

Lignes directrices sur la sécurité personnelle  
dans le cadre d'interventions nationales (V4)



LIGNES DIRECTRICES  
SUR LA SÉCURITÉ  
PERSONNELLE DANS LE  
CADRE  
D'INTERVENTIONS  
NATIONALES



## Remarque

---

Le présent document axé sur la sécurité personnelle vise à fournir des lignes directrices destinées à améliorer la sécurité du personnel de la Croix-Rouge canadienne (la Société), à savoir les bénévoles, les employés et les autres intervenants, qui œuvrent au Canada. Il incombe à chacun de lire attentivement le présent document et d'en comprendre le contenu.

Puisqu'il n'existe aucun guide qui puisse prévoir des directives applicables à chaque situation possible, ce document ne devrait pas constituer la seule source de référence. Le personnel de la Société doit être informé des plans d'urgence ainsi que des procédures de sécurité établies pour chaque bureau, section, entrepôt, centre d'hébergement ou lieu de travail de la Société. Parallèlement, les procédures de sécurité et les plans d'urgence doivent être communiqués lors des séances d'orientation et mis à la disposition du personnel par l'entremise du superviseur immédiat.

Au Canada, nous avons la chance de bénéficier de services de sécurité efficaces fournis par le corps policier, l'armée et des prestataires privés. Toutefois, les membres du personnel doivent toujours se tenir au courant des risques de sécurité personnelle et de l'état de la situation en s'appuyant sur leur formation, les politiques de la Société et leur bon jugement afin de déterminer la mesure la mieux adaptée au contexte donné et les objectifs à atteindre.

Veillez faire part de vos préoccupations, commentaires ou suggestions pendant la séance de compte rendu individuel ou en équipe. Au besoin, adressez-les immédiatement au responsable du site ou à votre superviseur immédiat.

## Table des matières

---

Introduction	
Responsabilité en matière de sécurité .....	1
Règles de conduite et comportement du personnel de la Société .....	3
Les sept piliers de la sécurité.....	4
Image et acceptation : Communiquer nos principes .....	6
Communication interpersonnelle .....	7
Questions liées à la culture et au genre .....	9
Sécurité personnelle – Points essentiels .....	10
Principales menaces à la sécurité : Prévention et intervention .....	11
Agitation civile .....	13
Crime et vol qualifié.....	14
Problèmes de santé .....	14
Catastrophes naturelles.....	15
Incendie .....	17
Violence sexuelle et fondée sur le sexe .....	18
Exposition accidentelle à des actes de violence .....	20
Autres éléments à considérer .....	24
Lieux de travail .....	24
Information et avis de sécurité.....	24
Médias sociaux, gestion de l'information et sécurité de l'information ...	24
Stress et résilience .....	26
Manipulation d'argent, de cartes-cadeaux et de cartes d'achat .....	29
Incidents et autres situations d'urgence .....	31
Aide-mémoire.....	32
Coordonnées en cas d'urgence .....	35
Autres Ressources .....	36
Notes .....	37



## Introduction

---

### But

Ce guide se veut un outil de sensibilisation à la réduction des risques. Il vise à améliorer la sécurité et le bien-être du personnel de la Société et des personnes vulnérables à qui elle vient en aide.

### Objet

L'objet du présent guide consiste à établir des procédures de sécurité faciles à comprendre qui contribuent à prévenir les incidents de sécurité avant, pendant et après la prestation de services aux bénéficiaires.

### Public cible

Ce guide s'adresse aux membres du personnel, de l'équipe de gestion ainsi qu'aux dirigeants de la Croix-Rouge canadienne.

***La sécurité repose sur un état d'alerte et de préparation.***

### Sûreté

Le fait de ne pas subir, ou causer de douleur, de blessure ou de perte; de bénéficier d'une protection contre les conséquences physiques, sociales, spirituelles, financières, politiques, émotionnelles, professionnelles, psychologiques, éducatives ou autres qui peuvent découler d'un échec, de dommages, d'une erreur, d'un accident, de préjudices ou de tout autre événement considéré comme néfaste.

