombardement se produit:

- Arrêtez-vous, utilisez la radio ou des moyens de communication si cela est possible, et cherchez un abri aussi loin du véhicule que possible.
- Restez derrière votre abri jusqu'à ce que vous soyez sûr que le danger est passé.

- Retournez dans votre véhicule et tentez d'établir un contact radio, si possible.
- Quittez la zone immédiatement.

### 3.4 Précautions en matière de santé et d'hygiène

Dans les Forum d'ACT, tenez une session sur les questions de santé et assurez-vous que tous les membres d'ACT soient conscients des risques sanitaires. En tant que membre du Forum d'ACT, soulignez l'importance du respect par tous des précautions sanitaires, comme faire bouillir et filtrer l'eau, utiliser un traitement contre le paludisme, que les vaccins soient à jour, etc. Les membres d'ACT doivent encourager leur personnel et les visiteurs à consulter un docteur ou un professionnel médical pour des conseils détaillés en matière de santé, d'hygiène, de premiers secours ou autres questions médicales. Les membres nationaux d'ACT doivent encourager leur personnel et le personnel des partenaires locaux à suivre les précautions sanitaires et sécuritaires définies par leur ministère de la Santé, ou demander l'avis d'ONG médicales actives dans la zone. Lors de la formation sur les bases de la sécurité (Annexe R), de plus amples informations seront fournies au personnel. Elles pourront inclure notamment :

- Le site web d'International SOS [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com)
- Le site web de l'Organisation mondiale de la santé : voir la section Voyages internationaux et santé : [www.who.int/ith/fr](http://www.who.int/ith/fr)
- Le site web du UK National Health Service contenant des informations de voyage utiles : [www.fitfortravel.nhs.uk](http://www.fitfortravel.nhs.uk) – voir en particulier l'index de A à Z
- The Traveller's Good Health Guide (2002), du Dr Ted Lankester, qui est également un des fondateurs d'InterHealth ([www.interhealth.org.uk](http://www.interhealth.org.uk)).
- Dans ce manuel, les Annexes G (Premiers soins sur le terrain), I (Procédure d'évaluation médiale), O (Contenu de la trousse de premiers soins) et W (Format d'évaluation des risques) pourront être utiles.

#### 3.4.1 Précautions en matière de santé

Des employés en bonne santé sont plus efficaces, plus vigilants et plus prudents. Il est donc vital que les employés de l'ONG prennent soin de leur santé et soient exigeants en matière d'hygiène et d'autres mesures préventives. Notamment :

- Des précautions contre le paludisme sont essentielles dans les zones où le paludisme est un risque. Le paludisme peut être mortel. Prenez des mesures pour éviter les piqûres de moustique. D'autres précautions contre le paludisme incluent :
  - Portez des manches longues, des pantalons et des chaussettes en fin d'après-midi et le soir afin d'éviter les piqûres.
  - Appliquez des produits répulsifs sur la peau exposée à l'air.
  - Utilisez (correctement) une moustiquaire lorsque vous dormez.
  - Allumez des spirales ou des tablettes anti-moustiques pour tuer les moustiques présents dans le bâtiment.
  - Recouvrez les portes et les fenêtres de filets anti-moustiques.
  - Prenez la dose appropriée de prophylaxie anti malarique, selon les conseils de votre docteur.
  - Placez les bâtiments loin des zones de reproduction des moustiques.
- Des vaccins contre les maladies graves. Certains pays exigent de fournir un certificat de vaccination comme condition d'entrée.
- Vérifiez la qualité et la capacité des services médicaux locaux. Assurez-vous que le personnel connaît les centres médicaux fiables. Une ONG médicale peut être en mesure d'apporter une aide de secours.

- Des mesures préventives contre le VIH/Sida, y compris :
  - Des seringues et des aiguilles stériles à des fins médicales
  - Un comportement sexuel adapté et responsable
- Une protection contre le soleil. Portez une casquette, de longues manches, un pantalon ou une jupe, et utilisez de la crème solaire.
- Évitez la déshydratation : buvez suffisamment. Emportez une bouteille d'eau si nécessaire.

### **3.4.2 Précautions d'hygiène**

- Approvisionnement en eau propre. Si l'eau n'est pas potable, filtrez l'eau et bouillez-la pendant 5 minutes.
- Conservez une réserve d'eau en cas de problème d'approvisionnement.
- Gardez une réserve de tablettes de purification.
- Assurez-vous que la nourriture provient d'une source sûre et est préparée correctement.
- Lavez régulièrement vos mains, et toujours avant les repas et après être allé aux toilettes, pendant au moins 20 secondes avec du savon et de l'eau chaude. N'acceptez pas de bassine où plusieurs personnes se lavent les mains.
- Assurez-vous que les cuisiniers lavent leurs mains régulièrement lors de la préparation des repas et après chaque visite aux toilettes, et faites en sorte qu'ils aient suffisamment de savon et d'eau à disposition (voir ci-dessus).
- Contrôlez la santé du cuisinier et du personnel de cuisine, ainsi que la validité de leurs vaccins. Soyez prêts à contribuer financièrement au renouvellement de leurs vaccins.
- Assurez-vous que la cuisine, les salles de bains et les toilettes restent propres.
- Éliminez vos ordures de manière efficace.

Évitez de manger des fruits ou des légumes qui n'ont pas été suffisamment lavés avec de l'eau propre, et épluchez les fruits après le lavage avec un couteau propre, et bouillez les légumes pendant au moins dix minutes.

## **3.5 Sécurité des bureaux et des logements**

L'équipe de direction est responsable de la sécurité de tous les bureaux et des logements. Cette tâche est souvent déléguée au Point focal de sécurité. Néanmoins, ce n'est pas seulement sa responsabilité et celle des gardes de sécuriser les bureaux et les logements : tous les utilisateurs sont responsables.

Cette section se concentre principalement sur les informations que doit avoir le personnel. Pour les gestionnaires de la sécurité, des informations complémentaires sont incluent dans l'Annexe Y, qui traite des aspects physiques et sécuritaires de la sécurité des sites et fournit une liste de contrôle.

### **3.5.1 Sécurité des bureaux**

Le type d'informations que l'équipe de direction peut fournir au personnel inclut les conseils suivants:

- Comprenez et suivez les directives qui exigent aux visiteurs de se faire enregistrer et suivez vos visiteurs jusqu'à la sortie lorsque la visite est terminée
- Si vous voyez une personne inconnue qui se trouve sans but dans vos bureaux, présentez-vous poliment et demandez-lui si vous pouvez l'aider.
- Fermez toujours la porte de votre pièce ou bureau avant de quitter le bâtiment
- Chacun est responsable de fermer les fenêtres et de fermer les portes extérieures de son bureau avant de quitter le bâtiment. La dernière personne à quitter le site doit contrôler

toutes les pièces. La nuit et les week-ends, seul le personnel de l'agence doit être autorisé à entrer dans les bureaux.

- Sachez que le matériel suivant est disponible en cas d'urgence :
  - Trousse de premiers soins
  - Extincteur anti-incendie
  - Couvertures et moustiquaires
  - Biscuits secs
  - Eau sanitaire et potable
  - Filtres à eau et chlore
  - Réserve d'essence pour le générateur

Le Guide général de sécurité d'ECHO (disponible en ligne en Anglais, en Français, en Espagnol et en Arabe ici : [http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security\\_review.htm](http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security_review.htm)) est une bonne source d'informations complémentaires pour les Points focaux de sécurité et les managers. Il contient des conseils utiles sur la sécurité des installations dans l'annexe 1, classés suivant les facteurs suivants :

- La situation générale
- La sécurité physique des bâtiments
- Les infrastructures locales
- Les conditions de réception des visiteurs
- L'identité du propriétaire

### **3.5.2 Sécurité des logements**

#### **Sélectionner une résidence sûre**

- Renseignez-vous sur la sûreté de la zone. Si vous avez des doutes concernant la sécurité de votre résidence, cherchez à obtenir des conseils
- Choisissez de préférence un site accessible à partir de plusieurs voies (résider dans une voie sans issues, par exemple, limite vos possibilités de sortie)
- Faites-vous conseiller sur la sécurité physique (par exemple sur la sécurisation des portails, la hauteur des clôtures, comment rendre les toits inaccessibles)

#### **Mesures de sécurité quotidiennes de base**

- Vérifiez que les armoires, les salles de bain et les balcons ne soient pas occupés
- Vérifiez que les portes et les issues de secours ne soient pas obstruées
- Ayez une lampe torche à disposition en cas de panne de courant
- Allumez les lumières après la fermeture des rideaux
- Cachez les biens précieux

#### **Sécurité et sûreté de l'hôtel**

- Renseignez-vous lorsque vous choisissez un hôtel. En général, les grands hôtels ont plus de dispositifs de sécurité, mais peuvent aussi être davantage une cible
- Si le personnel de l'hôtel connaît si bien votre nom, votre organisation, votre numéro de chambre ou d'autres informations personnelles qui peuvent être entendues depuis le hall de l'hôtel, n'hésitez pas à demander une autre chambre

- Si possible, réservez une chambre entre le deuxième et le septième étage pour compliquer un accès depuis l'extérieur, mais suffisamment bas pour que les secours puissent y accéder
- Choisissez une chambre près d'un ascenseur pour éviter de marcher dans de longs couloirs vides
- En arrivant pour la première fois dans votre chambre, contrôlez la fiabilité de votre porte, la qualité des verrous sur la porte et les fenêtres, assurez-vous que le téléphone fonctionne, et inspectez rapidement les alentours
- Repérez l'issue de secours la plus proche. Marchez depuis votre chambre en comptant les pas jusqu'à l'issue de secours. Imaginez comment vous l'atteindriez si vous deviez ramper dans l'obscurité et la fumée. Lisez les consignes d'incendie de l'hôtel
- Utilisez un butoir de porte pour plus de sûreté (nous vous recommandons d'en emporter un dans vos bagages). Si indisponible, utilisez une chaise pour coincer la porte.
- Si vous participez à une conférence, retirez votre badge aussitôt que possible, afin de ne pas pouvoir être identifié
- Si quelqu'un frappe à votre porte, appelez la réception pour vérifier – ne présumez pas que la personne soit celle qu'elle dit être. Utilisez toujours le pêne dormant et la chaîne de sûreté
- Méfiez-vous des individus qui déclarent être policiers ou gardes de sécurité et vous demandent de les accompagner vers un autre endroit. Demandez leurs papiers d'identité et appelez la police pour vérifier. Demandez à la réception de l'hôtel de vous assister pour vérifier les identités. Avant de les accompagner, appelez votre manager ou le Point focal de sécurité et demandez-leur de vous conseiller sur la situation.
- N'entrez pas dans votre chambre si la porte est ouverte ou non-verrouillée. Retournez à la réception et demandez à quelqu'un de vous accompagner jusqu'à votre chambre.

### 3.6 Sécurité incendie

Les incendies posent un risque important pour la santé et la sûreté, en particulier dans les pays sans brigade de pompiers, où les bâtiments n'ont pas été construits pour minimiser les risques d'incendie, et où peu de personnes ont été formées à la sécurité incendie. Un incendie dans un bureau, un dépôt ou une résidence peut avoir des conséquences catastrophiques et le risque d'incendie doit être pris en compte dans toute évaluation des risques de sûreté et de sécurité (Annexe W). La plupart des incendies commencent petits et peuvent être éteints s'ils sont rapidement détectés. La meilleure méthode de lutte anti-incendie est la prévention par des inspections régulières, la formation du personnel et en matière de lutte contre l'incendie présent dans chaque bâtiment et correctement entretenu.

Tous les bâtiments doivent être contrôlés en matière de sécurité incendie, y compris les issues de secours pour le personnel. De simples mesures anti-incendie comme des détecteurs de fumée et des extincteurs peuvent sauver des vies. Voir l'Annexe C pour les procédures de sécurité incendie. Il est fortement conseillé aux membres de l'Alliance ACT de contrôler mutuellement leurs bureaux de manière à faire un examen par des pairs.

Pour minimiser les risques d'incendie, l'équipe de direction doit :

- Évaluer la sécurité incendie de chaque bâtiment
- S'assurer qu'il y ait suffisamment d'issues de secours
- S'assurer qu'il y ait des clés de secours près de chaque issue de secours, de préférence dans une boîte en verre placée près de la porte, mais non-visible depuis l'extérieur
- Décider de points de rassemblement après évacuation pour tous les bâtiments.

- Toutes les pièces de chaque bâtiment doivent être dotées de détecteurs de fumée, sauf les toilettes et les cuisines.
- Les véhicules doivent être équipés d'extincteurs, si nécessaire.
- Formez le personnel à l'utilisation d'un extincteur
- Simulez régulièrement une évaluation du bâtiment en faisant des exercices d'incendie et en testant l'alarme
- Établissez un système d'agents de sécurité incendie, si nécessaire
- Assurez-vous que tous les employés connaissent la procédure de secours en cas d'incendie (en tenant compte du fait qu'il n'y a peut-être pas de brigade de pompiers)
- Si vous n'avez pas encore de procédure d'alarme incendie, développez-en une immédiatement et formez votre personnel.
- Conservez correctement les objets inflammables et hors des bâtiments

### **3.7 Prévention de la violence sexuelle et basée sur le genre**

La violence sexuelle et basée sur le genre (VSGB) est présente dans chaque société, mais peut être particulièrement élevée dans les pays en conflit, au sein la population affectée, mais aussi sein de votre personnel. La violence sexuelle et basée sur le genre a un impact autant physique (MST, VIH/Sida, grossesses non-désirées) qu'émotionnel.

Comment réduire les risques de violence sexuelle et basée sur le genre ? Des réactions adéquates incluent :

- La coordination
- Le suivi
- La protection

#### **3.7.1 Coordination**

Coordonnez la prévention avec d'autres agences et incluez des activités de prévention de la violence sexuelle et basée sur le genre et leur évaluation et dans votre programmation, ainsi que dans chaque plan de sécurité.

#### **3.7.2 Suivi**

L'agent de sécurité doit rester informé du niveau de violence sexuelle et basée sur le genre dans le pays ou dans la zone concernée. Une personne de confiance doit être désignée pour reporter un acte de violence sexuelle, qu'il ait été commis par un membre du personnel (section 2.8.2) ou une personne externe liée au travail de l'organisation.

#### **3.7.3 Protection**

La protection du personnel contre la violence sexuelle et basée sur le genre est souvent liée à la protection et la sécurité des bénéficiaires du programme. Tout le personnel doit être formé aux normes internationales, ainsi qu'au Code de conduite du personnel sur la prévention de l'exploitation sexuelle, l'abus de pouvoir et la corruption. Ce Code de conduite doit être signé par tous les employés et les visiteurs. Les conséquences de violation du Code de conduite, y compris le licenciement, doivent être connues de tous dans le programme.

Pour les employés et les managers, plus d'informations expliquant comment répondre et réagir à la violence sexuelle et basée sur le genre figurent dans la section 4.6.



### 3.8 Gestion des gardes

Les gardes doivent être minutieusement informés, équipés et gérés. Avant d'embaucher un garde, examinez d'abord les avantages et les inconvénients, ainsi que les possibles implications (Annexe D).

L'utilisation par les membres d'ACT de gardes armés ou d'une escorte est fortement déconseillée, car cela peut mettre des vies en danger. L'utilisation de gardes armés doit être envisagée dans des cas exceptionnels et dans un contexte local où le membre d'ACT peut les gérer de manière responsable, et où ils sont indispensables à la sécurité. Le bureau qui demande des gardes armés doit d'abord obtenir un accord de la direction du bureau central. Si l'autorisation est accordée, le manager le plus haut placé est responsable de veiller à ce que les gardes comprennent et obéissent aux règles d'utilisation de leurs armes. Ces règles doivent être conformes aux lois locales et nationales en vigueur.

L'Annexe D contient des informations sur le recrutement, l'introduction, le briefing, l'équipement, la formation et la gestion des gardes, ainsi que sur l'utilisation des services de société de sécurité privées ou la décision d'utiliser des gardes armés (se reporter également au document adopté par ACT : SCHR Document de synthèse sur les relations entre humanitaires et militaires (2010) disponible ici :

<http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/ghp-principles-of-partnership/153>  
<http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/ghp-principles-of-partnership/153-SCHRPositionPaperonHumanitarianMilitaryRelationsJanuary2010.pdf/view>

### 3.9 Sécurité financière

L'argent attire les criminels et les opportunistes. Donc un contrôle médiocre de l'argent liquide et d'autres objets de valeur augmente les risques de sécurité, avec des effets néfastes sur les programmes et le personnel. Des conseils généraux sur les procédures financières, y compris des guides simples pour la comptabilité des ONG, peuvent être consultés sur [www.mango.org.uk](http://www.mango.org.uk) et dans le Guide de sécurité générique d'ECHO :

[http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security\\_review.htm](http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security_review.htm).

En général, les transactions financières précipitées sont plus souvent accompagnées d'erreurs ou de fraude. Si possible, assurez-vous que toutes les procédures habituelles soient suivies sans exception, sauf si une personne possède une autorisation pour utiliser des procédures spéciales.

#### 3.9.1 Personnel

Embauchez un comptable ou un gestionnaire financier correctement formé et briefé, adapté à la taille et au type du programme, déjà pendant la phase de planification du programme. Si possible, divisez les tâches pour que chaque transaction soit faite par plus d'une personne. Cela permet de prévenir la complicité d'une personne avec l'extérieur, par exemple dans le cas d'un ancien employé mécontent.

#### 3.9.2 Procédures de gestion de l'argent liquide

Limitez au minimum l'utilisation d'argent liquide, faites des virements bancaires ou des chèques si possible. Limitez les sommes d'argent liquide portées par le personnel et présentes dans les bureaux. Informez tous les employés sur le fait qu'il ne faut pas porter de grandes sommes d'argent liquide. Prenez des mesures appropriées lorsque vous retirez de grandes sommes

d'argent à la banque. Payez les salaires avec de l'argent liquide uniquement si vous n'avez pas d'autre option. Dans ce cas, étalez le paiement sur plusieurs jours (non-consécutifs) pour réduire les sommes d'argent retirées à la banque et conservées au bureau. Assurez-vous que les employés sachent qu'ils ne doivent pas risquer leur vie pour protéger de l'argent et des choses de valeur.

### Procédures

- Tout l'argent liquide doit être conservé dans un endroit sûr.
- La combinaison du coffre-fort ne doit être connue que par deux personnes
- De l'argent ne doit être retiré du coffre-fort qu'en cas de virement ou transaction.
- Le transport d'argent liquide :
  - Ne doit pas être visible ou fait dans un sac ou un coffre adapté.
  - Les grandes sommes doivent être divisées en plus petites sommes et transportées par différentes personnes.
  - Les personnes transportant régulièrement de l'argent liquide doivent éviter d'utiliser souvent les mêmes routes au même moment.
- Ne parlez pas d'argent ou de transfert d'argent de manière à ce l'information puisse être entendue, acquise ou obtenue par des personnes extérieures. L'information doit être uniquement connue par les personnes concernées. Il est de l'intérêt de tous de réduire au strict minimum le nombre de personnes informées.
- Pour des autres points à considérer au cours d'une urgence, voir 5.1.4 'Risques de sécurité liés aux indicateurs situationnels et aux décisions programmatiques pour chaque phase de développement d'une situation d'urgence.'

### 3.9.3 Stockage sécurisé

Gardez l'argent liquide et les choses de valeur dans des coffres et des caisses adaptées. Les coffres doivent être fixés à un mur ou au sol. Le gérant de la caisse doit être une personne ne se trouvant pas à la réception ou une zone publique du bureau. Limitez l'accès au bâtiment et aux pièces où sont conservées les choses de valeur. Ne les gardez pas tous au même endroit.

### 3.10 Sécurité de l'information

À une époque où l'information est « reine », les ONG doivent être conscientes de nombreux aspects concernant la sécurité de l'information, et prendre des mesures de sécurité adaptées. Certaines questions sont :

- Quel employé détient quelle information, en particulier les informations sensibles ?
- Comment gérer l'équilibre entre le besoin du partage interne d'information et la discrétion ?
- Quelle est la meilleure manière de protéger les ordinateurs, les documents, les emails, etc., de ceux qui voudraient causer des dommages au personnel, aux bénéficiaires, et à la réputation de l'ONG ?
- Au cours d'une évacuation, sait-on quels documents doivent être détruits et peut-on le faire rapidement ?
- Ce ne sont que quelques points de réflexions – pour des informations plus complètes, consultez le Guide général de sécurité d'ECHO  
[http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security\\_review.htm](http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security_review.htm).

## 4. Aspects essentiels de la gestion d'incident

**Usagers et usage** : compte tenu des différents aspects de la gestion des incidents de sûreté et de sécurité, ce chapitre s'adresse à différents lecteurs. La première section s'adresse principalement aux équipes de direction : le personnel doit avoir cette information, mais c'est à la direction d'assembler et de communiquer les messages. La deuxième section donne des conseils pour réagir face aux principales menaces, et peut également être lue par le personnel. Cela dit, il s'agit de recommandations générales, et il est préférable que le personnel reçoive une version modifiée et ajustée.

Ce chapitre traite de la gestion des incidents, mais il est important de souligner que des mesures organisationnelles doivent être prises avant un incident. Par exemple, le personnel doit savoir comment faire un rapport d'incident. De nombreuses ONG pensent que leur personnel compétent fera preuve de bon sens pour communiquer des informations vitales. Mais la réalité est qu'un employé qui a prodigué les premiers soins au corps sanglant d'un collègue et a vu le chauffeur mourir sera en état de choc. Ils devront ensuite communiquer les informations essentielles qui permettront à l'agence d'envoyer de l'aide. La section 4.1 dresse la liste des différents types de rapports d'incident et fournit un modèle standard. La section 4.2 souligne l'importance de reconnaître les quasi-incidents et d'en tirer des leçons. Pour les managers qui doivent tirer un apprentissage et écrire un rapport complet d'incident, la section 4.3 fournit des questions pour guider l'analyse et ajuster les procédures. Pour ceux qui veulent faire de plus amples recherches sur les incidents de sécurité, la section 4.4 fournit des points supplémentaires.

La section 4.5 s'adresse aux managers qui pourraient être appelés à joindre l'Unité de gestion de crise. Étant donné que la gestion d'une crise nécessite la gestion de nombreuses questions, utilisez la section 4.6 (Violence sexuelle) et 4.7 (Enlèvement) pour approfondir les principaux problèmes et comment les gérer. Ces sections concernent principalement les managers qui veulent mettre les choses dans le contexte en question et les inclure aux Plans de sécurité qui seront distribués au personnel. Mais, le personnel concerné peut déjà lire les points généraux ici.

### 4.1 Rapport d'incidents de sécurité

Le responsable de la sécurité le plus haut placé doit être informé de tout incident de sécurité le plus vite possible : le personnel doit le savoir afin de contacter automatiquement cette personne ou son responsable hiérarchique. Si l'incident de sécurité est sérieux (par exemple un décès, une grosse blessure, un enlèvement, une agression, une agression sexuelle, etc.), le responsable de la sécurité ou le responsable hiérarchique doit informer le directeur / manager du bureau national. Le Point focal de sécurité basé au bureau international doit aussi être informé immédiatement. Dans la plupart des cas, le personnel international doit soutenir l'équipe nationale dans la gestion de l'incident. Mais, dans certains cas, cette personne peut prendre les décisions.

Le modèle standard de rapport d'incident contribuera à une réponse rapide et efficace à l'incident de sécurité. Il fournit les informations essentielles dans un ordre logique, permettant aux managers de prendre les bonnes décisions. Il est important qu'un rapport d'incident fournisse les faits et qu'une analyse ou une opinion soient clairement mentionnés comme tels, ou conservés pour l'étape suivante de l'enquête et l'analyse de l'incident. Ne confondez pas les faits et les opinions. Il y a trois types de rapports d'incident, 1. Le rapport immédiat, 2. Le rapport de suivi, et 3. Le rapport complet d'incident.

#### **4.1.1 Rapport immédiat d'incident**

Le rapport immédiat d'incident doit être envoyé aussi vite et sûrement que possible (quelques minutes ou heures après les événements, selon que la sécurité le permet), souvent par téléphone ou radio. Il est fait par un employé concerné directement ou indirectement. Il informe les collègues sur l'incident et leur permet de réagir de manière adéquate. Si le temps ne permet pas d'envoyer toutes ces informations immédiatement après l'incident, communiquez ce que vous pouvez - par exemple « Embuscade ! » - ce qui informera vos collègues sur ce qui s'est produit. Cette information leur permettra de réfléchir sur un plan d'action et d'éviter le même danger, ce qui pourra sauver des vies. Mais pour la plupart des incidents, les appels radios sont la meilleure manière de communiquer de manière efficace.

#### **4.1.2 Rapport de suivi d'incident**

Le rapport de suivi d'incident donne plus d'information aussi vite que possible, généralement quelques heures ou 1 ou 2 jours après les événements. Un rapport écrit est préférable, mais il peut être fait par radio ou téléphone si nécessaire. Généralement, le personnel concerné rédige le rapport avec le manager. Bien que dans certains cas, ce soit le manager qui remette le rapport.

#### **4.1.3 Rapport complet d'incident**

Le rapport complet d'incident sera rédigé dans un délai d'une semaine, ou si possible quelques jours après l'incident. Ce rapport donne des informations sur l'incident et analyse ses possibles causes. Souvent, à ce stade, c'est le Point focal de sécurité ou le responsable hiérarchique qui rédige le rapport, généralement conjointement avec d'autres employés, comme le personnel affecté.

Le but du rapport d'incident est de fournir les réponses qui permettront à l'organisation d'améliorer ses procédures et la formation de son personnel, ce qui augmentera les capacités de l'organisation de continuer ses activités. Les questions sont, à l'exception de quelques ajustements, les mêmes que pour les rapports, la quantité de détails et d'analyse augmente avec le statut du rapport. Le modèle standard est le suivant :

- **Quoi ?** – Quel type d'incident ?
- **Qui ?** – Qui était impliqué dans l'incident ?
- **Quand ?** – Quand l'incident s'est-il produit ? Quand le rapport a-t-il été remis ?
- **Où ?** – Où l'incident s'est-il produit ?
- **Que s'est-il passé ?**
- **Quelles mesures ont été prises ?**
- **Quelle aide est nécessaire ?**
- **Quelle sera notre prochaine communication ? Comment vous joindre et quels autres moyens de communication ?**

Il est important de former le personnel dans ce domaine, car cela facilitera leur communication durant un événement difficile. Par exemple, votre agence peut remettre au personnel une carte de la taille d'une carte de crédit où ces questions sont inscrites au recto, et au verso deux / trois numéros de téléphone pouvant être appelés 24 h/24 de préférence, en particulier si le personnel travaille dans une zone à risque élevé. Cela dit, le personnel touché peut être en état de choc, ou même encore en danger, donc tous les autres employés et en particulier les managers qui pourraient recevoir de tels appels doivent aussi porter cette carte.

## 4.2 Quasi-incidents

Les quasi-incidents doivent également être déclarés. Un quasi-incident se produit lorsqu'un incident aurait pu se produire, mais n'a pas eu lieu grâce à la chance ou les compétences du personnel. Ils ont aperçu une embuscade et ont fait demi-tour à temps pour ne pas être vu – pour la plupart il s'agit d'un non-incident, rien ne s'est produit. Mais, pour une agence et la communauté humanitaire, un rapport sur un « quasi-incident » fournit des informations vitales qui permettent à l'agence d'apprendre et d'améliorer ses procédures avant que leur personnel soit mis en danger. Si une agence n'est pas informée et/ou ne prend pas des mesures préventives, cela peut avoir des conséquences graves.

Bien qu'un quasi-incident ne nécessite pas un rapport immédiat ou de suivi, un rapport complet devra toujours être fait pour en tirer des leçons. Il pourra dévoiler une fragilité dans les procédures de sécurité, ou de nouvelles informations sur des menaces de sécurité.

## 4.3 Analyse d'incidents et ajustement des procédures

Après un incident, les managers et les employés concernés doivent réexaminer les événements et prendre d'éventuels enseignements en considération. Par exemple :

- Quelles étaient les causes de l'incident ?
- Un ou plusieurs membres d'ACT ou le programme coordonné par ACT ont-ils délibérément été pris pour cible ?
- Y a-t-il un lien direct avec des employés spécifiques ? (origine ethnique, genre, âge, religion, affiliations politiques ou liens familiaux). Le personnel doit-il être mieux briefé ?
- Les procédures doivent-elles ajustées ?
- Un trajet particulier doit-il être évité ?
- Doit-il y avoir une meilleure coordination avec la police ou d'autres institutions gouvernementales, organisations internationales (par exemple l'ONU, d'autres ONG) ou organismes de sécurité ?
- Est-ce sûr pour ACT de continuer à travailler dans cette zone ?
- Quelles mesures doivent être prises par ACT dans cette zone pour éviter d'autres incidents ? Qui doit accomplir ces tâches ?
- Quelles mesures doivent être prises par ACT au niveau du projet, de la capitale et au niveau du bureau international ? Qui doit accomplir ces tâches ?
- Des mesures disciplinaires doivent-elles être prises envers des membres du personnel ?
- Est-ce que des enseignements ou des informations sur cet incident doivent être partagé avec d'autres agences ou parties ?
- Est-ce que certains aspects de cet incident ou de son analyse doivent rester confidentiels ? Comment s'en assurer ?

Tous les rapports d'incidents doivent être conservés et analysés régulièrement. Les lieux des incidents devraient être marqués sur une carte (mais si le bureau est un de ces lieux, exposer la carte ouvertement peut comporter des risques). Que révèlent ces incidents sur la nature de la situation locale et ses risques ? Observe-t-on une tendance ? Quelles mesures devraient alors être prises ?

Un rapport complet d'incident doit être le résultat final de cette procédure. Il donne un aperçu complet de l'incident et doit suivre cette structure:

- Description chronologique et complète de l'incident
- Les personnes impliquées
- Les raisons expliquant les décisions prises
- Les enseignements tirés de l'incident

- Une identification de toute erreur de procédure ou du personnel, et des recommandations pour des mesures correctives ou disciplinaires
- La date, l'auteur, le rôle de l'auteur et sa signature.

Il est important de partager les rapports d'incident avec d'autres organisations concernées, pour que tous puissent bénéficier d'une connaissance accrue de la situation sécuritaire. Cela doit être fait à temps. Il est important toutefois de savoir qu'un partage rapide avec d'autres ne signifie pas que vous deviez fournir des informations sensibles – faites preuve de discrétion, notamment concernant l'identité du personnel. Un survivant de viol ne voudra peut-être pas que le personnel et les autres ONG soient informés de l'incident.

#### **4.4 Enquêtes sur les incidents graves**

Une enquête devra être menée pour chaque incident concernant :

- Un décès
- Des violences sexuelles
- Des blessures graves
- Une fraude importante
- Un vol
- Une attaque armée
- Tout incident qui, d'après le manager ou le responsable hiérarchique, mérite une enquête

L'enquête doit être menée rapidement, par une personne compétente et non-connectée à l'incident. L'enquête doit être d'identifier les causes de l'incident, et recommander des mesures disciplinaires si nécessaire. Elle doit aussi définir les responsabilités en cas de perte ou de dommages graves au personnel ou à la propriété. Des directives sur l'organisation d'une enquête peuvent être consultées sur <http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/complaints-mechanism/Complaints%20and%20Investigation%20Guidelines%20July%202010x.pdf/view>

#### **4.5 Gestion de crise**

Les évènements qui peuvent déclencher l'intervention d'une gestion de crise sont :

- Le décès ou une blessure sérieuse d'un membre du personnel
- Une catastrophe affectant les capacités du bureau central d'un ou de ou plusieurs membres d'ACT de fonctionner
- De nombreuses victimes, sur le terrain ou au bureau central d'un membre local ou national d'ACT, ou au bureau d'un membre international d'ACT dans le pays d'intervention
- Des problèmes de communication affectant une opération importante
- Une fraude importante
- Un enlèvement
- L'incarcération d'un membre du personnel
- Une demande d'indemnité faite à l'organisation après un incident de sécurité
- Tout incident qui a suscité ou suscitera probablement l'attention des médias

Dans le cas d'un incident grave, une Unité de gestion de crise sera probablement nécessaire. Il existe différents niveaux et types d'interventions d'une Unité de gestion de crise (Crisis Management Team, CMT) : au niveau de l'organisation, de l'Alliance ACT, et des autres ONG, et au niveau local, national et/ou international. La capacité du bureau concerné de gérer et de faire face à la crise (ce qui est également influencé par la présence de bons plans de sécurité – Annexe N) déterminera le degré de demande d'une assistance externe. Un autre facteur dans l'activation de niveaux additionnels est la gravité de l'évènement : les enlèvements nécessitent toujours une réaction plus large, par exemple.

Certains membres du CMT seront prédéterminés par leur statut dans l'agence (Directeur national, Point focal de sécurité). Il est néanmoins important de faire en sorte que la composition du CMT reflète les besoins de la crise concernée. Par exemple, s'il est question d'un enlèvement ou de terrorisme, il pourra être nécessaire d'introduire un représentant du Département de lutte anti-terroriste et/ou de l'unité spécialisée dans la libération d'otages et de l'unité de négociation de crise au sein de l'équipe.

Les fonctions suivantes sont généralement assumées par le personnel : si cela est possible et adapté, une personne sera responsable de plusieurs tâches :

- La communication avec les autres niveaux (par exemple le terrain)
- Les questions de ressources humaines
- Répondre aux demandes des médias et du public
- Gérer les questions et les compagnies d'assurance
- Contacter les ambassades concernées
- Une assistance administrative
- Une assistance physique (repas, logement)

L'Unité de gestion de crise est normalement responsable de les aspects de la gestion de la crise (ils devront, bien sûr, être formés auparavant – Annexe U). Gérer une crise exige la gestion de nombreuses questions. Certains des principaux aspects sont nommés ici : l'évacuation médicale (4.5.1), informer les proches parents (4.5.2), les décès (4.5.3), les médias (4.5.4). Utilisez également les sections 4.6 (Violences sexuelles) et 4.7 (Enlèvement) pour vous informer sur les principaux aspects et des conseils pour les gérer. Aucun autre membre du personnel ne devra intervenir sans l'autorisation de l'Unité de gestion de crise.

L'Unité de gestion de crise aura probablement besoin de son propre espace de travail, adapté à la nature de la crise. Elle devra recevoir les ressources et l'assistance nécessaire. Par exemple, les tâches habituelles des membres du CMT devront être prises en charge par des collègues aussi pendant le temps nécessaire.

Lorsqu'un ou plusieurs membres d'ACT ont été impliqués dans un grave incident de sécurité, une Unité de gestion de crise sera mise en place au siège d'ACT, et des membres du Groupe de travail sur la sécurité pourront être détachés. Un CMT au siège sera formé seulement si tous les membres impliqués le demandent, et si ACT est impliqué en tant qu'organisation.

#### **4.5.1 Évacuation médicale (MedEvac)**

Les détails d'une évacuation médicale (Annexe I) doivent être inclus dans les plans de sécurité (Annexe N). Cela inclura également une évacuation médicale vers le centre médical de bonne qualité le plus proche. Dans le cas de plans de sécurité communs au Forum d'ACT, cet aspect devra être minutieusement décrit pour les différents types de contrats et de membres (nationaux ou internationaux) afin d'éviter de décevoir des promesses ou des attentes irréalistes en ce qui concerne leurs « droits » médicaux.

#### **4.5.2 Informer les proches**

Lorsqu'un membre du personnel est victime d'un sérieux incident, par exemple s'il est blessé, enlevé, emprisonné ou tué, il est crucial d'en informer les proches rapidement et délicatement. Cela est conseillé et sage, car la famille de l'employé pourrait être informée par les médias, alors qu'ils doivent d'abord être mis au courant par le membre d'ACT qui l'emploie. L'Annexe J suggère une procédure à suivre pour informer les proches.

### 4.5.3 Décès

Lorsqu'un membre du personnel décède pendant qu'il travaille pour une agence membre d'ACT, la procédure suivante est recommandée :

- Vérifiez l'identité du décédé ;
- Décidez s'il est nécessaire de former une Unité de gestion de crise ;
- Nommez un gestionnaire principal au bureau central qui gèrera la crise (et guidera l'Unité de gestion de crise, si elle a été formée) au nom de l'agence membre d'ACT, si nécessaire ;
- Informez les proches (Annexe J) ;
- Informez les autres employés ;
- Informez les autorités locales ;
- Mettez le corps en sécurité ;
- Faites effectuer un examen post mortem, si nécessaire ;
- Organisez un rapatriement de la dépouille, si la personne vivait à l'étranger. Cela peut être une procédure administrative complexe et difficile, selon les lois et les règles locales.
- Coopérez avec les autorités locales, dans le cas d'une enquête policière
- Informez les médias, si nécessaire et quand cela est approprié ;
- Assurez-vous que les paiements de compensation et d'assurance soient faits rapidement ;
- Fournissez une assistance aux proches et/ou aux personnes à charge, si besoin ;
- Faites une enquête sur les événements qui ont précédé l'incident. Selon les circonstances, cela pourra être fait au niveau interne ou par une instance indépendante.
- Identifiez les enseignements à tirer de l'incident et adaptez les politiques et procédures si nécessaire.

### 4.5.4 Médias

Dans une situation de crise, il peut être également important de désigner une personne porte-parole qui communiquera avec les médias, comme déjà traité dans la section 2.11 et l'Annexe H. La seule différence est qu'une situation de crise exigera plus de compétences et de prise de responsabilités. La section 4.8.1. fournit des éléments supplémentaires lorsqu'il est question d'un enlèvement.

## 4.6 Violence sexuelle

Toute personne qui a survécu à des violences sexuelles doit être prise en charge avec beaucoup de soins. L'incident sera en général traité confidentiellement et les souhaits de la personne affectée doivent être respectés autant que possible. Dans certains cas, l'unité qui gère la crise est composée de quelques personnes – et parfois le reste de la direction ne recevra pas tous les détails, bien qu'ils soient impliqués dans l'analyse et l'amélioration des procédures.

Il est fortement conseillé que tous les incidents de violence sexuelle liés au travail soient communiqués à l'organisation. Cela permet de fournir l'assistance nécessaire et de prendre des décisions qui permettront de prévenir de futurs incidents. Si la personne concernée ne souhaite pas signaler l'incident à son manager, elle doit pouvoir être en mesure d'informer la personne de son choix, qui devra respecter le fait que le manager ne sera pas informé, et qui organisera l'assistance nécessaire. Un soutien psychologique devrait toujours être fourni.

Pour les incidents qui ne sont pas liés au travail, l'employé décidera s'il souhaite informer l'organisation ou non – cela dit, ils sont conseillés de le faire pour recevoir une assistance et aider à prévenir d'autres incidents.



Les conseils ci-dessous sont soit pour les managers, soit pour les employés, ou pour les deux. Comme pour les autres exemples donnés dans ce guide, il est conseillé au Point focal de sécurité ou la personne équivalente d'adapter cette liste si besoin, et de la distribuer à tout le personnel.

#### 4.6.1 Quelques explications sur la violence sexuelle – pour les employés et les managers

- Le meilleur moyen de prévenir la violence sexuelle est de suivre les directives de la Sécurité personnelle générale (Annexe K), et de rester aussi informé et conscient que possible dans le présent contexte.
- Tous, homme ou femme, sont des victimes potentielles d'une agression sexuelle, mais les femmes et les jeunes filles courent un risque beaucoup plus élevé.
- Les femmes sont souvent accusées de provoquer les agressions ou la violence en « séduisant » l'agresseur. Il est important que personne ne soutienne cette idée.
- La violence sexuelle est un crime de pouvoir et de violence. Le contact sexuel est juste le moyen pour un agresseur de prouver qu'il, ou parfois elle, a du pouvoir sur vous.
- La plupart des agressions sexuelles sont commises par une connaissance de la victime. Des attaques par des inconnus sont plus rares, mais peuvent se produire et généralement dans les zones à risque élevé ou de conflit.
- Les agressions sexuelles sont les crimes violents les moins déclarés.
- L'agresseur prend le contrôle de la victime par :
  - Une pression psychologique et la peur
  - Les menaces
  - La force

#### 4.6.2 Réponse et récupération – pour les employés

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise manière de réagir face à une agression sexuelle : le choix appartient à la personne concernée. SOUVENEZ-VOUS QUE LE PLUS IMPORTANT EST DE SURVIVRE.

##### Réaction face à la situation

- **Soumission** : si une personne craint pour sa vie, elle (il) choisira de se soumettre à l'agression.
- **Résistance passive** : Dites ou faites quelque chose qui démotivera l'agresseur d'avoir un contact sexuel. Dites-lui que vous avez une MST, comme le Sida, de la diarrhée, vomissez, ou toute chose qui dégoutera l'agresseur.
- **Résistance active** : toute sorte de défense physique pour faire fuir l'attaquant, comme frapper, mordre, griffer, crier, et s'enfuir.

##### Réaction immédiatement après l'agression

- Contactez une personne de confiance.
- Si l'agression est liée au travail, contactez un manager digne de confiance. Si elle n'est pas liée au travail, décidez si vous souhaitez informer le manager ou pas.
- Déclarez l'incident à la police, si possible : dans certains pays, il n'est pas conseillé de déclarer une attaque sexuelle à la police. La politique de sécurité pour chaque pays devra décrire la gestion des attaques sexuelles dans ce pays, et notamment comment les femmes qui déclarent l'incident seront gérées.
  - Sachez que la police devra vous interroger. Dans certains pays, on ne croira pas que vous êtes une victime, mais que c'est votre faute.

- Sachez que vous pourrez être emmené(e) dans un hôpital pour une examinations et un éventuel traitement de maladies. La politique de sécurité doit déterminer l'hôpital convenu.
- Sachez que vous aurez une réaction émotionnelle et psychologique, que l'agresseur soit capturé ou non.

## Récupération

Quelques informations sur la récupération :

- Sachez que vous n'êtes pas le/la seul(e). D'autres victimes ont survécu et peuvent aussi vous assister.
- Peut-être que vous vous culpabilisez. **ARRÊTEZ !** L'agression n'est **PAS** votre faute !
- Vous vous remémorez certainement les événements dans vos pensées et vous demanderez ce que vous auriez pu faire pour empêcher l'agression. C'est normal. Assurez-vous d'avoir une personne patiente et digne de confiance avec laquelle vous pouvez parler et revenez-y aussi souvent qu'il est nécessaire pour comprendre ce qui vous est arrivé.
- Votre corps sera peut-être confronté à des changements physiques pendant votre convalescence. Si vous avez des doutes sur ces changements, et si possible, consultez un médecin fiable, plutôt que d'en parler avec vos amis et vos collègues.
- Vous passerez par toute une série d'émotions :
  - Pendant un temps, vous ne pourrez pas penser à autre chose que l'agression.
  - Vous penserez que vous devenez fou/folle... vous ne l'êtes PAS. Presque chaque réaction est normale.
  - Vous avez le droit de pleurer, de crier ou d'être bouleversé si vous le sentez ainsi.
  - Vous serez certainement en colère.
  - Les réactions des personnes vous blesseront... elles ne comprennent pas.
- Malgré tout cela :
  - Sachez que vous avez été victime d'un crime.
  - N'oubliez pas que vous êtes une bonne personne.
  - Sachez qu'il s'agit d'un incident sérieux. Prenez bien soin de vous-même.
  - N'oubliez que vous avez survécu.
  - Contactez une aide professionnelle si vous sentez que vous perdez le contrôle et que vous ne pouvez pas gérer ça vous-même.
- Les premiers soins émotionnels sont importants :
  - Faites tout ce que vous pouvez pour vous sentir mieux.
  - Prenez une pause. Prenez régulièrement cinq minutes si vous en avez besoin.
  - Dirigez vos émotions vers l'agresseur. Tenez-vous debout au milieu d'une pièce et criez toutes les choses que voulez lui dire.
- Si une personne réagit à votre agression d'une manière qui vous blesse, arrêtez-la et partez. Même s'il s'agit de vos parents ou de votre mari ou femme. Vous d'abord !
- Essayez de penser à ce qui vous ferait du bien et faites-le !
- Parlez avec au moins une personne réceptive et avec qui vous vous sentez en sécurité, mais ne partagez pas votre expérience avec trop de personnes. Vous DEVEZ pouvoir raconter à une personne de confiance tout ce qui vous est arrivé sans restriction.

- N’oubliez pas que vous êtes maintenant en sécurité.
- Sachez qu’il n’y a pas lieu d’avoir honte.

### 4.6.3 Réactions – pour les managers

Après avoir été informé d’un cas d’agression sexuelle et avoir décidé qui des hauts responsables devra être informé, les managers concernés doivent prendre en compte certaines considérations – la plupart seront déjà abordées dans les plans de sécurité (2.5 et Annexe N). Les questions qui se posent aux managers incluent :

- Le(s) membre(s) du personnel victime(s) reçoivent-elle les soins médicaux, psychologiques et physiques nécessaires ? Quelle est la contribution financière de l’agence et de la compagnie d’assurance ?
- La victime a-t-elle des demandes spécifiques ?
- Qui doit savoir quoi et comment selon les besoins de rester informé ? Au niveau interne et externe.
- L’organisation couvre-t-elle les coûts de soutien juridique ?
- De combien de temps de congé la victime aura-t-elle besoin ?
- Comment l’agence peut-elle prévenir qu’un tel incident se reproduise ?

Ces questions s’ajoutent à la liste générale des questions de gestion de crise fournies dans la section 4.5.

## 4.7 Arrestations and enlèvements

Les employés d’ONG peuvent être arrêtés ou enlevés pour différentes raisons. Une arrestation peut être le résultat d’une accusation de crime ou à cause des programmes mis en œuvre dans le pays. De même, un enlèvement peut être le résultat d’une attitude négative envers les programmes de l’organisation, ou de conflit politique, de terrorisme, de demande de rançon, et parfois une combinaison de ces motifs. Parfois les motifs peuvent changer, un enlèvement peut par exemple être motivé politiquement et devenir un enlèvement lié à une demande de rançon.

Indépendamment de la raison de l’arrestation ou de l’enlèvement, la majorité des détenus et des otages ont de grandes chances de survivre et d’être relâchés. Au niveau mondial, 90 % des personnes enlevées survivent, ce qui ne signifie pas qu’elles n’auront pas de blessures physiques ou psychologiques. Comme avec d’autres incidents de sécurité, les employés peuvent prévenir une arrestation ou un enlèvement en respectant quelques mesures de prévention (Annexe K et Annexe N) et en étant conscient des risques de sécurité existants.

La section 4.8.1 aborde certaines stratégies et réactions importantes pour les managers. Pour les membres du personnel, la section 4.8.2 fournit des conseils sur les cinq phases d’une arrestation ou d’un enlèvement et les différents types de réactions.

### 4.7.1 Enlèvements : politique, stratégies et réactions – pour les managers

Si un enlèvement se produit, il est conseillé de former immédiatement une Unité de gestion de crise (CMT). Certaines questions que le CMT devra considérer sont :

#### Questions

##### Questions internes (non ordonnées)

- Répartissez les tâches du CMT : un manager qui a la responsabilité principale et gèrera l’incident doit immédiatement être désigné. Et, aussi important, identifiez le secrétaire qui gèrera les questions administratives. Ensuite, répartissez les autres rôles et tâches. Ces

éléments de base doivent être inclus dans les plans de sécurité (2.5 et Annexe N), mais comme chaque situation est différente, il est important que ces fonctions cruciales soient réparties. Commencez à rédiger un journal pour noter quoi, qui, quand, etc.

- Démarrez une liste de choses à savoir / que vous voulez savoir et quelles actions prises / à prendre
- Vérifiez, aussi vite que possible, la crédibilité du rapport / preuves de l'enlèvement. Notez qu'une astuce de criminels est de déclarer qu'ils détiennent (et maltraitent) quelqu'un, alors qu'il ne s'agit que d'un mensonge pour gagner « facilement » de l'argent.
- Informez l'équipe : décidez qui recevra quelles informations et à quelle fréquence
- Communiquez avec le bureau central : établissez une division des tâches, communiquez les attentes, etc.
- Contactez un expert local de lutte contre les enlèvements et développez une stratégie de négociation
- Stratégie de gestion des médias
- Stratégie de contact avec les familles
- Informer ou non les autorités et dans quelle mesure
- Assurer que les autres opérations continuent
- Déterminez un plan général de communication et de négociation avec les ravisseurs
- Comment gérer une crise de longue durée ?
- Effectuer un débriefing après les événements et fournir une assistance physique, psychologique et émotionnelle

#### Questions externes (non-ordonnées)

- Contact avec les ravisseurs
- Mise en œuvre d'une stratégie des médias
- Contacts avec les familles des victimes
- Avocats
- Informer (ou non) les partenaires, l'Alliance ACT, les autres ONG
- Décider d'utiliser les services d'autres parties – ambassade, police, gouvernement, Alliance ACT, ONG

Il est important de souligner, encore, la nécessité d'avoir un Plan de sécurité (2.5 et Annexe N) opérationnel avant qu'un incident sérieux se produise. Par exemple, alors que le temps est précieux lors d'une situation d'enlèvement, il est essentiel que toutes les coordonnées des employés soient disponibles et qu'une stratégie ait déjà été élaborée (par exemple le paiement ou non d'une rançon et du salaire de l'employé pendant son enlèvement).

#### **Politique**

Aucune politique officielle concernant la gestion des enlèvements et de la détention d'employés de membres d'ACT n'a été adoptée par l'Alliance ACT, donc les recommandations ci-dessous sont uniquement des conseils. ACT conseille de ne **PAS** payer de rançon pour la libération d'un membre du personnel. Cela pourrait paraître contraire à l'intuition, lorsque le but est de libérer l'employé le plus vite possible, avec aussi peu de dommages possibles. Mais payer une rançon risquerait probablement de mettre les employés d'autres ONG en danger. Toutefois, les membres d'ACT doivent déployer tous les efforts possibles pour libérer l'employé.

Ni les membres d'ACT et leurs partenaires, ni les autorités gouvernementales ou les négociateurs, ne doivent révéler les stratégies exactes employées lors de la procédure de négociation.

#### **Assistance de l'Alliance ACT**

Les membres d'ACT présents dans la même zone et le même pays doivent être les premiers à apporter une assistance. Parallèlement, l'Alliance peut fournir une assistance si nécessaire et utile, soit par le Secrétariat d'ACT, par les membres, ou par le Groupe de travail sur la sécurité d'ACT. L'Alliance peut apporter un soutien moral, technique et pratique, mais ne peut pas contribuer financièrement au paiement d'une rançon.

### **Gestion des attentes**

Les managers, le personnel (en général, et en particulier ceux qui sont responsables au sein du CMT) et les familles doivent savoir que les enlèvements peuvent durer longtemps : 75 % des enlèvements durent entre 1 et 50 jours et certains durent des années.