### Sécurité

La qualité ou l'état de ce qui est sécuritaire et exempt de danger; mesures prises pour se protéger contre toute forme de préjudice physique, émotionnel ou psychologique comme le sabotage, la criminalité et les attaques.

## Responsabilité en matière de sécurité

---

Des exigences clairement définies en matière de responsabilisation constituent une composante essentielle de la gestion de la sûreté. **Le cadre de responsabilisation régit la personne, l'équipe, la direction et la Société dans son ensemble.**

### La personne (bénévoles, employés et délégués)

Tout le personnel de la Société est tenu d'accepter et de comprendre la philosophie, les valeurs, la mission et le mandat de l'organisme. Cela suppose également le respect des Principes fondamentaux, du *Code de conduite* ainsi que des procédures relatives à la sécurité. Il incombe à chacun de se conduire adéquatement et de faire preuve de professionnalisme, tout en gardant une pleine conscience de soi et de la situation. En effet, les conséquences de vos actes se répercutent également sur votre équipe et sur l'organisme dans son ensemble. En outre, tous les membres du personnel doivent se sentir tout aussi

#### Nous avons tous un rôle à jouer pour assurer la sécurité

La gestion de la sécurité ne vise pas à imposer des règles et des règlements, mais plutôt à établir un système qui favorise l'élaboration de lignes directrices à l'intention du personnel de sorte que le Mouvement puisse continuer à offrir de l'aide vitale aux personnes qui en ont besoin.

libres de demander des conseils et des renseignements sur la sécurité de même que de signaler tout manquement à l'égard de la conformité ou toute lacune dans la gestion de leur propre sécurité ou de la sécurité de leur équipe. Parallèlement, chacun doit veiller à ce que la personne de la Croix-Rouge canadienne responsable du site ait élaboré et communiqué des lignes directrices minimales en matière de sécurité qui regroupent entre autres des mesures préventives, des plans et des évacuations d'urgence ainsi que des procédures régissant les déplacements.

### L'équipe

Votre équipe joue un rôle important au chapitre de la sécurité. En effet, si le fonctionnement de votre équipe n'est pas optimal, celle-ci ne sera pas en mesure d'intervenir adéquatement en cas d'urgences liées à la sécurité. Une équipe saine et productive veille à ce que la communication et la coopération entre ses membres soient efficaces.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

### La direction

Les gestionnaires hiérarchiques et les responsables du site sont également responsables d'assurer la sécurité de leur personnel. Ils doivent veiller à ce que celui-ci soit informé des risques de sécurité et des mesures mises en œuvre afin de réduire ces risques. Ils doivent également reconnaître que certains membres du personnel peuvent se prévaloir de leur droit de refus s'ils jugent que les risques de sécurité associés à leur mandat dépassent leur seuil de tolérance.

### L'organisme

La Société, de concert avec d'autres partenaires du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, soit le Comité international de la Croix-Rouge (CICR), la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) et d'autres Sociétés nationales, s'est consacrée à promouvoir une culture de sécurité et continuera d'investir des efforts en ce sens. Pour ce faire, la sécurité doit être incluse et prise en charge à tous les échelons de la direction et du personnel.

### L'équipe de protection

L'équipe de protection regroupe le responsable du site, le gestionnaire, Bien-être et environnement sécuritaire ainsi que le superviseur, Ressources humaines. Le rôle des membres de l'équipe consiste à encadrer le personnel et à surveiller le rendement du centre d'hébergement par rapport aux normes en matière de soins et de protection. Ces derniers sont également chargés de déterminer les mesures à prendre lorsqu'un problème lié à la sécurité, à la protection ou au bien-être est porté à leur attention. Or, les problèmes en matière de sécurité, de protection et de bien-être ne sont pas toujours clairement définis. Par conséquent, il arrive que certaines personnes se questionnent quant à leur obligation de signaler certaines situations. L'équipe de protection a été mise sur pied pour offrir du soutien afin de veiller à ce que les membres de la Société prennent des mesures appropriées et conformes à la loi.