### **Considérations concernant les médias**

Il convient de supposer que les ravisseurs peuvent suivre la couverture médiatique de l'incident, ce qui signifie que toutes les choses dites peuvent avoir un impact direct (positif ou négatif) sur la personne capturée. Des informations cruciales sur la/les personne(s), notamment les noms, les langues parlées et la religion peuvent avoir un impact dramatique, volontaire ou involontaire, sur la situation. Par exemple, s'il est dit aux médias qu'un employé connaît la langue locale – alors que celle-ci prétend ne pas la maîtriser - cela pourrait avoir de graves conséquences pour elle.

Selon le contexte, les membres de la famille peuvent jouer un rôle utile dans la stratégie des médias lors d'un enlèvement, mais elle doit être précédée d'un processus de réflexion approfondi, et idéalement il ne faudrait pas contacter les médias sans guidance professionnelle. Comme pour l'organisation pour laquelle travaille l'employé, et avec l'accord et de la famille, l'agence doit assumer une responsabilité de « distance des médias » pour la famille. Chaque contexte est différent et dans certaines situations, il est mieux que les membres de la famille ne soient pas mis en liaison avec l'organisation, par exemple lorsqu'un membre d'ACT a une mauvaise réputation au sein d'une communauté ou d'un pays.

Une attention devrait aussi être accordée à la recherche de ce qui est connu et publié sur internet concernant la personne enlevée. Par exemple, le CV d'une personne, des photos ou d'autres détails peuvent être facilement trouvés par les médias et aussi les ravisseurs. Cette réalité doit être prise en compte lors du développement d'une stratégie de communication avec les médias.

Pour les incidents qui pourraient recevoir une attention au niveau international, le membre d'ACT doit demander une assistance au sein de l'Alliance aussitôt que possible.

Des conseils supplémentaires concernant la gestion des médias se trouvent dans les sections 2.11 et 4.5.4, ainsi que l'Annexe H.

### **Débriefing et soins de suivi**

Après un incident de sécurité, le manager concerné doit débriefer tous les employés impliqués en tant que groupe, et généralement dans la journée qui suit l'incident. Cela permet aux employés de dire ce qu'ils souhaitent dire, et de tirer des enseignements.

Le débriefing permet également au manager de vérifier l'état général des membres du personnel. Le manager peut suggérer des séances d'orientation aux employés qui pourraient en avoir besoin, même s'ils ne sont parfois pas conscients du besoin et même opposés à l'idée. Certaines réactions et stress peuvent apparaître après un certain temps, parfois même des mois plus tard. Si c'est le cas, le personnel et les managers doivent le reconnaître et organiser des sessions ou une autre assistance si nécessaire.

Une aide médicale peut être nécessaire pour ceux qui ont survécu à l'incident. Toute personne qui a été victime de violence sexuelle pourra avoir besoin d'une prophylaxie post-exposition et d'un test

de grossesse. Il y a aussi les risques d'infection du VIH/Sida. Les mesures à prendre sont décrites en détails dans la politique d'ACT sur le VIH et le Sida en cas d'urgence (<http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/hiv>).

#### **4.7.2 Arrestations : politique, stratégie et réactions – pour les managers**

Si un membre du personnel est arrêté pour des raisons juridiques, le membre d'ACT doit soutenir l'employé pendant que la procédure juridique suit son cours. Si un ou plusieurs employés sont détenus en vertu de fausses allégations, le manager concerné doit agir rapidement et efficacement pour obtenir leur liberté.

Le meilleur moyen d'y parvenir varie selon les circonstances. Une priorité est de visiter l'employé/les employés afin de s'assurer qu'ils soient bien traités, d'apporter l'assistance pratique nécessaire, de les rassurer et d'entendre leur version des faits. La visite doit être faite le plus vite possible par le responsable hiérarchique le plus haut placé, et doit être suivie de fréquentes visites. Si l'employé détenu est une femme, incluez les implications de genre. Il peut alors être préférable que la personne de visite soit une femme, ou que le manager soit accompagné d'une collègue lors de la visite. Les autorités détentrices seront moins susceptibles de maltraiter un(e) détenu(e) et plus susceptibles de le/la libérer si le degré de préoccupation des responsables de l'organisation est élevé.

Le supérieur hiérarchique de l'agence doit exercer toute la pression possible pour que les autorités détentrices libèrent immédiatement l'employé. Des représentants, des diplomates, des leaders religieux ou de communauté, et d'autres personnes influentes peuvent aider à augmenter la pression. Le manager peut décider d'approcher des médias : dans certains cas, il est mieux de ne pas impliquer les médias, afin de résoudre le problème discrètement. Dans d'autres cas, une attention des médias peut jouer un rôle crucial dans le cadre d'une campagne de demande de libération des détenus.

Pour ce type d'événement, le CMT peut être activé, mais tous les membres ne seront pas nécessairement actifs. Le CMT peut être réuni pour informer les managers concernés et pour développer une stratégie appropriée.

Mais, après cela, seuls quelques managers travailleront quotidiennement sur le problème, tout en informant régulièrement le CMT.

#### **4.7.3 Prévenir un enlèvement et possibilités de réactions – pour le personnel**

Un enlèvement se déroule généralement en cinq phases dont il faut être conscient : à chaque phase, différentes décisions peuvent être prises. Certaines sont nommées ici :

##### **Planning & surveillance**

- Variez les horaires, les itinéraires, etc., de votre routine quotidienne
- Comportez-vous comme une cible difficile
- Prenez note des choses suspectes et améliorez vos mesures de sécurité

##### **Attaque**

- Faites beaucoup de bruit
- Enfuyez-vous si cela ne met pas d'autres personnes en danger
- Souvenez-vous de détails sur le véhicule, les personnes, etc.

##### **Transport**

- Reprenez vos esprits et votre calme
- Évitez le contact visuel et restez discret
- Suivez les ordres

### Captivité

- Gardez votre dignité et soyez perçu comme un être humain
- Attendez-vous à être mal traité avec des menaces, de la violence, des jeux de pouvoir psychologiques
- Respectez et gagnez le respect
- Déterminez des objectifs et gardez espoir
- Sachez que votre agence, votre famille et vos amis pensent à vous et font tout ce qu'ils peuvent pour votre libération. Votre tâche principale est de rester le plus possible en bonne santé physique et morale.

### Libération

- Gardez un profil bas – des tirs peuvent se produire
- Montrez vos mains
- Attendez-vous à ne pas être bien traité jusqu'à ce que votre identification

Comme mentionné dans la section pour les managers, sachez qu'un enlèvement peut durer longtemps : 75 % des enlèvements durent de 1 à 50 jours et parfois des années dans certains cas. Si vous êtes capturé, sachez que 90 % des personnes enlevées survivent, ce qui ne signifie pas qu'elles ne soient pas blessées physiquement ou psychologiquement. Les 10 % qui ne survivent pas meurent soit lors de l'attaque ou de la libération, soit parce qu'elles n'ont pas les médicaments dont elles ont besoin au cours de leur captivité. Si vous savez qu'il existe un risque d'enlèvement et que vous utilisez des médicaments spécifiques, portez en alors une petite quantité avec vous.

[Retour à la TDM](#)

## 5. Suspension, mise en veille, délocalisation, évacuation

**Usagers et usage:** Principalement pour l'équipe de direction et les Points focaux de sécurité, les questions et les conseils ci-dessous sont un résumé des définitions, des décisions et des considérations concernant une suspension, une mise en veille, une délocalisation et une évacuation. La matrice fournit un aperçu des décisions opérationnelles pour les différentes catégories de risques (voir aussi 2.3). Utilisez celle-ci conjointement avec l'Annexe B lors du développement et de l'exécution de plans et de procédures d'évacuation.

### Définitions

Le Guide général de sécurité d'ECHO (2004 ; p. 41) définit la suspension, la mise en veille, la délocalisation et l'évacuation de la manière suivante :

La **suspension** est l'arrêt temporaire des activités. L'**évacuation** signifie d'arrêter définitivement le travail et de quitter la zone. Une option intermédiaire est la **mise en veille**, lorsqu'il s'agit de stopper les activités et de garder un profil bas aussi longtemps que le danger est encore présent. Une dernière alternative est la **délocalisation** d'une partie ou de tout le personnel, tout en restant présent dans le pays.

### 5.1 Décisions

La décision de suspendre, de mettre en veille, d'évacuer ou de délocaliser est difficile à prendre. Une évacuation sera nécessaire lorsque la situation devient insoutenable pour le personnel, et est encore

intensifiée par la crainte concernant leur sécurité et celle de leurs familles, ainsi que les liens tissés avec les bénéficiaires et le pays. Les managers auront à prendre des nombreuses décisions difficiles, comme être conscient du fait qu'une évacuation peut exposer le personnel à des risques.

Il n'existe pas de formule particulière pour prendre une telle décision : seuls les managers peuvent décider, en faisant preuve de bon sens et en se faisant conseiller si nécessaire. Le point de départ d'une « bonne décision » dans un cas de « pire scénario » se trouve bien avant le déclenchement d'une crise. Des questions et des considérations à prendre en compte avant, pendant et après une crise ont été listées ci-dessous. La liste n'est pas exhaustive, mais avec l'Annexe B, elle donne à votre organisation un bon point de départ.

Pour différentes organisations, la décision est prise à différents niveaux. Mais souvent, sur la recommandation du responsable présent sur le terrain, le bureau central prend une décision parce qu'ils doivent avoir une vue d'ensemble de la situation. S'il n'est pas possible de contacter le bureau central, le manager présent sur le terrain (ou le responsable hiérarchique du programme dans le pays) décidera d'évacuer si une décision doit être prise rapidement. Dans d'autres cas, le Directeur national ou le Coordinateur régional est autorisé à prendre la décision, tout en informant le bureau central.

Lorsque plusieurs membres d'ACT, nationaux ou internationaux, coopèrent dans une décision, celle-ci devra être examinée avec les autres membres, car le retrait d'un ou de plusieurs membres aura des répercussions sur la sécurité et le travail de tous les autres.

### 5.1.1 Avant les décisions d'urgence

- Quels critères établir pour répondre à la question : les risques sont-ils supérieurs aux bénéfices du programme (voir 2.4 et Annexe 2.4) ? Si c'est le cas, le travail doit probablement être arrêté. Sinon, le travail peut sans doute continuer.
- Qui a la pouvoir de prendre une telle décision ?
- Y a-t-il des plans qui répondent de manière réaliste aux menaces, aux risques et aux différents cas de figure ? Le Plan de sécurité de l'organisation (2.5 et Annexe N) doit au moins décrire les grandes lignes des plans de suspension, de mise en veille, de délocalisation et d'évacuation. Cela dit, ces plans peuvent contenir des informations sensibles, et la direction pourra décider de conserver certains détails jusqu'à ce qu'une urgence se produise. Comme pour presque tous les documents de sécurité, il doit y avoir différents documents pour les différents niveaux du personnel. La majorité des employés n'ont par exemple pas besoin de savoir le montant contenu dans le coffre-fort du bureau – il pourra s'agir d'une grande somme lorsqu'il faudra payer le personnel local trois mois en avance afin de les retenir lors d'une période instable.
- Avez-vous rempli l'obligation de l'organisation qui consiste à informer le personnel sur la manière à laquelle l'organisation va les gérer et les préparer ? Leur avez-vous fourni les différentes listes de premiers soins (Annexe O) ? Quels employés seront formés en gestion de crise et dans quel but ?
- Quelle attention spéciale sera accordée aux femmes enceintes et allaitantes, les enfants, les personnes handicapées ?
- Votre organisation a-t-elle établi et testé les systèmes de communication pour informer le personnel ? Avez-vous envisagé des plans alternatifs en cas de coupure du service de téléphonie mobile ou de panne d'autres systèmes qui pourrait nuire à vos possibilités de communiquer et de récolter des informations ? Décidez si vous souhaitez utiliser d'autres systèmes, comme des systèmes de garde pour l'ONU et les réseaux d'ONG, ou les ambassades, ou bien de contacter le Groupe de travail sur la sécurité d'ACT pour des conseils



sur le service disponible dans votre région : que pouvez-vous faire maintenant pour que vous puissiez faire usage de systèmes externes lorsqu'une situation d'urgence se produit ?

- Votre organisation a-t-elle approfondi et préparé les questions financières, comme le fait d'avoir à disposition les salaires et autres montants requis par le personnel local ?
- De quel matériel les managers auront-ils besoin pour gérer une crise ? De quoi le personnel aura besoin ? Quel matériel doivent-ils chercher eux-mêmes et lequel sera fourni par l'organisation ? Comment l'organisation fera-t-elle face à une perte ou un vol de matériel ?
- De quoi avez-vous besoin pour assurer la sécurité de l'information ? Avant une urgence, il est important de décider quels fichiers devront être sauvegardés sur des disques durs et conservés hors du site, ou bien supprimés ou détruits. **Sachez que les fichiers supprimés restent sur un disque dur, et peuvent être récupérés par des spécialistes informatiques.**
- Qui est responsable du maintien du stock de fournitures d'urgence ? Cela comprend :
  - Des aliments
  - De l'eau
  - Des bougies et des allumettes
  - Des affaires de toilette
  - Une source d'électricité
  - Du matériel de communication
  - De la lecture et des jeux de société ou jeux de cartes
  - De l'essence pour les véhicules
  - Des cartes téléphoniques de différents fournisseurs, si possible
- Quelles autres tâches devront être réalisées lors d'une situation d'urgence et qui est responsable de leur exécution ? Envisagez de créer une matrice de mesures de sécurité adaptée à votre organisation (2.3), afin que les directeurs sachent ce que l'on attend d'eux, ainsi que les managers et le reste du personnel.

### 5.1.2 Pendant une décision d'urgence

- Comment la situation va-t-elle évoluer dans un avenir proche ?
- Est-il possible de suspendre, de mettre en veille ou d'évacuer ?
- Quelles autres mesures de sécurité doivent être envisagées pour permettre au programme de continuer ?
- Plutôt que d'arrêter le travail, est-il possible de réduire le personnel, réduire les déplacements, de mettre en veille, de délocaliser, d'adapter les procédures ou de réduire la visibilité afin de réduire les risques ?
- Que planifient les autres organisations ?
- D'autres informations sont-elles nécessaires pour la prise de décision ?

### 5.1.3 Après une décision d'urgence

Le retour et la reprise après une évacuation peuvent être rapides ou bien prendre du temps. Bien que les retards soient frustrants, la sécurité du personnel, des bénéficiaires et des biens de l'organisation doit être prioritaires : planifiez suffisamment de temps et de moyens pour l'évaluation des risques (2.4 et Annexe W).

Le rétablissement des relations avec le personnel local, les bénéficiaires et les autorités locales, etc., pourra également prendre du temps. Les émotions peuvent être fortes.

### 5.1.4 ÉCHANTILLON : Risques de sécurité liés aux indicateurs situationnels et aux décisions programmatiques pour chaque phase précédant une situation d'urgence

Catégories de risques de sécurité	Indicateurs	Décisions de sécurité du programme pour chaque phase de développement de la situation d'urgence
Minimum (Bleu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de problèmes de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Première phase : planification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qui doit être évacué ou délocalisé et vers où ?</li> <li>Qui est responsable de quelles tâches ?</li> </ul> </li> <li>Entièrement opérationnel</li> <li>Révision des plans de délocalisation, d'évacuation, de suspension et de mise en veille</li> <li>Soutenir les agences partenaires au niveau de leurs plans de sécurité</li> </ul>
Faible (Vert)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidents mineurs ou isolés, couvre-feu, manifestations</li> <li>Pas de risques immédiats dans les zones de projet de l'agence et dans la capitale</li> </ul>	
Moyen (jaune)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tensions et incidents mineurs à des postes de contrôle</li> <li>Affrontements mineurs entre groupes armés sans victimes civiles</li> <li>Les ONG sont affectées accidentellement, mais sans blessures au personnel</li> <li>Attaques graves mais isolées de civils (explosion à la mine)</li> <li>Attentats suicide dans les zones de projet de l'agence</li> <li>Quelques bombardements aériens hors des zones de projet de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Deuxième phase : alerte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les plans de communication ont-ils été testés ?</li> <li>Les employés ont-ils préparé leur sac de secours gardé à proximité ?</li> </ul> </li> <li>Entièrement opérationnel, mais les déplacements doivent être envisagés avec prudence par _____ et parfois retardés.</li> <li>Tester les plans de délocalisation, d'évacuation, de suspension et de mise en veille</li> <li>Rapports hebdomadaires sur la situation sécuritaire</li> <li>Encourager les partenaires à tester leurs plans</li> </ul>
Élevé (Orange)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escalade d'un conflit armé dans des zones de projet de l'agence</li> <li>Affrontements majeurs entre groupes armés avec des victimes civiles</li> <li>Violence communautaire affectant directement des civils</li> <li>Attaques graves de civils dans la capitale, mais isolées (attentats suicide)</li> <li>Bombardements aériens dans des zones de projets de l'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Troisième phase : évacuation imminente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment continuer à communiquer avec le personnel restant ?</li> <li>Comment verser des avances de salaires de manière sûre ?</li> </ul> </li> <li>Partiellement opérationnel</li> <li>Transférer les activités principales et les documents-clés aux partenaires</li> <li>Les partenaires locaux sont incités à ne pas travailler sur le terrain (mise en veille)</li> <li>Prêt à délocaliser, évacuer et prendre en charge le personnel national restant</li> <li>Rapports quotidiens sur la situation sécuritaire</li> <li>Réunions quotidiennes sur la situation sécuritaire</li> </ul>
Extrême (Rouge)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effondrement de l'ordre public</li> <li>Attaques répétées de civils et d'installations vitales dans la capitale</li> <li>Attaques ciblées et répétées d'employés d'ONG</li> <li>Lutte armée généralisée dans la majorité des districts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Quatrième phase : évacuation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La route d'évacuation est-elle suffisamment sûre ? Routes alternatives ?</li> <li>À quels risques sera exposé le personnel au cours de l'évacuation et comment les réduire ?</li> <li>À quels risques sera exposé le personnel restant ?</li> </ul> </li> <li>Programme suspendu/clôturé</li> <li>Exécution des plans de délocalisation, d'évacuation et de prise en charge du personnel national restant</li> </ul>

Il est important de noter que les situations d'urgence se produisent rarement dans un ordre prédéfini d'intensité croissante, vous donnant tout le temps de prendre des décisions difficiles et de vous

préparer : il est donc conseillé que tous les membres d'ACT présentent leurs plans en avance. L'Annexe B fournit plus de détails sur les phases, ainsi que les décisions et les questions qui en découlent.

## **5.2 Suspension, mise en veille, délocalisation**

La suspension des activités opérationnelles peut être nécessaire pour écarter une nouvelle menace. Cela peut aussi s'avérer nécessaire pour créer du temps de réflexion sur le changement de la situation sécuritaire. Une autre raison pourra être d'envoyer un signal ou une plainte aux autorités ou autres groupes. Une telle décision doit être prise avec précaution, car cela pourrait avoir des conséquences imprévues.

Une suspension afin d'émettre un signal sera certainement plus efficace si elle est décidée en même temps par toutes les organisations similaires ou affiliées, et pour les mêmes raisons.

Une suspension peut être annoncée dans les médias. Elle peut aussi être inopinée, selon les circonstances, les risques, et le but de la suspension.

Une alternative à la suspension est de délocaliser le personnel vers un lieu plus sûr, sans leur faire quitter le pays. Une autre possibilité est de mettre en veille en interrompant les activités et en gardant un profil bas pendant une certaine période. Parfois, cela conduira à laisser les activités aux mains des membres nationaux d'ACT et leurs partenaires locaux, avec moins d'assistance que d'habitude. En général, cela doit être discuté et décidé lors d'une consultation d'un Forum d'ACT. Dans tous les cas, avant de prendre une telle décision, tenez compte des capacités et de l'expérience des membres d'ACT et des partenaires concernés, étant donné que vous ne pourrez pas contrôler les activités de manière usuelle – et connaître l'avis des communautés concernées. Dans des situations d'insécurité extrême, il sera trop difficile ou risqué pour les partenaires qui doivent rester dans le pays de recevoir ou de donner une assistance, et donc d'autant plus de fournir des informations ou des opinions ou même d'accepter de se charger des programmes.

En résumé, les options sont :

1. Une suspension: discrète ou ouverte ;
2. Une mise en veille : transfert des responsabilités du le programme au(x) membre(s) national(aux) d'ACT, par le Forum d'ACT ou bilatéralement
3. Une délocalisation : dans le pays ou
4. Une évacuation: vers un pays voisin.

Dans tous les cas, plus les détails sur les arrangements pratiques de la continuité du programme auront été discutés avec d'autres membres d'ACT, par le forum ou autre, moins les populations touchées souffriront des mesures de suspension/délocalisation.

## **5.3 Évacuation**

Lorsqu'une situation devient trop dangereuse pour le personnel, il faut procéder à une évacuation. La décision d'évacuer ne doit pas être prise à la légère, car les conséquences peuvent être lourdes et aussi toucher d'autres membres d'ACT, nationaux et internationaux. Lorsque la situation est trop dangereuse pour tous et que le personnel international est évacué, le personnel local pourra également être évacué vers un lieu plus sûr dans le pays. Les membres nationaux d'ACT devront examiner cette possibilité et les membres internationaux fourniront si besoin des conseils et un soutien logistique.

Les détails d'un plan ou de plans d'évacuation (dans le cas d'un plan de sécurité conjoint du Forum d'ACT et de plusieurs membres internationaux) doivent être inclus dans chaque plan de sécurité national (2.5 et Annexe N).

## ANNEXES

[Retour à la TDM](#)

### Annexe A – Principes d’ACT sur la sécurité et la sûreté du personnel

**Usagers et usage** : Il est conseillé à tout le personnel de se familiariser avec les « Principes de sécurité et de sûreté du personnel d’ACT », afin de comprendre les bases de l’approche sécuritaire de l’Alliance ACT.

ACT a adopté les cinq principes suivants qui guident l’approche de l’Alliance ACT en matière de sûreté et de sécurité du personnel. Quelques principes sont expliqués ci-dessous, le document complet est disponible en ligne : <http://www.actalliance.org/resources/policies-andhttp://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/security/ACTPASSFinalJune08.pdf/viewguidelines/security/ACTPASSFinalJune08.pdf/view>

**Principe 1:** Fournir les directives, la guidance et les capacités qui permettront de répondre adéquatement aux questions relatives à la sûreté et la sécurité du personnel.

La direction de chaque organisation ACT (membre ou secrétariat) a la responsabilité d’assurer un environnement sûr pour le personnel et de promouvoir une culture de vigilance en termes de sûreté et de sécurité, ainsi que la compréhension de ce que cela implique au sein de l’organisation.

Par conséquent, les membres d’ACT et le secrétariat d’ACT doivent :

- Mettre en place une politique et des procédures qui traitent des principaux problèmes de sécurité et de sûreté. Cela montrera que les organisations ACT prennent en compte leur devoir de diligence. Les politiques et les procédures doivent reconnaître les besoins et les risques de sécurité directement liés au genre, à l’âge et la diversité, et garantiront que les besoins et les vulnérabilités spécifiques soient pris en compte lorsque des mesures et des procédures de sécurité et de sûreté sont prises.
- Établissez des responsabilités clairement identifiées, ainsi que des mécanismes de prise de décision sur la sûreté et la sécurité qui tiennent compte de différents facteurs, afin de réagir effectivement et efficacement en cas d’urgence.
- Désignez un gestionnaire d’incident qui sera responsable de la gestion de tous les aspects d’un enlèvement, notamment à cause de la nette augmentation du taux d’enlèvements au cours des années passées. Cette personne devra recevoir une formation professionnelle de façon à réaliser un retour sûr de la victime d’enlèvement. Aucun autre employé n’agira dans le cadre de l’enlèvement sans l’accord du gestionnaire d’incident – voir les directives d’ACT sur la réponse à un enlèvement.
- Discutez et expliquez formellement et régulièrement la politique et les procédures au personnel.
- Mettez en place et adaptez régulièrement les plans de sécurité au niveau national – et sous-national -, au moyen d’une évaluation des risques.
- Faites en sorte que l’organisation a les capacités humaines et financières de mettre en œuvre les politiques et les procédures, ou faites appel à une aide externe si nécessaire.
- Assurez-vous que le personnel soit formé de manière à faire face aux problèmes de sûreté et de sécurité là où ils sont assignés, qu’ils soient assistés pendant leurs activités, et répondez aux questions de sécurité qui se posent dans la zone d’activités.

- Assurez-vous que tout le personnel déployé ait reçu un briefing sur les questions de sécurité dans la zone concernée ainsi qu'un débriefing au retour, dans le but d'améliorer les procédures de sécurité.
- Donnez l'exemple, notamment en mettant en pratique les principes de sûreté et de sécurité dans la vie quotidienne, et notamment sur le lieu de travail.

**Principe 2:** Adopter une approche systématique concernant l'identification des risques de sûreté et de sécurité, ainsi que l'identification de mesures adaptées de prévention et de contrôle.

Une évaluation complète des risques, des menaces et des vulnérabilités devrait être au cœur de toute activité d'ACT. Cela concerne le travail de développement, humanitaire et de plaidoyer au niveau national, ainsi qu'au niveau du bureau central de toutes les organisations d'ACT. Le fait d'évaluer et de gérer les risques démontre l'engagement d'une organisation envers la protection de son personnel, en réduisant les problèmes qui découlent de ces risques.

ACT reconnaît toutefois que les risques ne peuvent pas être éliminés totalement. Mais ils peuvent être réduits, généralement de deux manières, en : a) réduisant la menace ; et, b) en réduisant la vulnérabilité d'une personne aux risques.

En conséquence, les organisations d'ACT doivent :

- Faire en sorte que les décisions du programme soient motivées par des considérations relatives à la sûreté et la sécurité à tous les niveaux, depuis l'identification du programme, en passant par la conception, la planification, la réalisation, jusqu'aux phases de suivi et d'évaluation.
- Menez une évaluation générale de sécurité sur les risques, les menaces et les vulnérabilités avant :
  - D'initier tout programme de développement ou humanitaire dans un pays ou une région donnée.
  - De visiter une zone opérationnelle potentiellement risquée, ou toute région connue comme étant instable
  - D'étendre les activités vers une autre zone d'un pays
  - De faire des déclarations de défense d'intérêts publics
- Faites une évaluation annuelle des risques de sécurité et de santé dans chaque bureau de terrain. Au minimum :
  - Faites en sorte que le personnel soit conscient que les risques de santé (par exemple le paludisme, le VIH) constituent les principaux dangers, et que des précautions doivent être prises en conséquence.
  - Des efforts doivent être faits pour réduire le risque de violence sexiste et basée sur le genre, la violence sexuelle étant le problème le plus réel et le plus dangereux pour le personnel féminin.
  - Adoptez des mesures strictes de prévention et d'intervention en cas d'incendie, car le feu pose un risque élevé de santé et de sûreté, en particulier dans les pays ne possédant pas de brigades de pompiers, où les bâtiments ne tiennent pas compte des risques d'incendie, et où peu de gens en ont été formés à la sécurité incendie.
- Développez un plan complet et réaliste pour la réduction des risques, ainsi que des mesures de contrôle.

**Principe 3:** Renforcer les capacités des employés pour qu'ils soient en mesure d'être responsables de leur propre sécurité.

ACT considère que la sûreté et la sécurité est la responsabilité de chacun. ACT considère également qu'il est de la responsabilité de la direction de faire en sorte que le personnel, autant national qu'international, soit équipé et formé de manière appropriée sur les questions de sûreté et de sécurité, afin d'être mieux préparés à des situations d'urgence.

Par conséquent, la direction et le personnel d'ACT doivent au minimum :

- Recevoir au moins tous les trois ans une formation obligatoire et formelle sur la sécurité personnelle et les premiers soins. Le personnel ne doit pas être déployé dans une zone instable sans avoir reçu une formation de sécurité qui intègre également les risques que comporte la zone en question.
- Faire en sorte que le personnel ait accès à du matériel de communication fonctionnant pendant le déploiement.
- Désignez un point focal de « sécurité » au sein de chaque organisation d'ACT, et faire en sorte que les points focaux de sécurité aient reçu une formation supplémentaire et spécialisée sur une gamme de sujets relatifs à la sûreté et la sécurité.
- Faire en sorte que le personnel de « sécurité » et de « santé » échangent régulièrement sur les questions de sûreté et de sécurité.
- Ayez une compréhension claire des responsabilités et des obligations de tout le personnel et déterminez les niveaux de risques acceptables et inacceptables.

**Principe 4:** Lire et comprendre les *Directives de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT*, et échanger sur le sujet.

Les Directives de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT : un Manuel pour le personnel d'ACT (autrefois appelé Le manuel de sécurité d'ACT) a été développé par le Groupe de travail sur la sécurité d'ACT, afin de fournir des conseils de sécurité et de sûreté aux membres de l'Alliance ACT.

En conséquence, le personnel d'ACT doit :

- Être conscient des Directives de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT et les comprendre, et demander conseil à la direction si des préoccupations demeurent. Au minimum, le personnel doit savoir « quoi faire » et, si besoin, « quoi ne pas faire » dans les situations suivantes :
  - Accidents de la route
  - Maladies et problèmes de santé (par exemple paludisme, typhoïde, maladies sexuellement transmissibles, etc.)
  - Fusillade, bombardement aérien et terrien, incendie
  - Évacuation, y compris l'évacuation sanitaire
  - Détentions et enlèvements, etc.

- Conseils pour gérer les médias
- Utilisation d'une escorte militaire ou des services d'une société de sécurité privée
- Savoir comment faire un rapport d'incident ou de quasi-incident.

**Principe 5:** Fournir un soutien psychosocial au personnel d'ACT ayant été exposé à un stress aigu ou prolongé durant le travail.

Le stress est un facteur de risque pour la santé et pour la sécurité. Les managers et le personnel doivent viser à prévenir le stress, et doivent être attentifs aux signes de stress au sein de l'équipe. Le stress a des effets différents sur différentes personnes, et les personnes de différentes cultures. Un employé peut être stressé pour différentes raisons, comme : une perte personnelle, du surmenage, un milieu de travail exigeant, des exigences de travail incompatibles, plusieurs superviseurs, etc. Le stress post-traumatique peut être causé par une exposition à des événements intenses ou des « incidents critiques ». Il peut produire des réactions très fortes, y compris des sentiments d'angoisse et/ou d'impuissance, qui peuvent dominer les mécanismes compensatoires de l'individu. Une telle réaction à une situation inhabituelle est normale. Cela ne signifie pas nécessairement que la personne a développé des troubles psychiatriques. Néanmoins, une telle exposition peut conduire à un stress post-traumatique.

En conséquence, pour prévenir, diagnostiquer, traiter et gérer le stress, la direction et le personnel d'ACT doivent au minimum :

- Être conscients des dangers que comportent un stress excessif et prolongé, et reconnaître ses signes chez les collègues desquels ils sont responsables.
- Les managers doivent au minimum s'assurer que le personnel travaille et vit dans des conditions adéquates, prennent un congé annuel en temps opportun, ont des plans et des horaires de travail réalistes, et savent qu'ils peuvent compter sur l'appui total et les encouragements de leur manager dans leur milieu de travail. Développer un esprit d'équipe positif est crucial dans le processus de réduction du stress.
- Un débriefing pendant et après le déploiement doit être fait par une personne spécialisée, si possible, et des modifications seront apportées sur la base des commentaires si besoin est.
- S'assurer que le personnel qui a vécu ou a été témoin d'un incident traumatique reçoive un soutien spécialisé et professionnel.
- Dans une certaine mesure, la direction d'ACT pourra couvrir le coût de l'assistance dont bénéficie le personnel souffrant de stress lié au travail, quand cela est approprié et possible.
- Si un membre du personnel est victime d'un accident, d'une blessure, de maladie, de décès ou d'un autre incident grave, et si la personne n'est pas en mesure de contacter sa famille, dans la plupart des cas l'organisation déployés à au moins le devoir éthique de les informer. Il s'agit certainement d'un processus très délicat, et il est important que l'organisation ait des procédures claires à ce sujet.



## Annexe B – Évacuation – points à considérer

**Usagers et usage :** Pour l'équipe de direction et les Points focaux de sécurité, la partie ci-dessous donne un aperçu des mesures associées à la délocalisation et à l'évacuation, pour chaque phase. Avec le chapitre 5, celle-ci peut vous assister dans la conception et la réalisation de plans et de procédures d'évacuation.

### Première phase – planification

Les évacuations doivent être régulièrement planifiées et simulées. Dans de nombreux milieux, la situation de sûreté et de sécurité peuvent se détériorer rapidement, souvent sans aucun signal préalable. Le plan d'évacuation doit être complet, et un schéma doit être inclut comme section dans le Plan de sécurité distribué à tout le personnel. Lors du développement du plan d'évacuation, les questions suivantes doivent au moins être prises en compte.

**Qui doit être évacué** – Votre organisation doit s'assurer que tous les membres du personnel comprennent leurs droits en matière d'assistance d'évacuation ou de délocalisation, ainsi que ceux de leurs familles. La direction devra déterminer quels employés sont « essentiels » : le personnel essentiel est celui qui procède à la coordination finale (le directeur financier par exemple), ferme les bureaux, ou mène certaines opérations de base. Déterminez l'ordre d'évacuation, Priorité 1 concerne les premiers à être évacuer et Priorité 3 les derniers.

- **Priorité 1** – Les membres du personnel qui sont en danger immédiat étant donné les conditions de la crise. Les personnes à la charge des employés doivent être prises en compte pour un départ anticipé.
- **Priorité 2** – Les personnes autres que le personnel essentiel
- **Priorité 3** – Le personnel essentiel

**Où le personnel doit-il être évacué ?** Déterminez une destination de premier choix, ainsi qu'une destination alternative pour l'évacuation ou la délocalisation. Notez les obligations en matière de visas, ainsi que la logistique qui sera nécessaire lors de l'arrivée à/aux destination(s).

**Comment le personnel doit être évacué ?** Mettez en place un dispositif de signaux pour que chacun soit informé d'une évacuation imminente. Déterminez et contrôlez le point de rassemblement où le personnel se réunira après un signal. Détaillez la méthode d'évacuation. Identifiez les possibles routes d'évacuation vers les aéroports, les ports, ou les frontières. Faites des contrôles pour vous assurer que ces routes soient empruntables lors d'une situation instable. Inspectez les postes frontaliers et les zones de sécurité. Coordonnez les plans avec les ambassades, les agences de l'ONU, et d'autres ONG si nécessaire.

**Qu'est-ce qui reste et qu'est-ce qui part ?** Déterminez quels documents, comme les contacts, les fiches de salaires, etc., seront nécessaire pour relancer les opérations après une délocalisation ou un retour. Les autres documents pourront être détruits ou abandonnés, selon les possibilités. Demandez-vous comment les documents évacués seront perçus s'ils sont interceptés par une personne ou un groupe donné. Ils peuvent contenir des informations qui exposeront les personnes évacuées à des risques à cause d'une mauvaise interprétation, et doivent dans ce cas mieux être détruits ou abandonnés.

**Qui est responsable des différentes tâches au cours de l'évacuation ?** Au cours de crises, le personnel essentiel sera occupé, il est donc impératif que les tâches et les responsabilités lors de l'évacuation soient clairement définies auparavant lors de la phase de conception.

**Quel peut être l'impact d'une opération sur l'opération ?** Le bureau doit-il être fermé, et si oui, comment et par qui ? Quelles sont les politiques et les plans permettant de continuer les opérations par des membres locaux du personnel et les partenaires des membres d'ACT ?

### **Deuxième phase - alerte**

Des tensions croissantes et/ou une situation instable, peuvent conduire le Représentant régional ou national, en consultation avec le Directeur international de la région, à décider de limiter les opérations, à augmenter les mesures de sécurité, et à revoir le plan d'évacuation du personnel des membres d'ACT. Les membres d'ACT traiteront de ces questions avec les membres nationaux du Forum d'ACT, et décideront ensemble des mesures appropriées à prendre pour les membres locaux. Le travail autour du bureau de terrain pourra être suspendu. Les tâches à accomplir à ce stade sont les suivantes :

- Informez tout le personnel local et international sur la situation, si possible ;
- Les systèmes de communication pour informer le staff doivent être installés et testés.
- Préparez les salaires et autres montants dont le personnel local aura besoin
- Faites une sauvegarde des fichiers importants sur des disques durs, supprimez ou détruisez les documents sensibles.
- Les membres du personnel et leurs familles doivent s'assurer d'avoir leurs documents personnels toujours sur eux
- Le cas échéant, identifiez le matériel à évacuer et qui en est responsable. Prévoyez comment le matériel de valeur qui doit rester sera caché ou protégé.
- Désignez quelle(s) personne(s) sera/seront responsable(s) de l'évacuation du matériel.
- Les personnes qui seront évacuées doivent rassembler leurs effets personnels qu'ils emporteront lors de l'évacuation, afin qu'ils soient prêts à tout moment, dans un sac que l'évacué peut porter sans être assisté. Ces effets personnels incluent :
  - Le passeport et visa
  - Le permis de conduire et autres documents d'identité, ainsi que les autres documents personnels importants, comme les diplômes, etc.
  - De l'argent liquide (en devise convertible)
  - Une radio de poche avec des piles de rechange (ou un téléphone satellite si besoin)
  - Un téléphone portable
  - Une liste de contacts
  - Tous les médicaments essentiels
  - Le fourreau du « sac de secours » doit contenir les choses suivantes (il ne doit pas peser plus de 15 kg, car l'espace pour les bagages dans les moyens de transport d'évacuation est limité. Il doit aussi pouvoir être porté facilement et sans assistance externe, donc les enfants et les personnes petites doivent avoir un sac plus léger si possible).
  - 2 à 4 litres d'eau
  - Nourriture : des aliments qui peuvent être conservés à température ambiante et ne nécessitent pas de cuisson et peu ou pas d'eau. Ayez une réserve de repas pour deux jours et choisissez des choses compactes et légères.
  - Des vêtements, si besoin : par exemple une veste imperméable qui s'emballe facilement, un chapeau pour se protéger du soleil...
  - Un kit personnel de secours et un kit de seringues, les médicaments proscrits si c'est le cas
  - Un sifflet
  - Une lampe-torche avec des piles de rechange
  - Du papier-toilette, un savon, une brosse à dent, etc.
  - Un stylo, du papier, des photocopies du passeport et des visas

- De la crème solaire et anti moustique
- Des cartes de la région
- Changez l'eau régulièrement pour qu'elle reste fraîche. Remplacez les aliments tous les six mois. Adaptez votre kit et vos affaires personnelles selon le milieu opérationnel.
- Les évacués devront s'assurer qu'ils n'emportent pas d'information ou de matériel qui les exposeront à des risques
- Placez des réserves dans le lieu de rassemblement (section 5.2.1)
- Assignez chaque évacué à un véhicule spécifique, pour que chaque personne manquante puisse être rapidement identifiée, et assurez-vous que tous les véhicules soient prêts, et que chaque évacué reconnaisse le véhicule auquel il a été assigné

### **Troisième phase - évacuation imminente**

Les personnes à évacuer pourront être délocalisées vers un lieu choisi ou une zone sûre. Le personnel éloigné pourra être rappelé et délocalisé. Le personnel qui se trouve hors de la région doit rester en lieu sûr et ne doit pas rentrer vers la zone à évacuer, sauf pour des motifs humanitaires ou logistiques exceptionnels. Le personnel non-essentiel pourra être évacué. Les tâches à accomplir durant cette phase, qui peut durer plusieurs semaines ou juste quelques heures, incluent :

- Tenez tout le personnel pleinement informé
- Coordonnez étroitement vos actions avec les ambassades, les autres ONG, l'ONU, et autres agences si besoin
- Cachez les biens précieux qui doivent rester. Il est également possible de les remettre à des employés de confiance si cela ne les expose pas à des risques ; ou alors les cacher dans les combles ou les enterrer.
- Retirez les logos des véhicules qui pourraient être volés. Assurez-vous d'avoir des copies des numéros de série du matériel de grande valeur.
- Donnez des instructions claires concernant les responsabilités et les rôles directifs du personnel restant. Établissez des moyens de communication continus entre le personnel restant et le personnel évacué. Fournissez des documents d'autorisation aux principaux membres du personnel local si besoin.

### **Quatrième phase – évacuation**

Lorsque qu'une évacuation ou une délocalisation commence, elle doit primer sur toutes les autres activités. Le bureau de terrain pourra déléguer les opérations au personnel local ou aux membres nationaux d'ACT et leurs partenaires locaux, ou alors arrêtez les activités. Les considérations à prendre en compte incluent :

- Veillez à une bonne communication avec le personnel local qui n'est pas évacué
- S'il y a des risques de pillage, envisagez de désactiver les radios, le matériel et les véhicules. Videz les coffres-forts et laissez-les ouverts.
- Tous les évacués se rendent à un lieu de rassemblement prédéfini
- Procédez à une évacuation le plus sûrement possible, en maintenant l'ordre et en restant en communication avec tous les groupes évacués
- Restez le plus possible en contact avec le personnel local
- Après l'évacuation, informez le Directeur international pour la région, les ambassades concernées, et les membres supérieurs du personnel local, et les membres nationaux d'ACT qui restent dans le pays.

S'il est décidé de fermer complètement le bureau, il convient de veiller à ce que les contrats du personnel, local et international, soit correctement résiliés ou renouvelés, ainsi que l'accès aux actifs. Cette question doit être traitée au sein du Forum d'ACT bien avant une situation d'urgence.

### **Considérations particulières au cours de l'évacuation**

Une évacuation n'est pas ni facile pour les personnes évacuées, ni pour les personnes restantes. C'est un moment chargé d'émotion, qui crée des sentiments de culpabilité, de peine, de frustration et d'impuissance. Le départ du personnel international peut avoir toutes sortes de conséquences sur la population locale, comme la disparition d'une barrière de sécurité symbolique ou réelle. Donc, une évacuation n'est pas acte neutre et peut même aggraver une crise. Lorsqu'une équipe de terrain est évacuée, l'équipe de direction doit penser à fournir une déclaration aux médias et autres parties pour expliquer l'argumentation de l'organisation, ainsi que toute reprise éventuelle des programmes.

### **Auto-évacuation**

Les employés qui travaillent depuis un bureau local, ou se trouvent en situation isolée lors d'une urgence, devront faire preuve de discernement concernant la sûreté de leur zone. Tous les membres du personnel doivent être autorisés à s'évacuer de leur propre chef, selon des critères et des procédures établies, lorsqu'ils sentent que leur sécurité est menacée. Ils devront faire tout leur possible pour communiquer avec leur manager pendant l'évacuation, et une fois arrivé en lieu sûr, ils doivent contacter immédiatement leur manager ou le Directeur national. Personne ne retournera dans la zone évacuée sans autorisation préalable de son manager.

### **Évacuation ou délocalisation du personnel local**

En général, les employés locaux ne sont pas évacués de leur propre pays. Mais votre organisation peut envisager de déplacer des employés, et leurs familles directes, vers un endroit sûr, s'ils sont exposés à des risques à cause de leur travail pour un membre d'ACT, leur nationalité, leur origine ethnique, ou s'ils sont la cible de menaces sérieuses.

### **Retour et reprise des activités**

Cela peut se faire rapidement après une évacuation ou alors longtemps après. Le rétablissement des activités après une évacuation peut être difficile. Le personnel local qui n'a pas été évacué, et leurs familles, pourront avoir souffert d'une situation difficile ou de menaces. Ils seront appréhensifs. La restauration des relations avec le personnel local et le personnel d'autres membres du Forum d'ACT, les autorités locales, les bénéficiaires, et la population locale, sera meilleure s'il a été fait preuve d'honnêteté, de tact, et de transparence avant et pendant l'évacuation, puis au retour.

## Annexe C - Procédures de sécurité-incendie

**Usagers et usage :** Pour tout le personnel, des conseils sur la façon de procéder dans différentes situations d'incendie.

### Réaction immédiate face à un incendie

Il est important de ne pas paniquer lorsque qu'un incendie se produit. De nombreuses choses peuvent être faites pour empêcher qu'un feu se répande et pour minimiser les risques et les victimes. Les mesures à prendre sont :

- Sonnez l'alarme. Criez à l'aide, alertez secours, et activez l'alarme incendie. Le personnel ne doit pas risquer sa vie.
- Ne tentez pas d'éteindre l'incendie si vous n'avez pas le matériel adapté
- En cas de petit incendie, le plus important est de l'éteindre rapidement avant qu'il puisse se répandre.
- Déterminez la cause de l'incendie et le matériel disponible pour l'éteindre. S'il s'agit d'un incendie d'origine électrique, coupez d'abord l'électricité si possible.
- Tentez d'éteindre l'incendie, mais ne prenez aucun risque de vous blesser.
- En luttant contre l'incendie, positionnez-vous dos à la sortie
- Si le feu s'éteint, continuez à vérifier le site pour empêcher qu'il se rallume avant l'arrivée de l'aide
- Si vous n'arrivez pas à éteindre le feu, sortez rapidement, fermez les portes et les fenêtres, si possible, en vous assurant que personne ne reste dans le bâtiment ;
- Donnez des informations et coopérez avec les pompiers lorsqu'ils arrivent.

### Incendies dans les bâtiments

Un incendie dans un bâtiment peut se répandre rapidement, piégeant les personnes se trouvant à l'intérieur. Il est important de réagir rapidement à une alerte incendie ou un ordre d'évacuation. Ne pensez pas qu'il s'agisse d'un exercice d'évacuation. Le personnel doit identifier en avance et connaître les voies de sortie des résidences et des bureaux. Dans les hôtels et pendant vos déplacements, vérifiez les voies d'évacuation et testez-les, si nécessaire. Lors de l'évacuation d'un bâtiment, gardez les points suivants à l'esprit :

- Rappelez-vous de la voie à emprunter – la fumée peut obstruer votre vision ;
- Baissez-vous et déplacez-vous aussi rapidement que possible. Il pourra être nécessaire de ramper à cause de la fumée et de la chaleur.
- Ne prenez pas l'ascenseur – empruntez l'escalier ;
- Couvrez-vous avec une couverture, un manteau ou un tissu non-synthétique, mouillé si possible ;
- Avant d'ouvrir une porte, sentez si celle-ci est chaude. Il peut y avoir du feu derrière qui se répandra si vous l'ouvrez. Les portes fermées permettent de contenir le feu.
- Évitez les voies qui contiennent des objets pouvant tomber ;
- Sauter d'une hauteur supérieure à deux étages peut être fatal, et ne doit être fait qu'en dernier recours. Si vous n'êtes pas en mesure de sortir d'un haut bâtiment, montez vers le toit. Les bureaux et les résidences ne devraient pas être situés dans de hauts bâtiments ne possédant pas moyens d'évacuation adaptés.

Rester à l'intérieur du bâtiment ne doit être une option que s'il n'y absolument aucun moyen de sortir. Si vous n'êtes pas en mesure de sortir, préparez-vous de manière suivante :

- Chaque étage possède un abri, dans les pièces avec des fenêtres qui donnent vers l'extérieur du bâtiment. Mais que vous soyez capable d'atteindre l'abri ou non, allez dans une pièce avec une fenêtre extérieure et **marquez la clairement** pour demander de l'aide. Restez dans la pièce. L'objet permettant de marquer les fenêtres doit être conservé dans chaque pièce avec une fenêtre extérieure ; cela peut être par exemple une corde solide avec des couleurs vives.
- Fermez l'entrée principale et les portes intérieures de la pièce.
- Placez des couvertures et des vêtements en bas de chaque porte pour tenir la fumée à l'écart. Si possible utilisez un tissu mouillé pour une meilleure isolation. Pour être mieux préparé, mettez une couverture non synthétique dans chaque pièce.
- Si possible, mouillez les couvertures, les manteaux et autres vêtements non synthétiques pour un usage ultérieur
- Restez baissé près d'une fenêtre ouverte et continuez à envoyer des signaux d'aide.
- Si le feu se répand dans la pièce, mettez-vous sous deux couches de couvertures ou de vêtements, ou même plus, avec la couche extérieure mouillée.

### **Si une personne est en feu**

Si vous ou une personne près de vous prend feu, il faut : **arrêter, tomber et rouler.**

**Arrêter** : Ne paniquez pas et ne permettez pas qu'une personne en feu se mette à courir. Ôtez les vêtements qui brûlent, si possible et si vous n'êtes pas en danger.

**Tomber** : Laissez-vous tomber rapidement par terre. Si une autre personne en est feu, dites-lui de tomber ou faites-la tomber. Ne la « taclez » que si vous ne risquez pas de prendre feu vous-même.

**Rouler** : Roulez plusieurs par terre sur vous-même (des deux côtés si vous êtes dans une petite pièce) jusqu'à extinction du feu. Le roulement éteindra et dispersera le feu dans la plupart des cas. Si une autre personne est en feu, faites la rouler. Vous pouvez utiliser de l'eau, du sable ou une couverture pour l'aider à éteindre le feu alors qu'elle se roule par terre. Ne tentez pas d'éteindre le feu avec vos mains nues ; continuez plutôt à rouler. Quand le feu est éteint, demandez de l'aide et commencez à assurer les premiers soins.

## **Annexe D – Gestion des gardes**

**Usagers et usage :** Des gardes sont nécessaires dans un grand nombre de situation d'insécurité. Une équipe fiable de gardes peut constituer une aide majeure pour le bon déroulement du programme. Alors que des gardes mal gérés peuvent conduire à des vols, à la mise en danger du personnel, et être une charge supplémentaire pour les managers. Cela vaut donc la peine d'investir du temps et des efforts dans une bonne gestion des gardes. Cette annexe est pour les managers qui assument la responsabilité générale des gardes, ou en sont les gestionnaires directs. Consultez également le document adopté par ACT : SCHR Document de synthèse sur les relations entre humanitaires et militaires (2010) <http://www.actalliance.org/resources/policies-and-guidelines/ghp-principles-of-partnership>.

### **Recrutement**

Le recrutement de personnel de qualité est primordial. Ne prenez pas de raccourcis : tenez-vous à la procédure d'embauche habituelle. Insistez pour vérifier les références avant de mettre un garde au travail. Assurez-vous que les gardes parlent la langue de l'équipe de terrain, pour que tous les employés puissent communiquer avec eux. Il est recommandé de s'accorder sur des échelles de salaires pour les gardes (ainsi que pour les autres catégories de personnel) avec les autres ONG de la zone, pour éviter de créer des tensions entre les gardes travaillant pour différents employeurs.

### **Introduction**

Tous les gardes doivent être correctement introduits, en les briefant, en les équipant et en les formant selon les besoins. Ils devront recevoir des instructions écrites dans leur langue et dans la langue de travail de l'organisation.