*Étant donné la nature de notre travail et le contexte de sécurité qui l'entoure, nous serons toujours exposés à un risque résiduel.*

---

## Règles de conduite et comportement du personnel de la Société

---

Tous les employés et les bénévoles de la Société doivent être conscients que leurs gestes et leur comportement personnel peuvent se répercuter directement sur leur propre sécurité, sur la sécurité des autres membres du personnel ainsi que sur l'image du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (le Mouvement). Tout le personnel est donc tenu de :

1. signer et respecter le *Code de conduite* de la Société et agir de façon à ne pas compromettre sa propre sécurité et celle des autres;
2. respecter et faire respecter les Principes fondamentaux du Mouvement en tout temps;
3. suivre le processus établi pour signaler tout agissement ou comportement inapproprié qui contrevient au *Code de conduite* ou aux Principes fondamentaux ou qui met en péril les employés, les bénévoles, la sécurité, etc.

Les personnes doivent toujours porter attention à la façon dont leur comportement personnel et leurs gestes pourraient être perçus et éviter tout comportement ou toute attitude susceptible d'offenser ou provoquer autrui. Une conduite et un comportement inappropriés peuvent gravement compromettre la sécurité et le bien-être de tous les employés.



## Les sept piliers de la sécurité

---

Notre sécurité repose sur les sept principes suivants, appelés « les sept piliers de la sécurité » :

**Acceptation** – Ce pilier souligne la nécessité d'être accepté en tant qu'acteur humanitaire neutre, impartial et indépendant par toutes les parties. Nous travaillons dans des endroits où la culture et l'environnement de travail sont différents des nôtres. Nous devons accepter la culture, les valeurs et les coutumes locales et apprendre à travailler en harmonie avec ces dernières, sans toutefois compromettre nos valeurs, notre code de conduite et notre dignité. Nous admettons la possibilité de travailler dans un environnement peu sécuritaire et nous reconnaissons la nécessité de respecter les Principes fondamentaux, le *Code de conduite* ainsi que les procédures de sécurité.

**Identification** – La Société se distingue clairement par l'emblème de la croix rouge, mais également par son profil opérationnel. Nous pouvons être identifiés grâce à l'insigne et la pièce d'identité de la Société que nous conservons sur nous, ainsi qu'au dossard de la Gestion des urgences que nous portons. Dans certains cas, nos véhicules, nos bureaux et nos lieux de travail sont clairement identifiés par l'emblème.

**Information** – Des mécanismes doivent être mis en place pour veiller à ce que des renseignements à jour sur la sécurité soient communiqués aux personnes concernées. Pour ce faire, une culture de communication de l'information doit être instaurée. Nous devons tous faire un effort pour nous informer sur la sécurité au sein de notre lieu de travail, pour recueillir l'information et la transmettre aux membres de l'équipe, et pour signaler les incidents de sécurité. Les renseignements relatifs aux questions militaires, politiques ou religieuses ne doivent pas être rapportés à la radio ou discutés en public.

**Politiques, procédures et règlements** – Les politiques, procédures et règlements sont établis en vue d'atténuer les risques ciblés. Ils contribuent à la sécurité de notre personnel, de notre équipement et de nos fournitures et, par conséquent, à la réussite de nos programmes. Il est impératif que l'ensemble du personnel de la Société comprenne et respecte les politiques et les procédures en vigueur. Toute violation délibérée aux politiques peut

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

engendrer de graves conséquences sur la sécurité du personnel et de l'équipement. Ainsi, ces violations sont habituellement considérées comme des inconduites graves pouvant entraîner des mesures correctives.

**Comportement** – Le comportement individuel constitue un facteur déterminant de la sécurité, autant pour nous-mêmes que pour les membres de notre équipe. Nous ne devons jamais nous permettre d'adopter un comportement offensant ou insensible aux différences culturelles. Un comportement adéquat, courtois, impartial et neutre est de rigueur. Comme notre comportement peut porter indirectement atteinte à la sécurité de nos collègues, nous devons faire preuve d'honnêteté, d'autodiscipline et de respect envers la culture locale. Nous devons nous rappeler que nous représentons le Mouvement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et agir en tenant compte de cette réalité. En demeurant discrets, nous réduisons le risque d'être victimes d'un crime ou impliqués dans un incident de sécurité. Nous devons veiller à maintenir notre bien-être physique et psychologique et demander de l'aide lorsque nous en avons besoin. Nous devons être disposés à informer la direction des incidents (ou des comportements) nuisant à la sécurité.