### **Briefing**

Expliquer ce que fait l'organisation, et les valeurs qu'elle défend. Décrivez la réputation que vous souhaitez qu'elle ait au sein de la population locale. Indiquez clairement l'importance des gardes, pas seulement pour les personnes et les biens, mais aussi le fait de permettre l'opération humanitaire qui aidera de nombreuses autres personnes. Faites leur sentir qu'ils font partie de l'équipe.

Les gardes doivent être briefés de manière claire et détaillée sur leurs tâches. Ne croyez pas que quoi que ce soit aille de soi pour eux. Un briefing détaillé doit inclure :

- La plupart des points d'introduction donnés aux autres employés.
- Leurs tâches habituelles
- Leurs horaires et les relèves
- L'importance de rester à leur poste, même si le garde qui doit prendre la relève n'est pas arrivé.
- Comment communiquer avec leur manager, et le reste du personnel
- Les mesures à prendre dans différents cas d'incidents qui peuvent produire
- Comment gérer les visiteurs. Le système disciplinaire, et une mise en garde sur les actions disciplinaires qui seront prises si un garde néglige ses devoirs.
- Les gardes ne doivent pas risquer leur vie pour protéger les biens. Leur rôle est de détecter une intrusion et de sonner l'alarme ;
- Les gardes doivent recevoir des directives claires sur une gestion professionnelle des intrus – avec fermeté et clarté, mais sans agressivité injustifiée.

## Équipement

L'équipement adapté variera selon les circonstances, mais pourra inclure :

- La carte d'identité
- Un sifflet
- Un klaxon ou autre objet pour sonner l'alarme
- Une radio et des piles de rechange
- Un chargeur de batterie
- Un téléphone portable
- Une montre
- Une veste
- Une matraque (si proportionnel à la menace et adapté au milieu)
- Un abri
- Un badge porte-nom
- Un livre de visiteurs

## Formation

Évaluez et fournissez la formation dont les gardes ont besoin. Répétez avec eux les mesures à prendre en cas d'incident sérieux, comme une attaque armée.

Avoir quelques chiens pour accompagner les gardes peut être efficace pour dissuader les intrus, notamment dans les cultures où les gens ont peur des chiens – s'ils sont utilisés, les gardes doivent être formés pour pouvoir les gérer correctement.

## La gestion des gardes

Un membre compétent du personnel local sera la personne la plus appropriée pour gérer les gardes. Il ou elle doit superviser leur travail, et faire des visites inopinées pour contrôler si tout se passe bien.

Dans certaines zones, il est souvent normal que les gardes s'endorment la nuit. Si c'est le cas, et si cela augmente les risques de sécurité, tenez compte des suggestions suivantes :

- Vérifiez pourquoi ils s'endorment : par exemple, ont-ils un autre travail ? Leurs plages d'horaires sont-elles trop longue ? Doivent-ils venir de loin ? Mangent-ils suffisamment ?
- Mettez deux gardes au poste la nuit, ou plus
- Nommez un superviseur qui sera responsable de garder les gardes réveillés
- Enlevez tout ce qui peut être utilisé comme lit
- Congédiez temporairement un garde retrouvé endormi pendant son travail
- Raccourcissez les plages d'horaires
- Visitez les gardes sans prévenir en plein milieu de la nuit, afin de les dissuader de s'endormir la nuit

## Sociétés de sécurité privées

De nombreuses ONG utilisent les services de sociétés locales de sécurité qui leur fournissent des gardes. Cela est généralement plus coûteux que d'embaucher directement des gardes. Si la société est efficace, cela aura plusieurs avantages, comme :

- La réduction de l'administration : vous n'avez pas à recruter ou gérer les gardes
- Une plus grande fiabilité : la société fait en sorte que les gardes soient bien formés et équipés, et respectent leurs horaires
- Le remplacement immédiat d'un garde en cas de maladie ou d'absence.



- Souvent une force d'intervention rapide est disponible, pour intervenir en cas d'appel d'urgence (vérifiez si l'unité d'intervention rapide est armée, et si c'est le cas, si cela est approprié et justifié, et ce que vous devez faire lorsque vous faites appel à eux – par exemple vous coucher à terre, vous éloigner des fenêtres, etc.). Cependant, cela peut comporter de réels dangers et une augmentation des tirs si les gardes réagissent avec excès et blessent les intrus plus que ce que vous considérez être une réaction appropriée, en tant qu'agence membre d'ACT qui respecte le caractère sacré de la vie humaine : des règles d'engagement claires doivent être définies avant de faire appel à une telle force.
- Flexibilité : il est facile d'augmenter ou de diminuer le nombre de gardes suivant les besoins évolutifs de l'opération
- Il n'est pas nécessaire de licencier les gardes à la fin du programme.

Il est vital de contrôler la réputation et l'efficacité des sociétés de sécurité privées, avant de signer un accord. Leurs procédures sont-elles adaptées à votre organisation ? Doivent-ils user de force uniquement lorsque cela est indispensable ? Qui est responsable des dommages qu'ils causent ? Quels types d'armes utilisent-ils ? La société, ou un des gérants, est-elle liée à des individus ou des groupes auxquels vous ne souhaitez pas être associé ? Cela pourra fortement compromettre votre sécurité au moyen et au long terme. Sont-ils honnêtes ?

Utiliser les services de sociétés de sécurité privées peut aussi avoir des inconvénients. Cela coûte généralement plus cher que d'embaucher des gardes directement, alors que la société paie les gardes moins que si vous les embauchiez directement. Les gardes de sécurité privés ne sont parfois pas bien formés. Leur présence peut donner l'impression que l'ONG s'isole de la population locale. Dans certains cas, la loyauté de leur personnel est insuffisante. Tenez compte de ces éléments et tout autre inconvénient éventuel avant de décider.

### **Gardes armés**

Sauf situation exceptionnelle, les membres d'ACT ne doivent pas faire usage de gardes armés ou d'escorte armée. Si c'est le cas, une consultation approfondie des membres d'ACT travaillant dans le même pays et/ou la même situation d'urgence sera nécessaire.

Si certaines ONG utilisent des gardes armés et d'autres ne le font pas, ces dernières risqueront d'être plus ciblées alors que celles qui ont des gardes armées seront perçues comme une menace, et seront donc plus coupées de la communauté locale. Dans certains cas, ne pas avoir de gardes armés peut sembler « déplacé ». Si possible, toutes les ONG doivent prendre une même décision en consensus quant aux gardes armés. Elles doivent réfléchir ensemble à la manière de minimiser les préjugés négatifs que cela pourrait causer. Les membres d'ACT locaux et internationaux se doivent d'engager un débat de fond sur ce sujet, si possible par le Forum d'ACT et sinon en consultant tous les membres lors de réunions.

La gestion des gardes armées doit être particulièrement stricte, avec des sanctions sévères en cas d'utilisation abusive d'armes. Il est vital que la société qui fournit les gardes armés ait une bonne réputation et soit fiable, et perçue comme telle par la population locale. Vérifiez si la société est liée à des individus ou des groupes auxquels vous ne souhaitez pas être associés.

D'autres aspects à prendre en compte sont :

- Contrôler si les gardes sont capables de faire leur travail
- Une discipline stricte, y compris l'interdiction d'utiliser des drogues ou de l'alcool
- Quoi faire si et quand le besoin d'une protection armée se termine ?
- Que faire lorsqu'un garde blesse ou tue quelqu'un ?

- Votre personnel est-il habitué à un haut niveau de protection, pouvant compliquer l'arrêt de l'utilisation de gardes armés à un stade ultérieur ?

## Annexe E – Assurance accidents pour le personnel

**Usagers et usage :** Destiné au personnel, et si possible ces points seront adaptés à la situation locale par le Point focal de sécurité avant d’être distribués au personnel.

Selon le pays où se produit l’accident, vous conseillerez à vos employés de s’arrêter ou non lorsqu’ils sont impliqués dans un incident, même si des personnes sont blessées – cela doit être évalué par la procédure d’analyse contextuelle de risques (2.4 et Annexe W) et communiqué au personnel. Dans certains pays, vous arrêter peut entraîner que vous soyez blessé ou tué par les personnes présentes sur les lieux.

Si vous voulez vous arrêter :

- Contrôlez immédiatement les lieux et déterminez s’il n’est pas risqué de s’arrêter (souvenez-vous que quelqu’un a pu provoquer l’accident dans le but d’une embuscade ou d’un enlèvement).
- S’il n’est pas risqué de vous arrêter, assurez immédiatement les premiers soins, si cela est possible. Certains pays n’interdisent toute personne de donner les premiers soins si elle n’est pas agréée. De nombreux pays n’ont pas de « loi du bon samaritain ». Attendez que la police arrive, et n’oubliez pas que dans certains pays il faudra la chercher vous-même.
- Informez votre bureau de vos actions.

Si vous décidez qu’il est **dangereux** de vous arrêter :

- Contactez immédiatement votre superviseur ou manager. Informez-le sur la situation et que vous allez voir la police pour faire un rapport de l’accident. Expliquez le plus clairement possible à quel poste de police vous voulez vous rendre.
- Allez au poste de police le plus proche et qui pourra traiter l’accident de manière compétente et faire un rapport.
  - Dites à la police que vous étiez « impliqués » dans un accident.
  - Informez la police des lieux de l’accident.
  - Informez la police des éventuels blessés.
  - Présentez votre permis de conduire et tout autre document demandé.
  - N’essayez PAS d’expliquer ce qui s’est passé ou de justifier vos actions. Sachez que TOUT ce que vous dites pourra et sera probablement utilisé contre vous.

## Annexe F – Formulaire de rapport d'accident

**Usagers et usage :** Destiné aux managers et aux Points focaux de sécurité, ce formulaire est un modèle des informations principales à inclure. Le formulaire remplis devra être complété par le personnel ou le responsable du voyage, et envoyé au manager concerné.

Il est important qu'un rapport d'accident expose les faits et que les analyses ou les opinions soient clairement indiqués (par exemple COMMENTAIRE..... FIN DU COMMENTAIRE) ou conservés pour la phase suivante de l'enquête et de l'analyse de l'accident. Le personnel doit être formé et conseillé pour savoir comment remplir un formulaire de rapport d'accident.

Les « quasi-incidents » doivent également être signalés. On parle d'un « quasi-incident » lorsqu'un incident de sécurité aurait pu se produire. Cela peut révéler des faiblesses dans les procédures de sécurité, ou de nouvelles informations sur les menaces sécuritaires. Bien qu'un « quasi-incident » ne nécessite dans certains cas pas de rapport d'incident immédiat ou de suivi, un rapport complet de l'incident doit être fait dans tous les cas, pour en tirer des enseignements. Les rapports d'incidents permettent également au Point focal de sécurité d'avoir une idée exacte des risques actuels et des évolutions futures.

<b>Qui ?</b> Le personnel impliqué (personnel et autres). Indiquez homme (H) ou femme (F) derrière chaque nom.
<b>Quand ?</b> Date et heure de l'incident
<b>Où ?</b> Lieu de l'incident (joindre une carte / schéma / diagramme si besoin)
<b>Que s'est-il produit ?</b> Description de l'incident
<b>Qu'avez-vous fait ?</b>
<b>De quelle aide avez-vous besoin ?</b>

[Back to TOC](#)

Toute autre information importante

63

Nom	Signature	Date
Fonction		

Lorsque vous complétez le formulaire et l'analyse qui suivra, prenez les questions suivantes en compte :

- L'incident semble-t-il être une attaque ciblant l'organisation ?
- Connaissez-vous les auteurs ? (Décrivez leur apparence, comportement, etc.)
- Quels biens ont été endommagés, perdus ou volés ?
- À qui avez-vous signalé l'incident au niveau local ? Par exemple les autorités, la police, d'autres agences, la communauté.
- Comment ont réagi les autorités, la police, les personnes locales, les autres agences, etc. ?
- Les médias se sont-ils intéressés à l'incident ? Ou y seront-ils intéressés ?

Tous les rapports d'incident doivent être envoyés au responsable hiérarchique concerné et une copie sera remise au Point focal de sécurité central, puis partagé avec les autres membres d'ACT dans la même zone.

## **Annexe G – Premiers soins sur le terrain**

**Usagers et usage :** Tout le personnel et les managers doivent lire cette Annexe, car les premiers soins de base sur le terrain peuvent sauver des vies. Cette information a été fournie par Humanitrain (2010) [www.humanitrain.com](http://www.humanitrain.com)

### **Évaluer le danger**

Le principe des premiers soins s'applique également partout sur terrain. Devenir victime en n'évaluant pas le danger est un danger réel. Des tirs ennemis, pas de protection ou de cachette, une fuite de gaz ou d'essence, des lignes électriques à terre, des observateurs hostiles, du trafic, des bâtiments instables, des objets inflammables près d'engins explosifs improvisés, sont justes quelques exemples de dangers dans une zone de conflit.

### **Gestion d'incident**

Évaluez le DANGER. Il est essentiel de rester calme et en confiance pour diriger l'équipe. Évaluez chaque victime. Communiquez au reste de l'équipe qui fera quoi. Occupez-vous d'abord des blessés les plus graves, pas nécessairement ceux qui crient le plus fort. Confiez des tâches à l'équipe et évaluez continuellement la situation pour identifier les dangers ainsi que l'assistance supplémentaire nécessaire. Communiquez avec le personnel d'urgence s'il est disponible, et en tous les cas avec votre directeur.

### **Évaluation rapides de traumatismes**

Dans une situation critique, des décisions et des actions rapides peuvent faire la différence entre la vie et la mort. L'évaluation rapide des traumatismes commence avec le contrôle des risques venant des victimes elles-mêmes, ainsi que les menaces extérieures. Utilisez des gants de protection ou une valve unidirectionnelle en cas de réanimation. Vérifiez la réaction en criant et en tapant sur les épaules de la victime. Ouvrez les voies respiratoires en basculant la tête en arrière et en relevant le menton. Observez la poitrine, mettez votre oreille près de la bouche et sentez la respiration sur votre joue. S'il n'y a aucune respiration, démarrez les compressions thoraciques, faites 30 compressions à une fréquence de 120 compressions par minutes. Pressez la poitrine environ 5 cm vers le bas. Puis ouvrez les voies respiratoires de la victime, fermez ses narines, puis mettez votre bouche sur sa bouche de manière étanche en soufflant deux fois normalement. Contrôlez les hémorragies, scellez une plaie aspirante du thorax (avec un plastique et un pansement en haut et sur les côtés, laissant une ouverture en bas), la stabilisation du volet costal et/ou d'objets insérés viendra plus tard.

En commençant par la tête, puis en suivant le cou, la poitrine, l'abdomen, les extrémités inférieures et supérieures, contrôlez le corps afin d'évaluer les déformations, les contusions, les abrasions, les piqûres, les perforations, les sensibilités, les brûlures, les lacérations, les gonflements.

Rappelez-vous qu'une hémorragie est la cause la plus fréquente d'un traumatisme. Une hémorragie importante bloque les voies respiratoires.

### **Quand utiliser un garrot**

Après avoir exposé la blessure, nettoyé la plaie, appliqué un bandage, fait pression dessus, l'avoir élevée, utilisé plusieurs points de pression et un autre bandage, si l'hémorragie ne s'arrête pas et que la victime doit être déplacée à cause des risques présents sur les lieux, alors un garrot provisoire peut être appliqué. La décision doit être prise rapidement.

Le garrot doit être large de 5 cm. Sachez qu'il ne peut être placé sur une articulation et qu'une serviette doit être mise en dessous. Un garrot doit rester bandé mais pas couvert (par une couverture ou des vêtements). Un « T » doit être inscrit sur le front de la victime. L'évacuation doit se faire d'urgence.

Si l'hémorragie est sous contrôle, le garrot peut être enlevé dans les 15 minutes. Mais après 15 minutes le membre atteint reste douloureux. Il ne doit pas être touché avant que la victime reçoive une aide professionnelle.

### **Mécanismes de lésions**

Comprendre ce qui s'est produit (explosion, chute, un traumatisme contondant ou immédiat, des brûlures, des tirs) est essentiel pour un traitement et une évacuation de manière adaptée et rapide. Les mécanismes de lésions sont liés à la pression et la durée de la pression appliquée aux parties touchées du corps.

### **Situation de conflit**

En vérifiant le type d'arme utilisé, la distance entre l'endroit où la balle a été tirée et la victime, il est possible d'utiliser cette information comme indicateur de haute ou faible probabilité de blessure d'autres parties du corps.

### **Contrôle de sensibilité, d'instabilité et de crépitement (frottements de fragments d'os).**

Lors du contrôle de la tête, vérifiez les saignements et les sécrétions dans les oreilles, le nez et la bouche. Vérifiez derrière les oreilles les ecchymoses ou sur le visage les cocards, qui indiquent un traumatisme crânien (après 24 heures).

Vérifiez s'il est question d'une cyanose (lèvres et extrémités du corps bleus). Inspectez et palpez la poitrine, vérifiez si la respiration est régulière. Contrôlez les blessures d'entrée et de sortie. Inspectez le bassin, évaluez la stabilité, le priapisme (érection du pénis prolongée indiquant une blessure médullaire). Lors du contrôle des extrémités, vérifiez le pouls et les fonctions moteurs et sensorielles.

### **Blessure médullaire**

Alors que seulement 1,4 % des blessures de combat causent des blessures à la moelle épinière, elles peuvent être causées par un accident de la route, une explosion, un traumatisme crânien, tout traumatisme de déclaration cervicale, une chute ou une attaque. Le cou doit être stabilisé correctement et rapidement. La victime doit être roulée sur le long (sur le côté en gardant le cou immobile et le dos droit), afin de contrôler le dos lors de l'évaluation rapide de traumatisme. Si la personne doit être évacuée, elle doit être posée et attachée sur une surface dure pendant le déplacement.

### **Évacuation**

Il est essentiel de faire une évaluation rapide par du personnel médical qualifié le plus rapidement possible. Rassurer et reconforter la victime est indispensable pour qu'elle reste consciente.

Si vous êtes en mesure de contacter un médecin par radio, faites-le et décrivez l'état de la victime. Si vous pouvez bien positionner la victime, cela peut alléger sa douleur. S'il est permis de donner des liquides par voie orales, donnez une solution liquide de réhydratation. Faites en sorte que la victime soit accompagnée, possède ses documents de voyage et d'assurance, ainsi que les numéros de sa famille. Assurez-vous de contacter ceux qui doivent rester informés de l'état de la victime.

### **Morsures de serpents**

Prenez des mesures de prévention pour éviter les risques de morsures ; évitez les zones où les serpents nombreux, portez des vêtements protectifs, ne vous déplacez pas la nuit sans une forte lumière, soyez encore plus prudent pendant la saison des pluies. Assurez-vous que les procédures d'évacuation médicale sont en place.

Si une morsure de serpent se produit dans un pays en voie de développement qui ne possède pas d'infrastructure médicale de pointe, ne déployez pas d'efforts supplémentaires pour identifier le serpent. Si vous arrivez à l'identifier, assurez-vous que l'information accompagne la victime lorsqu'elle est évacuée. Ne vous mettez pas en danger pour identifier le serpent. Contactez l'urgence médicale en expliquant ce qui s'est passé et quand. Même si la plupart des morsures de serpent ne contiennent pas de venin, chaque morsure doit être considérée comme venimeuse.

Rassurez la victime et aidez-la à garder son calme. Nettoyez la plaie pour enlever le venin ou la dent. Ôtez les vêtements ou les bijoux qui serrent. N'utilisez pas de garrot, ne coupez pas la blessure, n'aspirez pas le venin, n'utilisez pas de liquide sauf de l'eau. Appliquez un bandage sur la blessure et fixez-le. Élevez le membre, mais gardez le plus bas que le cœur. Évacuez la victime le plus vite possible, un anti-venin peut sauver des vies.



## Annexe H – Conseils de gestion des médias

**Usagers et usage :** Cette annexe est destinée aux directeurs et autres personnes autorisées à communiquer avec les médias. Elle explique brièvement les avantages et les inconvénients, et fournit des conseils pratiques. Concernant la personne qui doit communiquer avec les médias, il est recommandé aux membres d'ACT, quelle que soit leur importance, qu'ils désignent un porte-parole pour l'organisation et informent le personnel qu'ils doivent diriger les médias vers cette personne. Le personnel doit savoir que l'agence n'essaie pas de les faire taire, mais que les contacts avec les médias peuvent avoir de graves conséquences, et qu'il est donc important de ne pas avoir des messages contradictoires ou confus – cela se résout par un porte-parole. Le porte-parole peut être le directeur ou bien une personne avec des compétences linguistiques ou des qualités de communication.

Les médias peuvent parfois avoir un impact négatif sur la sécurité des ONG. En communiquant les détails d'un programme sensible, ils peuvent augmenter la colère des personnes qui souhaiteraient que le programme s'arrête. Ils peuvent attirer l'attention de forces armées hostiles. Ils peuvent tout simplement informer des criminels de la présence de biens précieux à dérober.

Du point de vue positif, les médias peuvent améliorer la sécurité en communiquant des informations correctes sur une ONG, gagnant ainsi la confiance de la population locale. Après un incident de sécurité, les médias peuvent être utilisés pour partager des rapports précis, éliminant ainsi les fausses rumeurs qui peuvent circuler. Impliquer les médias peut également permettre d'attirer une attention internationale vers une situation humanitaire oubliée, augmentant ainsi les chances de financement, d'intervention de sécurité ou de pression politique.

Les directeurs doivent être conscients de l'influence des médias, et capables d'utiliser les médias de manière efficace quand cela est nécessaire. Les points à garder à l'esprit sont notamment :

- Définissez le message que voulez communiquer, et restez conséquent durant l'interview. Soyez en mesure de vous exprimer brièvement et clairement. Dans les médias occidentaux, communiquer votre message dans un « clip sonore » de 8 secondes ou moins augmente vos chances d'être diffusé. Vous pouvez aussi discuter avec les membres du Forum d'ACT du meilleur message à communiquer aux médias locaux.
- Assurez-vous de toujours dire la vérité. C'est un bon principe et sage dans la pratique. Cela contribue à votre réputation d'être honnête, et les fausses informations finissent généralement par être découvertes. Dire la vérité n'est pas la même chose que tout dire – soyez honnête, mais ne vous sentez pas forcé de dire plus que ce que vous désirez ou de dévier de votre message.
- Si vous n'êtes pas sûr d'un fait, ne le publiez pas. Si vous ne savez pas la réponse à la question, dites-le. Si vous donnez des informations non confirmées, mentionnez-le clairement.
- Après un important incident de sécurité, envisagez de faire une déclaration aux médias aussitôt après avoir reçu des faits confirmés. Cela empêchera que de fausses rumeurs se propagent.
- Il n'est pas bon de répondre « pas de commentaire » à une question posée par les médias. Cela apparaît comme défensif, et crée un manque d'information qui sera comblé par des informations moins fiables. Il est mieux de répéter les principaux points de votre message ou d'informer le journaliste que vous y reviendrez lorsque vous en saurez plus.
- En général, être ouvert donne un meilleur résultat qu'une attitude défensive envers les médias. Ils font un travail légitime et peuvent vous aider dans vos opérations. Une bonne relation de travail doit être respectueuse, professionnelle et ouverte sans être familière, car les médias seront tentés de tirer avantage d'une relation trop étroite.

- Si vous découvrez que de fausses rumeurs courent concernant votre organisation, envisagez les possibilités d’y remédier. Déterminez si elles peuvent faire augmenter les risques de votre organisation si elles ne sont pas corrigées.
- Évitez de faire des commentaires sur le gouvernement, la situation politique ou militaire, sauf s’il y a des raisons impératives de le faire.

## **Annexe I – Procédure d'évaluation médicale**

**Usagers et usage :** Cette annexe est principalement destinée aux directeurs responsables de l'inclusion des procédures d'évacuation médicale au Plan de sécurité de votre agence (Annexe N). Une fois que les détails sont décrits pour votre agence dans sa situation spécifique, ce type d'information doit être partagé avec le personnel.

Le plan de sécurité (Annexe N) pour chaque pays doit détailler la procédure d'évacuation médicale, y compris le déplacement médical au sein du pays, ou l'évacuation vers le centre médical le plus proche.

- Tous les employés doivent connaître la procédure de déplacement médical et d'évacuation
- Le personnel doit savoir qui a droit à une évacuation médicale, et quels soins médicaux sont disponibles aux employés ne pouvant pas bénéficier d'une évacuation médicale.

Les routes d'évacuation médicale doivent être contrôlées. Les voies que vous voulez emprunter seront-elles ouvertes si la situation sécuritaire se détériore ? Y a-t-il des routes alternatives ? L'aérodrome ou l'aéroport local sera-t-il ouvert, accessible et sûr ? Y a-t-il d'autres aérodromes ?

Une ONG médicale opérant dans la même zone pourra être en mesure d'assister lors d'une urgence médicale. Informez-vous après d'eux des possibilités avant qu'une crise se produise.

## Annexe J – Procédures pour informer les proches

**Usagers et usage :** Pour les directeurs et le personnel ayant été désigné pour cette tâche, cette annexe donne des conseils pratiques pour informer les proches d'un membre du personnel en cas d'accident, d'incident de sécurité, ou de décès. La majorité des directives est issue du Guide général de sécurité d'ECHO, étant une source fiable pour les ONG. Il est disponible en ligne en anglais, en français, en espagnol et en arabe sur [http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security\\_review.htm](http://ec.europa.eu/echo/policies/evaluation/security_review.htm).

Si un membre du personnel est victime d'un accident, d'une maladie, d'un décès ou d'un autre incident grave, et si la personne n'est pas en mesure de contacter ses proches, l'organisation qui l'emploie a au moins le devoir éthique de les informer. Il s'agit d'une procédure très délicate, et il est important qu'elle soit claire.

La procédure doit au moins tenir compte des points suivants :

- Qui doit informer les proches ? Dans un cas sérieux comme un décès, le directeur sera généralement la personne qui informera les proches, pour montrer l'importance que l'organisation donne à l'évènement, et pour soutenir la famille et les amis du membre du personnel.
- Comment les proches doivent-ils être informés ? Si l'employé est décédé ou gravement malade, une visite sera essentielle. Dans certains cas, par exemple si les proches sont à l'étranger, une visite rapide ne sera pas possible, auquel cas le directeur décidera si un appel téléphonique est adapté.
- Des conseils à ceux qui informeront les proches

### Informer les proches

Les conseils suivants pourront être utiles :

- Si vous ne parlez pas la même langue, assurez-vous qu'un interprète est disponible, et décidez si un collègue qui parle la même langue serait plus approprié pour apporter la nouvelle
- (En cas de visite) Habillez-vous de manière respectueuse. Si le proche est une femme, faites en sorte que la personne qui visite est une femme, ou si plusieurs personnes font la visite, que l'un deux au moins soit une femme – et vice versa.
- (En cas d'appel téléphonique) Demandez à la personne si elle est seule. Si elle ne l'est pas, demandez à la personne d'aller dans une pièce où elle peut être seule.
- (En cas de visite ou d'appel téléphonique) Dans le cas d'un décès ou d'un incident sérieux, vous pourrez envisager d'être accompagné par un conseiller qualifié lors de la visite ou de l'appel.
- Dites que vous avez une mauvaise nouvelle à annoncer. Demandez-leur de s'asseoir.
- Regardez-les directement (si vous faites une visite). Dites-leur simplement et clairement ce qui s'est passé avec la personne concernée. Par exemple « Je suis désolé de vous dire que John est décédé ». Cela est généralement mieux que de longues phrases, ou retarder le moment d'annoncer la mauvaise nouvelle. Ils auront probablement déjà compris.
- À ce stade, soyez prêt à soutenir à la personne. Ses réactions peuvent prendre différentes formes, allant d'un moment de silence à des cris hystériques ou même de la violence. Il est important que vous restiez calme, solidaire, attentif et gentil. Suivant son humeur, un signe

physique de soutien de la part d'une personne du même pourra être adapté : par exemple, une main sur l'épaule. Il peut être utile d'avoir une réserve de mouchoirs.

- Si et quand ils veulent connaître toute l'histoire, racontez-la de manière simple et claire, et arrêtez-vous s'ils ne veulent pas en savoir plus.
  - Utilisez votre discernement pour déterminer s'ils veulent entendre tous les détails, ou juste une version courte des événements. Une version courte sera plus sélective, mais suffira certainement à ce stade.
  - Faites en sorte que tout ce que vous dites est véridique. Si vous ne savez pas la réponse à une question, répondez que vous ne savez pas. Il peut être très dommageable pour les proches de découvrir antérieurement qu'ils ont été induits en erreur, que ce soit de manière volontaire ou involontaire.
  - Une fois qu'ils comprennent la situation et sont suffisamment calmes pour penser aux questions pratiques, informez-les des mesures prises par l'organisation (par exemple l'évacuation médicale de la victime ; la récupération du corps de la personne décédée, etc.) Expliquez-leur quelles actions ils peuvent entreprendre (par exemple prendre un vol pour voir la personne blessée). Décrivez le type d'aide que peut fournir l'organisation (par exemple payer les frais de vol ; faire en sorte que les frais d'assurance soient payés rapidement – mais soyez sûr de fournir des informations correctes concernant les questions financières, et de ne pas faire de promesses que vous ne pourrez pas tenir). Prenez tout le temps qu'il faut pour les rassurer le plus possible.
  - Demandez à la famille ou les amis qui peuvent les assister, et proposez-leur de les contacter en leur nom
  - S'ils vous demandent de rester plus longtemps, soyez prêt à le faire. S'il s'agit d'une annonce de décès, les personnes ne doivent normalement pas être laissées seules ; dans ce cas, attendez qu'un ami ou un membre de la famille arrive pour les aider. Lorsque vous vous apprêtez à repartir, exprimez de nouveau votre sympathie, et dites-leur que vous les aiderez autant que possible. Donnez-leur le nom et les données de contact (y compris pour les soirs et week-ends) de la personne qui sera leur contact principal au sein de l'organisation (si ce n'est pas vous).
  - Assurez-vous (ou la personne de contact) de contacter les proches le lendemain, et aussi souvent que nécessaire ensuite. Les organisations trouvent généralement facile de fournir un soutien immédiat, mais oublient qu'un soutien continu est vital – autant pour le bien des proches que pour la réputation de l'organisation. La famille de l'employé décédé sera certainement négative à propos d'une organisation qui semble avoir oublié son employé.
  - Contrôlez quelle aide financière ou autre est due aux proches de la part de l'organisation, ou de la part de la compagnie d'assurance. Assurez-vous que cela est communiqué aux proches correctement et sans délai. Faites en sorte que cette aide arrive le plus vite possible.
  - Un manager doit rester responsable de toute la procédure, pour que de strictes normes soient respectées.
-

## **Annexe K – Sécurité personnelle générale**

**Usagers et usage :** Pour tous les employés, les visiteurs et les managers, des conseils de sécurité personnelle expliquant comment prévenir et réagir. Pour les Points focaux de sécurité ou équivalent, utilisez ces informations comme modèle à adapter puis à distribuer. Comme il s'agit de points généraux, ils devront être complétés par des directives expliquant comment réagir face à des menaces et risques spécifiques (Annexe N et W).

### **Conseils pour prévenir un incident**

- Prêtez attention à votre entourage et montrez que vous êtes conscient en matière de sécurité.
- Soyez informé et conscient des risques de sécurité en évaluant les risques de vos activités (Annexe L) et en suivant les conseils de votre organisation.
- Informez les managers concernés de vos plans de déplacement. Informez d'autres personnes uniquement si cela est nécessaire.
- Planifiez les activités extérieures (faire des courses, sortir au restaurant, faire du sport) en étant conscient de votre sécurité
- Portez votre téléphone portable sur vous. Assurez-vous qu'il est chargé et opérationnel.
- Gardez les numéros d'urgence sur vous, dans votre portable et sur papier.
- Gardez vos papiers d'identité et documents de voyage sur vous et gardez des copies dans votre bureau/maison/en ligne ainsi qu'au département du personnel.
- Évitez les réunions publiques comme les manifestations politiques et religieuses, sachez donc quand et où elles peuvent se produire.
- Dans la plupart des cas, il est déconseillé de photographier les femmes et les lieux stratégiques, le matériel et le personnel militaire.
- Habillez-vous de manière adaptée et respectueuse des sensibilités, notamment dans les zones rurales.
- Respectez toujours les habitudes locales. Il est important de rester patient, polis et d'humeur égale.
- Ne portez pas d'armes interdites ou non-agrées
- N'essayez pas d'influencer les croyances religieuses ou les opinions politiques de personnes. Les conversations sur ces sujets doivent rester limitées aux amis.
- Aucun employé ou visiteur ne doit être intoxiqué ou boire avant la conduite ou une réunion publique.
- Gardez une liste de vos biens précieux.

### **Conseils pour réagir face à un incident**

- Suivez vos instincts, si vous sentez qu'une situation vous dérange, partez immédiatement ou demandez conseil.
- Signalez des comportements étranges aux autorités et votre superviseur.
- Essayez de vous souvenir de ce qui s'est passé, qui, quoi, où et comment la situation s'est développée
- Demandez à votre superviseur quels services d'assistance professionnelle votre organisation peut fournir. Faites un rapport d'incident.

## Annexe L – Évaluation des risques pour les déplacements individuels

**Usagers et usage :** Il est recommandé à tous les lecteurs de savoir comment conduire une évaluation de risques de base avant un déplacement.

### Risques, menaces et vulnérabilité

Les risques ne peuvent pas tous être éliminés. Mais ils peuvent être réduits, de deux manières :

- En réduisant le risque
- En réduisant la vulnérabilité à un risque

Vous pouvez, par exemple, réduire le risque d'un vol en évitant les parties de la ville connues pour leurs vols fréquents. Ou vous pouvez réduire votre vulnérabilité en n'exhibant pas de bien précieux comme des bijoux ou un téléphone portable.

Au niveau de la sécurité routière, vous pouvez réduire le risque d'un accident en vous assurant que la voiture est en bon état de marche et qu'elle est conduite par un bon chauffeur qui conduit prudemment. Ou vous pouvez réduire votre vulnérabilité à un accident en portant votre ceinture de sécurité. Le mieux est de réduire le risque et votre vulnérabilité au risque.

### Évaluer les risques d'un déplacement planifié

Lors de l'évaluation des risques d'un déplacement, suivez la simple procédure suivante :

- Faites une liste des risques que comporte le déplacement, y compris les risques d'accident, de santé, militaires ou d'instabilité, de terrorisme et de crime.
  - Faites un briefing sécuritaire avant de vous rendre vers un nouvel endroit/pays et avant chaque déplacement (voir Annexe M)
  - Comparez les conseils de ceux qui connaissent la zone, comme les collègues d'ACT, les partenaires, les membres d'églises, le personnel d'autres ONG, les habitants locaux, les diplomates, etc.
  - Pour les zones que vous ne connaissez pas du tout, internet peut être utile en consultant par exemple les sites de :
    - International Crisis Group [www.crisisgroup.org/fr](http://www.crisisgroup.org/fr)
    - UN Integrated Regional Information Network (IRIN) <http://www.irinnews.org/fr>
    - ReliefWeb [www.reliefweb.int](http://www.reliefweb.int)
    - UN Humanitarian Information Centres (HICs) [www.humanitarianinfo.org](http://www.humanitarianinfo.org)
    - The UK Foreign and Commonwealth Office [www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk)
    - AlertNet [www.alertnet.org](http://www.alertnet.org)
- Évaluez la probabilité de chaque risque ; son impact probable, et votre vulnérabilité à ce risque
- Décidez des mesures de sécurité à prendre pour :
  - Réduire les risques (par exemple en évitant ce qui peut être évité), et
  - En réduisant votre vulnérabilité aux risques (par exemple en étant accompagné par une personne qui connaît la zone)

La procédure décrite ci-haut devrait vous donner un bon aperçu des risques potentiels, et comment les réduire. Mais il y a aura probablement encore d'autres risques. Vous réduirez encore les risques en suivant les plans de sécurité pour chaque zone (voir Annexe N). La question principale à se poser est : Le

bénéfice éventuel du voyage l'emporte-t-il sur les risques ? Si c'est le cas, le voyage en vaut probablement la peine. Sinon, le voyage devrait être annulé.

Si, après avoir suivi cette procédure, vous avez encore des doutes, demandez conseil à une personne expérimentée, par exemple votre manager, le Point focal de sécurité ou d'autres membres d'ACT qui ont accès à des informations pertinentes. Aucune formule ne permet de faire une évaluation précise des risques : cela requiert toujours du discernement. Mais en suivant la procédure ci-haut, vous prendrez certainement une décision informée et réfléchie, pour un voyage qui sera certainement sûr et réussi.



## **Annexe M – Liste de contrôle du rapport sur la sécurité**

**Usagers et usage** : Le but d'un briefing de sécurité est de permettre au personnel de comprendre suffisamment la situation locale pour vivre et travailler de manière sûre. Les Points focaux de sécurité et les managers ayant des responsabilités de sécurité ont cette tâche.

Un briefing de sécurité doit être donné à tous les employés internationaux avant qu'ils voyagent vers une zone insécurisée. Ce briefing doit être aussi complet que possible, mais moins détaillé qu'un briefing de sécurité donné sur le terrain. À l'arrivée, un autre briefing de sécurité plus détaillé doit être donné pour fournir des informations actuelles sur la situation. Le personnel des membres locaux d'ACT devrait aussi participer à ce briefing, ou le briefing organisé par le Forum d'ACT.

Avant de commencer leur travail, les employés locaux doivent recevoir un briefing complet de sécurité adapté à la zone de travail. Dans les zones à risque faible cela pourra être fait rapidement ; dans des zones à risque élevé, cela pourra prendre plusieurs heures.

Dans certaines circonstances, il pourra s'avérer nécessaire de donner un briefing de sécurité à la famille de l'employé, soit directement, soit par l'employé concerné, en leur donnant des instructions écrites ou une version adaptée du Plan de sécurité, si nécessaire.

La durée et le contenu des briefings de sécurité varieront selon la situation, les connaissances de la personne briefée, et le travail qu'elle fera. Mais en général, les premiers briefings de sécurité pour les personnes nouvelles porteront sur les sujets suivants :

- La géographie locale : principales caractéristiques ; agglomérations ; routes ; état du système routier ; risques naturels comme les inondations, les tremblements de terres, les éruptions ; et tous les autres aspects qui peuvent nuire à la sécurité. Des efforts importants devront être faits pour obtenir des cartes fiables de la zone, pour permettre un bon briefing de sécurité.
- L'histoire du pays, notamment si elle influence la situation politique et sécuritaire actuelle
- La situation politique et les tendances, sujets ou sensibilités politiques
- Les groupes ethniques dans la zone, leurs histoires respectives, caractéristiques et aspirations
- La culture et les normes dans la zone, y compris les manières de saluer, les langues parlées, les codes vestimentaires, les mouvements et phrases à éviter. Les Forums d'ACT, en particulier leurs membres nationaux et locaux, peuvent aider à établir une bonne liste.
- Les personnalités et acteurs importants, y compris les leaders politiques, culturels, religieux, et autres.
- Les lois locales et la législation nationale, car elles pourront avoir un impact sur le personnel expatrié et local et/ou les organisations internationales, ainsi que la collaboration entre agences et entre les membres internationaux et nationaux d'ACT ;
- La police locale et autres fonctionnaires importants
- Les forces armées et autres groupes armés dans la zone
- Les règles de conduites, pratiques et habitudes ; les politiques organisationnelles
- Les risques éventuels auxquels sont exposés ACT et/ou d'autres organisations similaires
- Les directives et procédures pour faire face à ces risques
- Les récents incidents de sécurité
- Les installations médicales disponibles
- Les routes et procédures d'évacuation, y compris les tâches spécifiques de chaque personne ainsi que les responsabilités individuelles
- Les autres membres d'ACT dans le pays et les autres organisations importantes (ONG, ONU, Croix rouge, Église, gouvernement) présents dans la zone.

- Les numéros de téléphone et/ou stations de radio et les indicatifs d'appel à utiliser en cas d'urgence
- L'historique du programme d'ACT dans la zone et le rôle de chaque membre d'ACT
- Les permissions requises par les autorités locales
- La délivrance de documents d'identité et quand ceux-ci sont requis
- Le Plan de sécurité, y compris toutes les règles et procédures de sécurité
- La communication et la sécurité informatique
- Suffisamment de temps pour répondre à toutes les questions posées

Le personnel local devrait déjà connaître une partie de ces informations : le manager décidera quelles parties du briefing ne seront pas nécessaires pour eux.

Il est conseillé que celui qui fera le briefing rédige aussi un document de briefing contenant des informations de base sur le pays. Il pourra notamment fournir:

- Le nom du chef de l'État
- Le nom du Premier ministre
- Les partis au pouvoir et leurs leaders
- La date de l'entrée en vigueur du gouvernement
- La date de la fin du mandat du gouvernement
- Les partis d'opposition et leurs leaders
- Les autorités gouvernementales locales qui ont une importance pour le travail d'ACT ; leurs fonctions, les noms de représentants stratégiques ; leurs coordonnées
- Une description du conflit, si c'est le cas
- Une description de la criminalité locale
- Les noms des forces militaires, paramilitaires et de bandits dans la zone
- Les coordonnées des ambassades et des consulats
- Tous les employés locaux et nationaux doivent être briefés lorsqu'ils sortent de leur zone d'opération.
- Le personnel local n'aura pas ou presque pas à être briefé sur la situation locale. Mais les employés locaux ou les membres nationaux ou internationaux du Forum d'ACT pourra avoir une vision faussée de la situation locale, étant donné qu'ils y sont enraciné et accoutumés, de sorte que leurs connaissances soient partiales et incomplètes. Cela est également le cas pour les membres d'ACT qui sont des églises locales ou nationales et des agences affiliées à l'église. De plus, les employés nationaux des agences nationales sont presque autant des expatriés que les expatriés étrangers s'ils sont originaires de la capitale et sont transférés dans une zone d'activités humanitaires dans une autre partie du pays.

## Annexe N – Plans de sécurité : format modèle

**Usagers et usage :** L'employé responsable de la sécurité le plus haut placé doit prendre la direction de la rédaction du Plan de sécurité, y compris la supervision de la contribution des employés délégués. Votre Plan de sécurité doit être spécifique au contexte et expliquer les règles et procédures de la sécurité organisationnelle qui s'appliquent au personnel qui se trouve ou se déplace vers ce pays. Chaque organisation doit également désigner un Point focal de sécurité (cela pourra être l'employé responsable le plus haut placé), dont la responsabilité sera de faire en sorte que tous les employés soient conscients et suivent les politiques et procédures incluses dans le Plan de sécurité. Le modèle ci-dessous fournit les principaux éléments à inclure ou à considérer :

Pour les employés sans responsabilités de sécurité, vous pourrez décider d'ignorer cette section ou bien de faire un court briefing.

### Qu'est-ce qu'un Plan de sécurité ?

Le but du Plan de sécurité est de fournir au personnel, au consultants et aux visiteurs un document concis expliquant les règles et procédures de sécurité en vigueur dans le pays/la région où ils travailleront où se déplaceront.

Le Plan de sécurité est composé de deux documents principaux : les Procédures opérationnelles permanentes (POP)/Directives/Protocoles et les Plans d'urgence. Les POP expliquent les précautions quotidiennes à prendre. Les Plans d'urgence permettent de gérer les événements extraordinaires pour limiter leur impact. En général, les POP permettent de prévenir et les Plans d'urgence de réagir. Le Plan de sécurité ne doit pas être trop normatif tout en expliquant clairement que faire, pourquoi, quand, ce que les autres doivent faire, et le matériel nécessaire. Ces documents doivent cibler des utilisateurs spécifiques en étant pertinents, informatifs, et en répondant de manière réaliste aux besoins, aux préoccupations, aux questions et à l'utilisation préconisée.

Les conseils généraux de sécurité présentés par ce guide, s'appliquant à des risques spécifiques, et provenant d'autres sources comme Les Directives générale de sécurité d'ECHO, doivent être modifiés et adaptés afin qu'ils soient spécifiques au contexte et aussi pertinents que possible. Chaque Plan de sécurité doit être basé sur une évaluation des risques pour ce pays/cette région, et adapté aux risques présents dans cette zone (Annexe W). Dans les zones à risque faible, l'évaluation des risques et le Plan de sécurité pourront être courts. Dans les zones à risque élevé, les deux documents seront plus détaillés. Dans tous les cas, ils devront être aussi concis que possible, pour que les employés déjà très occupés ne soient pas tentés d'ignorer de longs documents. Le Plan de sécurité devra être mis à jour au moins tous les ans. Pour être une « organisation en apprentissage », le plan devra être régulièrement révisé pour les zones à risque élevé et immédiatement si la situation sécuritaire évolue.

Lors de la rédaction de ce plan, les questions à se poser sont :

- Identifie-t-il tous les risques ? Y en a-t-il d'autres ?
- La mise en œuvre de ce plan créera-t-il de nouveaux risques ?
- Qui est vulnérable ? De quelle manière ?
- La mise en œuvre de ce plan peut-elle influencer sur nos programmes ?
- Quelles ressources sont nécessaires ?

### Modèle pour rédiger les Plans de sécurité nationaux et locaux

Dès le départ, le Plan de sécurité doit clairement expliquer :

- Son but, les usagers et l'usage préconisés

- La hiérarchie (bureau de terrain et bureau central) et les responsabilités organisationnelles et individuelles – il peut être fait référence aux documents-clés de l’Alliance ACT comme les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel d’ACT ».
- La couverture géographique du Plan de sécurité
- Explication et historique des opérations / du projet de terrain
- L’analyse du contexte, généralement dans l’introduction, devra expliquer la démographie (population, groupes religieux, groupes ethniques, etc), l’histoire et les questions sociales, culturelles, économiques, environnementales et politiques.
- Un aperçu de l’analyse des risques
- Les annexes doivent contenir :
  - Des cartes
  - Les coordonnées de contacts importants
  - Le formulaire de rapport d’incident (Annexe F)
  - Les « Principes de sûreté et de sécurité du personnel d’ACT » (Annexe A)
- Les documents de sécurité doivent indiquer le rédacteur principal, et si nécessaire et possible, qui les ont autorisés, et quand ils ont été rédigés et révisés pour la dernière fois.

Ce type d’information peut se trouver dans la partie principale du document et mentionné dans d’autres documents, pour que tous les documents restent concis et interconnectés. Après la partie principale du Plan de sécurité, incluez les POS et les Plans d’urgence.

Un exemple de formatage des principaux conseils donnés au personnel pour la prévention et la réaction est donné ci-dessous.

**ÉCHANTILLON : POP et Plans d’urgence pour le personnel lors d’attaques à la grenade / bombe**

Depuis que plusieurs régions de YYYY sont victimes de terrorisme et de violence sectaire, il est conseillé de connaître les lieux et les circonstances à éviter, et de savoir comment réagir en cas de menace d’explosion. Pour plus d’informations sur les grenades, voir

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Grenade\\_à\\_main](http://fr.wikipedia.org/wiki/Grenade_à_main)

<b>Attaque à la grenade</b>	
<b>Conseils pour la prévention</b>	<b>Conseils pour la réaction</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignez-vous sur les attaques à la grenade / bombe qui se sont déjà produites et où des émeutes / manifestations peuvent survenir</li> <li>• Soyez particulièrement prudent les jours de dates symboliques (commémorations, élections) et près de cibles potentielles (bâtiments gouvernementaux, lieux symboliques)</li> <li>• Sachez que de telles attaques sont souvent suivies d’autres explosions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baissez-vous – mettez-vous à plat ventre si possible, croisez vos jambes, mettez votre tête entre vos bras de manière à ce que votre visage ne touche pas le sol et vos oreilles sont couvertes par vos avant-bras.</li> <li>• Restez éloigné de tous les objets en verre</li> <li>• Posez des objets solides entre vous et le danger (si cela est possible, se baisser rapidement est la chose la plus importante)</li> <li>• N’utilisez pas votre téléphone portable et éteignez-le jusqu’à l’accord des autorités (les fréquences mobiles peuvent déclencher certaines bombes)</li> <li>• Restez loin de camionnettes et de grands conteneurs</li> <li>• Levez-vous uniquement si les autorités vous en donne la permission</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Faites un rapport de l'incident aussitôt que la sécurité est de nouveau restaurée</li> </ul> |
|--|---|

Alors que les POP et les Plans d'urgence seront différents pour les managers et les employés, et qu'il y aura des différences entre les différents groupes du personnel, les sujets seront généralement les mêmes. Selon les réalités du milieu, les sujets porteront sur :

Élémentaires	Liés aux risques et aux menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>Questions et comportements politiques, culturels, religieux, etc.</li> <li>Relations avec la communauté locale</li> <li>Conduite et trafic routier</li> <li>Santé et questions de santé</li> <li>Gestion de l'argent liquide</li> <li>Sûreté et sécurité des bureaux</li> <li>Sécurité des documents et de l'information</li> <li>Communication et listes de contacts</li> <li>Procédures et formulaires de rapport d'incident</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criminalité – rue, violence</li> <li>Mines antipersonnelles / engins non explosés</li> <li>Catastrophes naturelles</li> <li>Instabilité / guerre / émeutes</li> <li>Enlèvements, détournements, prises d'otage</li> </ul>

Concernant les cas spécifiques d'urgence extrême et de situations d'évacuation, le plan d'urgence doit préciser :

- Qui donne l'ordre d'évacuer
- Les procédures d'évacuation d'urgence
- Les procédures pour le personnel local restant sur place
- Sac de secours : contenu et emplacement
- Points de rassemblement
- Autres procédures importantes

Lors d'une crise, plusieurs bureaux centraux sont impliqués simultanément, dans le pays concerné et à l'étranger s'il est question de membres internationaux d'ACT. Tout le personnel présent dans le pays doit être en possession des instructions sur la manière de réagir face à une urgence, et doivent être capables de contacter très rapidement leur supérieur en cas d'urgence. Les noms et les coordonnées des managers concernés dans les bureaux centraux doivent être mis à disposition du Groupe de travail sur la sécurité (GTS) d'ACT, en les communiquant au secrétariat du chargé de la politique humanitaire du siège d'ACT ou au président du GTS, ou bien le directeur de l'Alliance ACT (pour les coordonnées et les adresses email actuelles, voir l'Annexe Z).

Les POP et les Plans d'urgence, et toutes autres informations importantes, doivent être incluses au Plan de sécurité. Mais pour le rendre plus simple à utiliser, les sujets pourront être traités séparément, selon les besoins. Ou ils pourront être résumés sur des cartes de format carte de crédit. Trop souvent, les Plans de sécurité restent dans une armoire planche après avoir été finalisés : une bonne gestion de la sécurité est plus que la rédaction d'un Plan de sécurité et le contrôle d'une liste de tâches. Une bonne

gestion de la sécurité nécessite un Plan de sécurité « vivant » qui aide le personnel à travail de manière sûre et sécurisée.

**Annexe O - Contenu de la trousse de premiers soins**

**Usagers et usage :** Vous trouverez ci-dessous plusieurs listes de trousse de premiers soins. La première liste est destinée au personnel travaillant dans les régions isolées et les zones de conflit. Les deux autres sont destinées aux managers responsables de la fourniture du matériel de premiers soins dans les bureaux et les véhicules, et dans le cas particulier de zones de conflit.

**Trousse individuelle de voyage pour les régions isolées et les zones de conflit :**

Article	Quantité
Bandage d'urgence	1
Bande Velpeau	1
Ciseaux Tuffcut	1
Gaze comprimée sous vide	1
Gants d'examen	2 paires
Divers pansements	1 ou 2 paquets, suivant le contenu
Lingettes alcoolisées	1 ou 2 paquets, suivant le contenu
Sachet réanimation respiratoire	1
Bandes pour blessures cutanées	1 paquet
Ruban adhésif Micropore	1
Épingles de sûreté	4
Thermomètres jetables	5
Gel anti-brûlure	1 tube
Pinces jetables	1
Crème antiseptique	1
Compresse Melolin 5X5 cm	1
Compresse Melolin 10X10 cm	1

**Trousse standard de premiers soins pour les bureaux et les véhicules de terrain :**

Article	Quantité
Gants d'examen	1
Ciseaux Tuffcut	1
Masques de visage Merlin	1
Bandages triangulaires	2
Pansements (étanches)	1
Sparadrap (tissu)	1
Ruban adhésif Micropore	1

Bandage élastique	3
Lingettes (paquet de 10)	1
Pincette à bouts ronds	1
Scalpel jetable	1
Gel d'eau thermale anti-brûlure	1
Steropad	1
Mini Maglite	1
Épingles de sûreté	1
Crème antiseptique	3
Cotons-tiges (paquet de 5)	1
Couverture de secours	1
Sangle de secours	1

**Trousse de premiers soins pour les zones de conflit :**

Article	Quantité
Ciseaux Tuffcut	1
Voies respiratoires jetables (Tailles 1-4)	4
Masque de visage	1
Bandages triangulaires	6
Attelle Sam Splint	1
Paquet de sparadraps en tissu	1
Paquet de sparadraps étanches	1
Ruban adhésif Micropore	1
Bandages leukocrepe	6
Paquet de 10 lingettes sans alcool	2
Ciseaux	1
Pince bipolaire	1
Aiguilles hypodermique (tailles assorties)	24
Seringues hypodermique (tailles assorties)	24
Kit stérile d'infusion intraveineuse Baxter	1
Kit de transfusion	1
Canules intraveineuses (tailles assorties)	6
Scalpels jetables	2
Gel d'eau thermale anti-brûlure	3
Paquet de 5 Steropads	5
Aspirateur nasal Res-Q-Vac	1



Cartouche de rechange Res-Q-Vac	1
Solution Hartmann	2
Minerve	1
Maglite	1
Paquet de 4 Leukostrips	1
Épingles de sécurité assorties	1
Crème antiseptique	6
Gant stériles en latex	2
Set de sangles Cas-strap	1
Couverture de secours	3
Paquet de 5 cotons-tiges	4
Pansement de thorax Asherman	1
Paquets de QuickClot	6

## **Annexe P – Rapport sur la situation : format modèle**

**Usagers et usage** : Le rapport sur la situation pourra être rédigé par le Point focal de sécurité ou les managers concernés. Cependant, l'équipe de direction devra définir les éléments-clés et établir la fréquence des rapports.

Un document standard de rapport sur la situation, utilisé par toute l'organisation ou le bureau satellite, permet aux managers et au personnel de trouver facilement et rapidement les informations dont ils ont besoin. Le document standard de votre organisation doit expliquer :

### **La situation locale, y compris tout changement concernant :**

- La population locale (décrivez les sous-groupes si cela est nécessaire et utile d'un point de vue sécuritaire). Fournissez toutes les données ventilées par sexe et par âge et incluez tous les récents problèmes de développement et les besoins humanitaires également liés au genre.
- Le contexte politique
- Les autorités locales
- La sécurité, y compris les mouvements de groupes armés.
- L'économie
- Les actions d'autres organisations importantes

### **Les programmes et autres activités des membres d'ACT, y compris :**

- Les mesures prises dans la période concernée. La « période du rapport » est la période dont traite le rapport sur la situation. Par exemple, un rapport hebdomadaire sur la situation pourra être daté du 24 mars, couvrant la période du 16 au 23 mars. La période du rapport est donc du 16 au 23 mars. Pour éviter les ambiguïtés, il est toujours conseillé d'indiquer également la période concernée.
- Comment l'action peut être comparée à l'action envisagée
- Les succès
- Les problèmes

### **L'administration, y compris :**

- Le personnel
- Les finances
- La logistique

### **Les actions attendues :**

- Du supérieur hiérarchique
- Du Directeur national
- Éventuellement du Directeur international responsable de la région
- Des autres membres d'ACT présents dans le pays
- De l'Alliance ACT par le biais du secrétariat d'ACT
- Autres

Les rapports sur la situation non programmés, comme les rapports d'urgence sur une nouvelle crise, pourront adapter le format du rapport standard si nécessaire. Notez que le rapport sur la situation, y compris le rapport d'urgence, est différent du rapport d'incident (Annexe F).

Sachant qu'établir un rapport prend du temps, un « raccourci » serait d'écrire simplement « inchangé » lorsque cela est le cas, en faisant référence aux commentaires inclus dans les rapports précédents.

## Annexe Q – Gestion du stress

**Usagers et usage** : Il est conseillé à tous les lecteurs d'examiner et d'approfondir les points mentionnés.

Le stress est un facteur de risque pour la santé et pour la sécurité. Les managers et le personnel doivent viser à prévenir le stress, et doivent être attentifs aux signes de stress au sein de l'équipe. Le stress a des effets différents sur chaque personne, et les personnes de différentes cultures. Les points suivants sont seulement des conseils, et devront être sélectionnés et adaptés selon la situation et la culture.

### Causes du stress

Les causes du stress peuvent être multiples, par exemple :

- Une perte personnelle
- Le surmenage, ou un milieu de travail exigeant
- Des exigences de travail incompatibles
- Plusieurs superviseurs
- Manque de clarté concernant les responsabilités et les attentes
- Insécurité professionnelle
- Traumatisme
- Échec d'un programme ou d'activités
- Se sentir dépassé par l'ampleur des besoins
- Une faute humaine
- Une incompréhension
- Une maladie
- Des difficultés relationnelles
- Méfiance de la part des autorités et des populations locales
- Relations personnelles difficiles, pas nécessairement lié au travail ou à la sécurité

### Prévention du stress

Le stress peut être prévenu en prenant de simples précautions, comme par exemple :

- Des plans et des horaires de travail réalistes
- Des briefings clairs
- Une gestion efficace et attentive
- Écouter régulièrement le personnel, en particulier lorsqu'ils sont sous pression
- Tenir le personnel pleinement informé
- Encourager le personnel et les féliciter pour leur bon travail
- Résoudre rapidement un conflit ou une plainte
- Suffisamment de repos, y compris un jour libre par semaine sauf en cas d'urgence grave, et un temps obligatoire de Repos et récupération (R&R) dans les périodes de grande pression
- Permettre au personnel de voir leurs familles et/ou de les appeler, s'ils sont éloignés
- Un service de courrier électronique efficace, ainsi qu'un accès privé si possible
- Un logement privé
- Un peu de luxe, comme des livres, des magazines, des vidéos, du savon de bonne qualité
- Des bon repas, avec des menus variés
- Développer un esprit d'équipe
- De la camaraderie
- Faire de l'exercice
- Reconnaître, féliciter et récompenser les bons travailleurs

- Accepter des moments de prières ou d'autres formes de spiritualité/religiosité
- Des salaires adaptés
- Un lieu de résidence sûr
- De l'air frais et des activités extérieures

### **Les signes du stress**

Les managers et le personnel doivent pouvoir signaler les signes de stress chez eux et chez leurs collègues. Des symptômes courants sont :

- Comportement confus ou étrange
- Parler beaucoup plus ou beaucoup moins que normal
- Une humeur irritable ou des crises de colères
- Des maux de tête
- Dépression ou anxiété
- Apathie
- Maux inexplicables
- Problèmes de peau
- Surmenage
- Non-respect de la sécurité, comportement risqué
- Indécision, inconsistance
- Efficacité réduite au travail
- Incapacité de se concentrer
- Absence répétée au travail
- Fatigue prolongée
- Sommeil perturbé ou excessif
- Sur- ou sous-alimentation
- Abus de d'alcool et/ou de drogues

### **Traitement du stress**

Le traitement du stress devrait être conseillé par un docteur ou une personne expérimentée. Le débriefing doit être fait par une personne expérimentée si possible. Dans le cas contraire, les conseils suivants sont souvent jugés utiles, mais des mesures appropriées varieront selon les personnes et les cultures :

- Prenez le temps de parler avec les personnes qui souffrent de stress. Encouragez-les à dire comment elles se sentent. Rassurez et encouragez-les. Aidez-les à gérer leurs préoccupations. Déterminez si elles pourraient bénéficier d'un changement de leurs pratiques de travail. Ont-elles besoin d'être assistées dans leurs tâches ? Sont-elles sous pression, par exemple à cause de mauvaises nouvelles venant de leur famille ?
- Permettez à la personne souffrant de stress de prendre un temps hors du travail, mais sans s'arrêter complètement. Suggérez des tâches utiles qu'elles peuvent faire et qui ne sont pas stressantes. Cela peut aider à se sentir utile et valorisé, et peut contribuer à la guérison.
- Assurez-vous qu'elles aient accès à des installations récréatives ou des lieux religieux, et à des consultations si besoin
- Encouragez-les à prendre bien soin d'eux : bien manger, faire de l'exercice, se reposer fréquemment, etc.
- Parlez-leur régulièrement – ou assurez-vous qu'un collègue sympathique le fasse

- Après un court temps, selon les circonstances, il est souvent possible de reprendre le travail normalement. En effet, reprendre le travail après une pause et sans être surchargé, contribue au rétablissement
- Continuez à suivre leur état et à savoir comment elles avancent
- Si elles ne répondent pas, ou si elles ne sont pas capables de reprendre le travail, faites appel à une aide médicale

### **Stress post-traumatique**

Tout évènement qui est stressant et est différent des expériences normales de la vie quotidienne peut causer un stress post-traumatique. Le stress post-traumatique produit généralement des réactions très fortes, comme des sentiments d'angoisse et/ou d'impuissance. Une telle réaction à une situation anormale est normale. Cela ne signifie pas nécessairement que la personne a développé des troubles psychiatriques. Néanmoins, une telle exposition peut conduire à un stress post-traumatique.

Le stress post-traumatique est causé par une exposition à des évènements provoquant de vives émotions ou bien des « incidents critiques ». L'évènement peut être soudain et inattendu, ou s'étaler sur de plus longues période.

Certains employés souffriront d'un traumatisme « secondaire » ou indirect en étant témoin d'un traumatisme ou de violence, ou bien lorsqu'ils sont impliqués dans un évènement tragique comme lors d'une phase d'aide après une nouvelle catastrophe. D'autres sentiront un « épuisement compassionnel » en raison d'une exposition à des souffrances humaines ou des situations tragiques pendant une plus longue période de temps. Dans de nombreux cas, les symptômes d'un traumatisme secondaire ou de la fatigue compassionnelle ressemblent à ceux des victimes directes qui souffrent de stress post-traumatique. Ceux qui ont déjà souffert d'un traumatisme, d'instabilité dans les circonstances de leur vie, ou ont d'autres vulnérabilités, courent plus de risques.

Indépendamment de la source, le stress post-traumatique peut être un des risques professionnels les plus importants. Savoir gérer le stress post-traumatique est un domaine spécialisé qui demande une aide professionnelle.

### **Syndrome d'épuisement professionnel**

Le terme de syndrome d'épuisement professionnel ou « burnout » est généralement utilisé lorsqu'une personne souffre d'un stress professionnel chronique. Les signes du burnout sont similaires aux signes du stress, bien qu'ils soient généralement plus graves. Les signes de burnout au sein d'une équipe d'employés peuvent être un renouvellement fréquent du personnel ; un manque d'unité; une culture du blâme ; le manque d'initiatives ; un taux croissant de congés maladie ; et une baisse de l'efficacité. Les managers doivent pouvoir reconnaître ces signes, et prendre les mesures qui s'imposent. Mieux encore, ils doivent développer des pratiques de travail qui préviennent le stress et l'épuisement professionnel.

Pour plus d'informations, veuillez consulter *La gestion du stress lors d'urgences humanitaires, un guide du HCR (le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), rédigé par Sheila Platt*<sup>1</sup>. Consultez également le document *Action humanitaire et conflit armé : gérer le stress*, de Barthold Bierens de Haans, publié par le CICR<sup>2</sup>.

[Retour à la TDM](#)

---

<sup>1</sup> Published 2001. Available at [www.the-ecentre.net/resources/e\\_library/index.cfm](http://www.the-ecentre.net/resources/e_library/index.cfm) or by using a search engine.

<sup>2</sup> Published 2001 (3rd edition). Available from [www.icrc.org](http://www.icrc.org).

## **Annexe R - Programme de formation sur les bases de la sécurité**

**Usagers et usage** : L'équipe de direction devra faire en sorte qu'une Formation sur les bases de la sécurité soit développée spécialement pour votre organisation, que les nouveaux employés reçoivent cette formation, et que le personnel actuel démontre ses connaissances en matière de sécurité ou alors participent aussi à la formation. Pour les employés responsables du développement et de la mise en œuvre de la formation, les éléments de base de la formation sont fournis ci-dessous. Pour vous aider à développer et/ou donner cette formation, vous pouvez utiliser les posters et le DVD conçus pour la Semaine de la conscience sécuritaire (23-27 mai 2011).

**Préparation** : La formation sur les bases de la sécurité est une formation interne qui peut prendre de quelques heures à une journée entière. Elle n'est pas seulement l'occasion d'informer le personnel sur les points de vue de l'organisation, mais également une opportunité d'engager, d'activer et d'écouter les employés.

Le principal objectif de la formation est de fournir au personnel les politiques, les principes et les règles de votre organisation en matière de sûreté et de sécurité. Bien qu'elle soit l'occasion de discuter des liens entre les procédures et les politiques, les principes et les règles, un examen approfondi des procédures sera plutôt fait lors des formations de sécurité personnelle et de gestion de sécurité et de crise. Chaque formation devra expliquer brièvement les différentes formations et à qui elles sont destinées.

Avant la formation, tous les participants doivent lire :

- « les Principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT » (Annexe A)
- Les politiques de leur organisation en matière de sécurité (section 2.8)
- Le Plan de sécurité général, en accordant une attention particulière aux parties qui concernent leur propre poste.
- Et, au moins, se familiariser avec les grandes lignes des Directives de sûreté et de sécurité d'ACT.

**Programme** : Étant donné que la Formation sur les bases de la sécurité est une opportunité d'engager, d'activer et d'écouter le personnel, essayez de trouver le juste équilibre entre fournir des informations et laisser suffisamment de temps pour poser des questions et discuter.

- Introduisez les principaux documents : expliquez le but de chaque document. Si possible, expliquez aux employés les différents plans et politiques de l'organisation, ainsi que les documents de l'Alliance ACT, pour qu'ils sachent quelles ressources sont disponibles.
- Rendez les documents « vivants ». Expliquez comment ils se rapportent au travail de l'organisation et des employés. Selon les circonstances spécifiques de votre agence, vous pourrez choisir de réserver du temps pour traiter des questions comme :
  - La mise en œuvre d'une stratégie d'acceptation ;
  - Les relations avec l'armée, la police, les médias ou les autres agences, en particulier les membres d'ACT ;
  - Les systèmes, les structures et le matériel de communication ;
  - Le rapport d'incident ; ou
  - L'évacuation médicale.

Ces formations peuvent soulever de nombreuses questions et problèmes, donc assurez-vous d'y donner suite et d'informer le personnel.

## Annexe S – Programme de formation sur la sécurité personnelle

**Usagers et usage :** Pour l'équipe de direction et les employés qui développent et/ou donnent la formation, le programme fournit une liste de sujets généralement abordés.

**Préparation :** La formation de sécurité personnelle peut être interne, avec l'Alliance ACT ou alors externe. Elle peut prendre de quelques heures à trois jours.

L'objectif principal de la formation est de former le personnel en matière de procédures de sécurité qui auront une incidence sur leur travail. Comme cette formation est destinée à tout le personnel, tous les employés sont tenus d'y assister. Cela dit, vous pourrez donner des formations adaptées pour des employés spécifiques. Par exemple, les chauffeurs auront besoin de plus d'explications sur l'entretien du véhicule et la conduite préventive que les autres employés. Dans ce cas, vous pourrez décider que les chauffeurs reçoivent la Formation de sécurité personnelle et ensuite participent à des séances supplémentaires qui traiteront de sujets spécifiques. Ou alors vous choisirez de développer une Formation de sécurité personnelle adaptée spécialement pour eux.

Comme votre organisation donnera différentes sortes de formations de sécurité, il sera nécessaire d'expliquer en quoi elles consistent et à qui elles sont destinées. Pour vous aider à développer et/ou donner cette formation, vous pouvez utiliser les posters et le DVD conçus pour la Semaine de la conscience sécuritaire (23-27 mai 2011).

Avant la formation, tous les participants doivent :

- Revoir leurs notes prises lors de la Formation sur les bases de la sécurité et les documents étudiés (Annexe R)
- Lire le Plan de sécurité de l'organisation, en accordant une attention particulière aux parties qui concernent leur propre poste.

**Programme :** Le programme ci-dessous décrit le contenu habituel d'une Formation de sécurité personnelle. Ces points sont des suggestions qui pourront être modifiés en fonction de votre organisation et de votre zone d'activités.

### 1 Introduction à la gestion des risques de sécurité

1.1 Comprenez que le risque est le résultat d'une menace et d'une vulnérabilité, et que la réduction de soit la menace, soit la vulnérabilité permet de réduire le risque.

1.2 Comprenez que la sécurité d'une ONG est généralement basée sur l'acceptation par la population locale, et que la manière dont est perçue l'ONG par la population locale est d'une importance cruciale

1.3 Soyez en mesure d'évaluer les risques dans un environnement hostile

1.4 Soyez capable de sélectionner des mesures de sécurité appropriées sur la base d'une évaluation des risques

1.5 Comprenez le besoin de peser les risques et les bénéfices – « l'évaluation risques-bénéfices »

### 2 Comportement et consciences personnelle

2.1 Comprenez l'influence qu'a le comportement personnel sur la sécurité

2.2 Soyez conscient de l'importance du respect de la culture locale, des problèmes qui peuvent se poser lorsqu'elle n'est pas respectée

2.3 Comprenez le besoin de s'habiller convenablement pour la situation et la culture locale



2.4 Soyez conscient de la situation locale et de ses implications pour la sécurité personnelle

2.5 Des conseils pour la sécurité personnelle, notamment :

- Lorsque vous êtes à pied
- Se détendre le soir et le week-end
- Dans les restaurants, les bars, etc.
- Les relations avec la population locale
- Un comportement sexuel responsable
- Être conscient des perceptions locales

2.6 Comprenez pourquoi la corruption doit être évitée, et sachez comment éviter de payer des pots-de-  
vin dans des situations de pression modérée.

2.7 Des précautions particulières et la préparation en cas d'extrême urgence et d'évacuation

### **3 Sécurité des communications et de l'information**

3.1 Soyez informé sur les systèmes, les structures et le matériel de communication

3.2 Comment sécuriser le courrier électronique.

3.3 Si besoin, soyez capable de manipuler une radio VHF pour :

- Envoyer et recevoir des messages simples
- Charger et entretenir les batteries
- Parler en sécurité, clairement et brièvement
- Être conscient des causes des « points morts » et comment y remédier
- Être conscient de la couverture approximative d'une radio portative, d'une radio de véhicule et d'une unité radio VHF de base

3.4 Soyez conscient de la nécessité de toujours avoir deux moyens de communication indépendants à disposition dans de nombreuses situations

3.5 Soyez en mesure d'envoyer un rapport de base sur la situation et/ou un rapport d'incident par radio ou téléphone portable

### **4 Déplacement**

4.1 Comprenez les procédures de base à suivre pour un déplacement, y compris :

- L'évaluation risques-bénéfices avant de décider de faire un déplacement et l'importance des procédures de « go/no go »
- Les autorisations de déplacement
- Les réservations et les inscriptions
- Informer lors du départ ; au cours des différentes étapes du déplacement ; et à l'arrivée
- Comprendre toutes les procédures, y compris celle mentionnées ci-haut, selon le contexte local, et qu'elles devront être adaptées lorsque le contexte évolue
- Les contrôles d'entretien du véhicule

4.2 Comprenez le risque majeur que constituent les accidents de la route, et comment les éviter

4.3 Comprenez la nécessité de sécuriser un véhicule, y compris :

- Inspecter le véhicule avant son utilisation
- Verrouiller toutes les portes du véhicule pendant le déplacement
- Se garer de manière à sortir en marche avant

- Garder suffisamment d'espace de manœuvre en étant dans la circulation ou des lieux fermés

4.4 Soyez capable de vous comporter de manière adaptée à un barrage

4.5 Soyez capable de planifier votre itinéraire

4.6 Soyez capable de rouler dans un convoi

4.7 Soyez conscient des conseils de base pour la sécurité dans les hôtels

## **5 Premiers soins**

5.1 Soyez capable d'assurer les premiers soins de base dans des zones isolées ou dangereuses. Cela inclus :

- La réanimation
- Rassemble le contenu des trousse de premiers soins et savoir les utiliser
- Les traumatismes
- Les brûlures
- Les blessures de choc, d'explosion et de balle
- Les fractures
- Improviser un brancard ou un moyen de transport (qui pourra tenir brièvement – 5 minutes ?)
- Les effets de la chaleur et du froid
- Les maladies et les problèmes de santé courants
- Une évaluation des compétences

5.2 Des exercices pratiques et réalistes incluront également les procédures adaptées à des zones isolées ou dangereuses, y compris lors de blessures par choc ou par balle.

## **6 Le stress**

6.1 Soyez conscient des risques que comporte un stress excessif

6.2 Soyez conscient des méthodes prévention d'un stress excessif

6.3 Connaissez les signes usuels du stress excessif

6.4 Connaissez les façons de gérer et de réduire un stress excessif

6.5 Sachez quand et où chercher une aide professionnelle pour gérer le stress

## **7 Risques et menaces spécifiques au contexte**

7.1 Soyez conscient des menaces et des risques possibles associés à un certain lieu, un pays, ou une tâche

7.2 Sachez comment prévenir de tels risques et comment y faire face

7.3 Les menaces et risques possibles pourront être :

7.3.1 Des mines antipersonnel et des explosifs

7.3.2 La violence sexuelle

7.3.3 Le vol de voiture

7.3.4 Les émeutes

7.4 Sachez comment utiliser le matériel adéquat pour prévenir et répondre aux menaces et aux risques locaux

## Annexe T – Programme d’une formation sur la gestion de la sécurité

**Usagers et usage :** Pour l’équipe de direction et les employés qui développent et/ou donnent la formation, le programme fournit une liste de sujets généralement abordés.

**Préparation :** La formation de gestion de la sécurité peut être réalisée en interne, avec l’Alliance ACT, ou bien en externe. Elle peut prendre d’une demi-journée à cinq jours.

L’objectif principal de la formation est de préparer et d’assister les responsables de la sécurité.

Comme votre organisation donnera différentes sortes de formations de sécurité, il sera nécessaire d’expliquer en quoi elles consistent et à qui elles sont destinées. Pour vous aider à développer et/ou donner cette formation, vous pouvez utiliser les posters et le DVD conçus pour la Semaine de la conscience sécuritaire (23-27 mai 2011).

Avant la formation, tous les participants doivent se préparer à utiliser :

- « Les principes de sûreté et de sécurité du personnel d’ACT » (Annexe A)
- Les politiques de sécurité de leur organisation (section 2.8)
- Le Plan de sécurité de l’organisation, en accordant une attention particulière aux parties qui concernent leur propre poste.
- Et, au moins, se familiariser avec les grandes lignes de ce manuel

**Programme :** Les points nommés ci-dessous sont des suggestions qui pourront être modifiées en fonction de votre organisation et de votre zone d’activités.

- Approches de la sécurité : acceptation, protection, dissuasion
- Les responsabilités liées à la sécurité du responsable sur le terrain
  - Direction de l’équipe
  - Gestion du personnel
  - Évaluations de sécurité, incluant la compréhension du contexte local, des acteurs importants et des risques, en évaluant les implications des développements politiques et sécuritaires
  - Analyser les risques et les possibles bénéfices pour le programme
  - Rédiger un plan de sécurité
  - Donner un briefing de sécurité
  - Rédiger des rapports sur la situation et des rapports d’incidents
  - Coordination de la sécurité par le Forum d’ACT, avec les autres membres d’ACT et les autres agences (ONE, Croix rouge, ONG)
  - Les problèmes et les dilemmes courants en matière de sécurité
  - Décider et gérer une évacuation et/ou une délocalisation vers une zone plus sûre
  - Organiser des formations de sécurité pour le personnel
- Gagner la confiance du personnel, des leaders locaux et de la population locale
- Savoir comment gérer les dirigeants, la police et/ou les commandants de l’armée
- Gérer les médias
- Incidents sérieux : enlèvement, attaque, viol, meurtre, etc.
- Sécuriser les bâtiments
- Gérer les communications
- Les aspects sécuritaires de l’administration :
  - La gestion de la sécurité et les ressources humaines : embauche, contrats, briefings, discipline, résiliation des contrats, etc.
  - Sécurité financière
  - Sécurité des propriétés, gestion de l’inventaire, etc.
- Stress : prévention et traitement

- Le système de gestion de la sécurité de l'ONU

## Annexe U – Programme d'un cours ou d'un exercice sur la gestion de crise

**Usagers et usage :** Pour l'équipe de direction et les employés qui développent et/ou donnent la formation, le programme fournit une liste de sujets généralement abordés.

**Préparation :** La formation de gestion de la sécurité peut être réalisée en interne, avec l'Alliance ACT, ou bien en externe. Elle peut prendre d'une demi-journée à deux jours. Pour vous aider à développer et/ou donner cette formation, vous pouvez utiliser les posters et le DVD conçus pour la Semaine de la conscience sécuritaire (23-27 mai 2011).

L'objectif principal de la formation est de préparer et d'assister les managers ayant des responsabilités de sécurité à gérer une crise. En d'autres termes, l'objectif est de préparer certains employés et certaines équipes en particulier. Le but est de les familiariser avec les procédures et les étapes de prise de décisions qu'il faudra suivre en cas d'incident.

Avant la formation, l'équipe de direction et les employés qui développent et/ou donnent la formation devront discuter, en détails, des questions organisationnelles et contextuelles qu'il faudra traiter. Vous devrez également développer un plan pour les différents niveaux du personnel, pour fournir un partage d'information et une formation qui seront adaptés à chaque niveau.

Avant la formation, tous les participants doivent se préparer à utiliser :

- « Les principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT » (Annexe A)
- Les politiques de sécurité de leur organisation (section 2.8)
- Le Plan de sécurité de l'organisation, en accordant une attention particulière aux parties qui concernent leur propre poste.
- Et, au moins, se familiariser avec les grandes lignes de ce manuel

**Programme :** Le programme ci-dessous décrit le contenu habituel d'une Formation de sécurité personnelle. Ces points sont des suggestions qui pourront être modifiés en fonction de votre organisation et de votre zone d'activités.

Les sujets suivants seront traités pendant et après le cours :

- L'évaluation des différents types de crise qui peuvent se produire dans la situation locale. Par exemple :
  - Enlèvement
  - Viol
  - Meurtre
  - Multiples victimes
  - Brigandage à grande échelle
  - Catastrophes naturelles comme un tremblement de terre ou un incendie de forêt
- Une discussion sur les dilemmes courants que posent de telles crises
- L'importance d'avoir une personne unique chargée de gérer la crise
- Les procédures de l'Unité de gestion de crise, par exemple la communication, la division des tâches
- Une discussion sur les moyens nécessaires, y compris les documents importants comme les listes de contact du personnel, les politiques organisationnelles, etc.
- Informer les familles des victimes, entretenir le contact avec eux, les rassurer et les assister
- Où trouver une aide spécialisée, par exemple en cas de négociation après un enlèvement
- Gérer les médias

Un exercice devrait être conduit en utilisant un scénario fictif adapté à la situation locale. L'exercice doit poser des questions pratiques et des problèmes de prise de décisions. Il devra être suivi d'une discussion qui permettra de tirer des enseignements identifiés lors de l'exercice.

## Annexe V – Formulaire d’autorisation de déplacement sur le terrain

**Usagers et usage :** Pour le personnel en déplacement, qui devra remplir ce formulaire ou similaire. Vous pourrez également utiliser le formulaire pour la préparation de votre déplacement. En examinant les points à considérer avant d’obtenir une autorisation, vous comprendrez mieux les responsabilités de votre agence en matière de sûreté et de sécurité.

Les managers doivent noter que ce formulaire est plus pertinent s’il est adapté à la situation locale et aux pratiques de travail du personnel. Dans de nombreux cas, un formulaire d’autorisation de déplacement ne sera pas nécessaire. Le responsable concerné devra décider s’il faudra inclure le formulaire aux procédures standards.

Pour les Points focaux de sécurité, voici une liste de points que vous pourrez intégrer à votre procédure d’octroi d’une autorisation de déplacement :

Nom de toutes les personnes en déplacement	
Objectif du voyage	
Date de départ	
Destination	
Itinéraire	
Dates du voyage	
Heure estimée de départ	
Heure estimée d’arrivée	
Risques évalués du déplacement	
Précautions à prendre	
Des autorisations requises par les autorités locales ou autres ? Ont-elles été obtenues ? Y a-t-il des conditions particulières ?	
Communications:	
Téléphone portable ? (indiquer le numéro)	
Téléphone satellite ? (indiquez le numéro)	
Radio VHF ? (indiquez la fréquence et l’indicatif)	
Radio HF ? (indiquez la fréquence et l’indicatif)	
Indiquer les heures et les lieux de notification	
Type et immatriculation du véhicule	
Nom du chauffeur	

Signature du responsable du déplacement	
Nom en majuscules	
Date	
Signature du manager autorisant	
Nom en majuscules	
Date	

Avant d'accorder une autorisation de déplacement, les Points focaux de sécurité devront tenir compte des aspects suivants :

- Les Termes de référence du voyage : quels sont les possibles bénéfices du voyage ?
- Analyse des risques : en plus d'analyser les risques encourus dans une zone donnée, il est important d'analyser les vulnérabilités du personnel à ces risques. Alors qu'il sera permis à un employé expérimenté de voyager dans une zone à risque élevé si les circonstances l'exigent, une décision plus prudente devra être prise lorsqu'il s'agit d'employés avec moins d'expérience. La plupart des aspects liés à la sécurité et la sûreté sont le genre, l'âge et l'origine des personnes ; selon la nationalité, l'âge, la fonction et le sexe de l'employé, il ou elle courra des risques différents.
- Compétence : l'expérience et les compétences du voyageur lui permettront-il/elle de faire face à d'éventuels problèmes de sécurité ? Le voyageur a-t-il été suffisamment formé en matière de sécurité pour gérer les risques encourus ?
- Facteurs personnels : les circonstances personnelles et familiales du voyageur doivent également être prises en compte. Le voyageur est-il prêt à affronter le niveau de risque ? L'aptitude médicale du voyageur doit également être vérifiée, en faisant un contrôle médical si nécessaire. Cette évaluation doit également inclure le niveau général de fatigue/stress de l'employé.
- Partenaires : les points de vue d'autres membres d'ACT et d'autres partenaires humanitaires ont-ils été pris en compte ?
- Liste de contrôle pour le déplacement : a-t-elle été correctement remplie – y a-t-il des questions non résolues ?





## Annexe X – Certificat de non-responsabilité du voyageur

**Usagers et usage :** Chaque agence ACT doit avoir un certificat/formulaire de déplacement que doivent signer les visiteurs et autres invités qui se déplacent dans les véhicules de l'organisation. Le formulaire ci-dessous peut être adapté selon les besoins.

### Certificat de déplacement

- Je, soussigné (nom complet)....., atteste que je voyage dans les pays/régions sous l'égide de l'organisation nommée :  
.....  
.....  
.....  
.....
- Pour ma propre sécurité et/ou celle du groupe, **j'atteste** que je respecterai les conseils de sécurité du responsable de voyage (.....) désigné par ACT qui m'accompagnera au cours du déplacement. **Si je refuse de suivre ses conseils, le partenaire d'ACT n'est pas responsable des conséquences pour ma personne.**
- Au cours de la visite, **j'accepte** d'informer le responsable du voyage de tous mes mouvements.
- **Je confirme** que j'ai consulté un médecin et que j'ai reçu les vaccins nécessaires pour le pays/lieu concerné : **je suis apte à voyager.** (À titre confidentiel, j'ai remis au responsable du voyage toutes informations importantes concernant des problèmes de santé spécifiques ; allergies et autres questions de santé qui peuvent nuire à mes capacités de compléter la visite).

### Voyageur

Signature.....

Nom : .....

Date: .....

Signature.....

Nom : .....

Date : .....

### Responsable du voyage désigné

Exemplaires en possession :

- Des ressources humaines
- Du Point focal de sécurité
- De l'organisation organisant la visite
- De l'équipe sur place (le cas échéant)

## Annexe Y – Sécurité des sites

**Usagers et usage :** Cette annexe est principalement destinée aux Points focaux de sécurité, aux responsables de la sécurité et autres managers ayant des responsabilités de sécurité. Les conseils et les listes ci-dessous devront être modifiés selon les réalités de chaque zone.

La sécurité du site concerne autant les mesures de sécurité physiques que procédurales à prendre pour chaque site. L'accès à un site est contrôlé par une série de « délimitations » physiques et procédurales, destinées à empêcher les intrus d'avoir accès au site. Ces délimitations peuvent être :

- Physiques, comme des murs ou des clôtures ;
- Physiques et psychologiques, comme des haies et des plates-bandes ; et/ou
- Procédurales, comme des registres de sécurité d'entrée et de sortie ; ou des combinaisons de ces trois.

Prenez en compte ces délimitations lorsque vous sélectionnez un site et assurez la sécurité des emplacements de votre organisation.

Le Guide général de sécurité d'ECHO fournit des conseils utiles sur la sécurité des bâtiments dans l'annexe 1, en utilisant les catégories suivantes :

- L'emplacement général
- La sécurité physique du bâtiment
- L'infrastructure locale
- La capacité d'accueil des visiteurs
- L'identité des propriétaires

Des directives sur la sécurité des bureaux et des résidences pour le personnel sont fournies dans la section 3.5.

### Évaluation de sécurité des sites

Chaque emplacement doit être soumis à des évaluations périodiques de la sécurité. Chaque évaluation doit comprendre :

- Un examen physique des environs
- Un examen des politiques et des procédures en place
- Des entretiens avec le représentant et le personnel

### ÉCHANTILLON : Liste de contrôle de l'évaluation de la sécurité des sites :

Bâtiment :

Date de l'évaluation :

Élément à évaluer	Notes	Remarques/Actions
Emplacement	Voies d'accès – Les bâtiments donnent-ils un bon accès à des routes et des emplacements qui sont importants pour le programme ?	
	Est-il question de criminalité dans la zone ? Taux d'incidence, types de criminalité.	

	Y a-t-il des éventuelles routes d'évacuation ? Le bâtiment est-il accessible depuis plusieurs points d'accès, ou juste un ou deux ? (un ou deux sera plus facilement contrôlable).	
	Le bâtiment est-il discret ou se trouve-t-il sur un emplacement important ? Quel emplacement améliorera votre sécurité dans la situation actuelle ?	
	Est-il possible d'avoir une vue sur vos bureaux depuis un point élevé ? Cela importe-t-il dans les circonstances actuelles ?	
	Y a-t-il sur les voies d'accès vers les bâtiments des espaces où des personnes peuvent se cacher ? (Taillez régulièrement les arbustes et les buissons des résidences et des bureaux)	
	Les bureaux sont-ils suffisamment proches de la population bénéficiaire ; d'autres ONG ?	
	Proximité d'autres ONG, ONU.	
	À quelle distance se trouvent la police ou d'autres forces de sécurité ? Combien de temps faut-il pour atteindre le poste de police le plus proche à pied et avec un engin motorisé ?	
	Le bâtiment se trouve-t-il près d'un endroit sensible ? (Par exemple une baraque de l'armée ou de la police ; le siège d'un parti politique ; la résidence d'un personnage politique, etc.)	
Sécurité physique du bâtiment	Les murs sont-ils suffisamment solides pour résister à des menaces éventuelles ? Les fenêtres sont-elles grillagées ?	
	Les portes sont-elles solides ? Contrôlez les serrures, les charnières, les barreaux. Les serrures sont-elles de bonne qualité et est-il difficile de faire un double des clés ?	

	Y a-t-il un mur d'enceinte autour du bâtiment ? Est-il facile/difficile de le franchir ? Y a-t-il des barbelés ? Est-il nécessaire d'installer des barbelés, ou est-ce que cela enverrait un mauvais signal à la population local ?	
	Le portail est-il solide ? Un garde peut-il regarder à travers le portail sans l'ouvrir ?	
	Est-il difficile d'accéder au toit par l'extérieur ?	
	Est-ce un endroit sûr pour garder un coffre-fort ?	
	Y a-t-il un abri convenable, en cas de vol armé, d'attaque ou de combat à proximité ? Un abri doit de préférence se trouver derrière des murs épais et loin de fenêtres. Parfois une pièce centrale ou un couloir intérieur peut être utilisé comme abri.	
	Y a-t-il un rangement sécurisé pour les objets de valeur ?	
	Y a-t-il un système d'alarme, de vidéosurveillance ou autre matériel de sécurité ?	
	Y a-t-il suffisamment de mesure de sécurité incendie comme des détecteurs de fumées, une alarme incendie, des issues de secours principales et secondaires ?	
Mesures de sécurité	Y a-t-il un plan d'évacuation d'urgence pour le bâtiment ? Est-il pratique ? Prend-il en compte les besoins et les risques spécifiques liés au genre, à l'origine ethnique, à l'âge ou d'autres caractéristiques du personnel ? Quand le dernier exercice d'évacuation d'incendie a-t-il eu lieu ?	
	Les installations électriques sont-elles bonnes et sûres ?	
	Y a-t-il suffisamment d'espace de parking et est-il suffisamment sûr pour les véhicules ?	
	Y a-t-il suffisamment d'éclairage interne et externe ?	

Le bâtiment se trouve-t-il près d'un endroit potentiellement dangereux ? (par exemple une réserve de combustible ?	
Si des combats éclatent, le bâtiment serait-il directement exposé à des tirs ?	
Les bureaux se trouvent-t-il dans une zone inondable, exposée à des séismes ou autres problèmes similaires ? Si c'est le cas, sont-ils protégés ?	
Y a-t-il des risques de santé sur l'emplacement ? (par exemple des services d'enlèvement d'eaux usées et des ordures)	
Les installations extérieures d'électricité, de téléphonie et d'alimentation en gaz sont-elles fermées ?	

Nom de l'évaluateur : \_\_\_\_\_

### Sélection du site

Lors de la sélection du site qui hébergera les nouveaux bureaux, un dépôt ou tout autre lieu de travail, tenez compte :

- Du voisinage
  - Assurez-vous que le site se situe dans un voisinage qui a une bonne réputation
  - Évitez de choisir un site qui se trouve dans une zone de forte criminalité
  - Tenez compte du passage de circulation devant le site. Selon les statistiques, une forte circulation piétonnière augmente la vulnérabilité car cela augmente les possibilités.
  - Tenez compte de la proximité à des cibles potentielles, comme les installations militaires, les ambassades, ou d'autres bâtiments importants.
- Des affiliations
  - Tenez compte de la population vivant dans les environs, son ethnicité, sa religion, sa classe, son affiliation politique, etc. En particulier les personnes vivant à proximité directe du site.
  - Si vous choisissez un site dans une zone où la population est d'une autre ethnie que vos bénéficiaires, cela ne bénéficiera pas à votre sécurité.
- De l'accessibilité
  - Faites en sorte que le site a plusieurs voies d'accès et de sortie
  - Choisissez un site où au moins une route est pavée (si possible)
  - Contrôlez que les routes soient suffisamment larges pour y manœuvrer des véhicules
- Des services municipaux
  - Assurez-vous de la disponibilité d'électricité
  - Assurez-vous de la disponibilité d'eau courante
- De la structure
  - Contrôlez la résistance de la structure du bâtiment.
  - Vérifiez s'il y a suffisamment de fenêtres (au moins deux) et si elles sont grillagées.
  - Assurez-vous qu'il y ait suffisamment d'espace de travail et une pièce de réserve à utiliser comme abri.

- Contrôlez la vulnérabilité du site aux risques d'incendie, d'inondation, de glissement de terrain, de tempêtes, etc.
- Assurez-vous que la végétation ne permette pas à des intrus de se cacher.
- Assurez-vous que la visibilité autour du site soit maximale.
- Vérifiez les possibilités de modifications.
- Des limites physiques
  - Des périmètres clairement définis, même psychologiquement, jouent un rôle important dans la dissuasion des intrus.
  - Contrôlez les barrières naturelles, comme des lignes d'arbustes ou d'arbres qui séparent le terrain d'une route ou de champs.
  - Vérifiez s'il existe un périmètre intérieur. Il peut s'agir d'une haie devant la ligne d'arbres qui délimite la propriété.
  - Toutefois, les « délimitations » et les obstacles ne doivent pas empêcher vos employés ou leurs familles de passer pour échapper assez vite à un danger, ou se réfugier rapidement pour trouver un abri. L'équilibre n'est pas facile à établir, mais le plus important est de pouvoir sortir rapidement.

### **Exigences physiques du site**

Chaque emplacement doit respecter certaines conditions de sécurité de base. Ces conditions incluent :

- Chaque bureau/résidence doit posséder un espace intérieur identifié comme abri
- Chaque abri doit posséder de solides serrures, si besoin une porte pare-balle, tout en ayant suffisamment d'aération pour les personnes qui y trouveront refuge. Il devra s'y trouver :
  - Plusieurs lampes de poche (3) et des piles de rechange
  - Une trousse de premiers soins
  - Du matériel de communication :
    - Des téléphones portables
    - Des radios
    - Un téléphone satellite
  - De l'eau – une des cinq bouteilles de bureau pour distributeur devra suffire
  - De la nourriture – les barres énergétiques sont efficaces et ne prennent pas beaucoup de place.
  - Des sacs de sable (si besoin)
- Les bureaux/résidences avec des fenêtres « grillagées » doivent avoir au moins une fenêtre avec des grilles fixées avec des charnières pour avoir une issue de secours en cas d'incendie.
- Chaque bureau/résidence/dépôt doit avoir suffisamment d'extincteurs.
- Les boîtes à fusibles/de disjoncteur extérieures de bureau/résidence devront être couvertes ou fermées à clé.
- Chaque bureau/résidence/dépôt doit avoir suffisamment d'éclairage extérieur pour éclairer l'extérieur des lieux.
- Dans les zones de conflit, les fenêtres extérieures des bureaux/résidences doivent être couvertes d'un film de protection.

### **Procédures obligatoires**

Les délimitations physiques sont complétées par des procédures. Les procédures ont pour but de définir des comportements conscients de sécurité. Les procédures déterminent qui entre dans le bâtiment ; qui a accès à certaines parties du bâtiment ; qui a accès à quoi et dans quelles circonstances ; et quand.

Chaque bureau où travaillent plus de cinq employés doit envisager de faire garder l'accès du bâtiment par un ou plusieurs gardes, ou par une réceptionniste dans l'entrée qui contrôlera les personnes entrant dans le bâtiment.

## Visiteurs

Chaque bureau doit établir et maintenir un registre des personnes qui entrent et quittent le bâtiment. Ce système doit noter :

- Le nom de la personne
- Le nom de son organisation
- L'heure d'arrivée et l'heure de sortie
- Le nom de la personne à rencontrer

Tous les visiteurs doivent être accompagnés lorsqu'ils se trouvent sur la propriété. Les personnes non accompagnées devront être approchées de manière subtile. Par exemple, vous pourrez demander « Je peux vous aider ? » ou alors « Qui venez-vous voir ? » Les personnes ne pouvant pas expliquer la raison de leur présence devront immédiatement être signalées au responsable de l'organisation ou de la sécurité.

- Ouvriers/livreurs
- Les camions de travaux et de livraison doivent être inspectés avant d'accéder à la propriété.
- Tous les ouvriers et les livreurs doivent être surveillés continuellement lorsqu'ils se trouvent sur la propriété.
- Les camions de travaux doivent être inspectés avant de quitter la propriété à la fin de chaque journée.
- Les ouvriers sans pièces d'identité et autorisation légale ne doivent pas être permis d'accéder à la propriété.
- Chaque bureau utilisant des clés conventionnelles pour le bureau/résidence/dépôt(s) doit établir un système de contrôle des clés. Le système de contrôle des clés doit inclure :
  - Une liste des personnes qui possèdent chaque clé.
  - Un coffret verrouillé contenant les doubles des clés (les doubles doivent être marqués uniquement d'un numéro de code)
  - La liste des numéros de code doit être gardée par le manager le plus haut placé
- Chaque bureau doit établir des procédures de fermeture et désigner une personne responsable du contrôle des lieux, de l'éclairage, des serrures, etc., pour veiller à ce que le bureau soit sécurisé.



## **Annexe Z – Termes de référence pour les Points focaux de sécurité et coordonnées du Groupe de travail sur la sécurité et de la direction de l'Alliance ACT**

**Usagers et usage :** Les termes de référence sont destinés aux directeurs qui embauchent et dirigent un Point focal de sécurité. Pour les Points focaux de sécurité, cette annexe fournit la liste des coordonnées du Groupe de travail sur la sécurité d'ACT, ainsi que la direction de l'alliance ACT.

Kiruja Micheni, Président du SWG, Gestionnaire de la sécurité institutionnelle, Christian Aid

Tél +44(0) 2075232379

Por. +447788578189

E-mail [kmicheni@christian-aid.org](mailto:kmicheni@christian-aid.org) Skype: caid-kmicheni

Eirik Kirkerud, Programme Officer, Norwegian Church Aid

Tél +47 932 42 481

E-mail [ehk@nca.no](mailto:ehk@nca.no)

Sicko Pijpker, Coordinateur de la sécurité, ICCO

Tel +31 622 034 422

E-mail [Sicko.Pijpker@ICCOenKerkinActie.nl](mailto:Sicko.Pijpker@ICCOenKerkinActie.nl)

### **Au siège de l'Alliance ACT :**

John Nduna, Secrétaire général

150 rte de Ferney, 1211 Geneva 2, Suisse.

Tél : 00 41 22 791 6032.

Por. : 00 41 79 203 6055. Fax:

0041 22 791 6506

E-mail: [jhn@actalliance.org](mailto:jhn@actalliance.org)

### **Cadre 1: Exemple de Termes de référence pour les Points focaux de sécurité d'ACT**

Informations générales : Les « principes de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT » expliquent les principes-clés de l'approche de l'Alliance ACT concernant la sûreté et la sécurité du personnel. Les principes engagent la direction de chaque membre de l'Alliance de prendre la responsabilité d'assurer la sûreté et la sécurité de son personnel, et d'accepter d'en rendre compte si nécessaire. Elles engagent également chaque employé à être responsable de sa propre sûreté et sécurité. Les forums nationaux et régionaux d'ACT fournissent une plateforme partagée permettant aux membres d'ACT de discuter et de coordonner les questions relatives à la sûreté et la sécurité du personnel. Alors que certains forums ont parfois désigné des points focaux de sécurité au sein de leurs membres, cette pratique a été faite sans directives claires. Il est nécessaire de tirer des enseignements du passé, puis de clarifier et de soutenir un tel rôle.

Objectif : Faciliter le renforcement des capacités des forums nationaux et régionaux d'ACT en matière de sécurité, pour développer des stratégies, des actions et des réponses communes au sein des membres d'ACT d'un même pays.

Fonctions: Les points focaux de sécurité d'ACT...

Favoriseront la coordination des mesures de sécurité locale des membres de l'Alliance ACT dans un pays donné par le biais du Forum d'ACT. Si besoin,

Coopéreront avec les employés des membres d'ACT responsables de la sécurité, et si nécessaire, évalueront les procédures de sécurité de tous les membres de l'Alliance ACT et présenteront des recommandations pour les opérations de terrain, les bureaux, les résidences, les dépôts et la sécurité personnelle des employés ;

Évalueront la sécurité et présenteront des recommandations pour l'améliorer suivant les besoins ;

Assisteront le développement et la mise en œuvre de procédures et de plans d'évacuation d'urgence, et seront, en coopération avec le coordinateur du Forum d'ACT, responsables de la coordination de la mise en œuvre des procédures, si cela devait s'avérer nécessaire.

Directives de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT : un manuel pour le personnel d'ACT – version 2011

Promouvoir la pratique qui consiste à faire un briefing de sécurité systématique à tout nouvel employé et aux visiteurs au sein de toutes les organisations d'ACT.

Promouvoir le partage d'informations de sécurité actualisées au niveau du forum, en faisant en sorte qu'elles soient aussi partagées avec le personnel de terrain.

Promouvoir l'inclusion des coûts essentiels de la sécurité dans les appels à projets d'ACT.

Communiquer régulièrement avec le président du Groupe de travail sur la sécurité d'ACT.

Rester informé de tous les développements en matière de sécurité dans la zone d'activités, et fournir des analyses régulières de la sécurité et des briefings internes au Forum d'ACT

Encourager tous les membres du forum et leurs partenaires à rester informés sur les changements de la situation sécuritaire

Promouvoir le développement et la mise en œuvre de stratégies, d'actions et de réponses communes de sécurité au sein des membres d'ACT, en tenant bien compte du contexte local de la sécurité

Promouvoir les principes et les positions d'ACT au sein des membres d'ACT dans un pays donné, comme cela est formulé dans les documents suivants : « Les principes de sûreté et de sécurité d'ACT » (2010) ; les Directives de sûreté et de sécurité du personnel d'ACT (2011) ; SCHR Document de synthèse sur les relations entre humanitaires et militaires (2010)

Encourager les forums d'ACT à entretenir des liens étroits avec les forums de sécurité externes, comme ceux de l'ONU ou d'autres réseaux d'ONG