**Communication** – Des systèmes de communication fiables et indépendants permettent de surveiller les déplacements du personnel, de communiquer des messages urgents relatifs à la sécurité et d'organiser l'aide. Nous devons respecter les procédures de sécurité relatives à la communication et au signalement, comprendre la façon d'entretenir et d'utiliser les dispositifs de communication et suivre les procédures applicables, plus précisément en parlant lentement et clairement lors de situations d'urgence.

**Protection** – Diverses mesures de sécurité contribuent à la protection du personnel et de l'équipement, notamment la sélection attentive et l'aménagement consciencieux des environnements de travail, des sites, et des installations ainsi que la mise en place de procédures de communication. Des procédures en cas d'urgence, d'incident ou d'incendie doivent être élaborées et communiquées à tous les membres du personnel, qui doivent s'y conformer. Nous devons nous familiariser avec les procédures d'urgence et nous préparer à intervenir conformément aux plans d'urgence.

---

## Image et acceptation : Communiquer nos principes

---

Lorsque nous communiquons nos principes à des personnes n'appartenant pas à la Société, il est très important d'adapter notre langage afin de veiller à ce que nos intentions et les principes qui orientent nos actions soient clairs et bien compris.

Les messages implicites et explicites que nous transmettons peuvent nuire directement à l'image et à l'acceptation de la Société, et par le fait même, entraîner des risques de sécurité et d'atteinte à notre réputation.

L'objectif visé par la clarification de nos principes consiste à faciliter l'accès humanitaire pour nous permettre de venir en aide aux personnes dans le besoin, d'assurer notre protection et de promouvoir nos droits à cet égard. La protection de notre sécurité et de notre bien-être physiques et psychologiques fait également partie des principales raisons qui sous-tendent notre désir d'être compris et acceptés afin de ne pas être la cible de préjugés intentionnels. Cultiver un climat d'acceptation est vital pour mener à bien notre travail et atteindre les objectifs des programmes, tout en garantissant notre sécurité. Afin d'y parvenir, l'utilisation d'un langage SIMPLE et respectueux est de mise.

### Liste de ce qu'il faut « faire ou ne pas faire »

- Expliquez clairement le but et les objectifs précis de votre mandat, en faisant preuve d'honnêteté et d'ouverture.
- Évitez d'utiliser des acronymes associés à la Société ou des termes et des concepts techniques.
- Soyez sincère; exprimez-vous avec compassion, sincérité et transparence.
- Mentionnez clairement que la Société n'est pas un organisme gouvernemental et qu'à ce titre, elle jouit d'une certaine autonomie quant aux dispositions et au moment choisis pour assurer la prestation de ses services. (Soulignez les principes d'indépendance, de neutralité, d'impartialité et d'humanité.)
- Si la situation se détériore au point de déclencher des hostilités, veuillez consulter la prochaine section sur les techniques pour désamorcer la colère et l'agressivité.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Soyez respectueux – si des différences d'opinions ou des disparités culturelles se manifestent, préservez votre dignité, concentrez-vous sur le message et énoncez clairement les enjeux, tout en faisant preuve d'écoute.
- Vous avez le droit d'être en désaccord. Mettez fin à la conversation de façon respectueuse et remettez les coordonnées d'une autre personne-ressource de la Société qui sera en mesure de fournir plus de détails. Vous pouvez également donner accès aux mécanismes établis par la Société pour le traitement des plaintes.

---

### Communication interpersonnelle

---

Cette section se veut un aide-mémoire destiné à aider les bénévoles et les employés de la Société qui doivent interagir avec des sinistrés ou d'autres personnes mécontentes dans le cadre d'une intervention d'urgence. Cet aide-mémoire ne saurait toutefois remplacer une formation adéquate sur le plan théorique et pratique portant sur l'apprentissage des compétences interpersonnelles requises pour désamorcer la colère et l'agressivité.

***Notre façon de communiquer joue un rôle déterminant en ce qui concerne notre sécurité personnelle.***

#### Engagement constructif

L'engagement constructif peut influencer positivement la tournure des événements ou empêcher qu'une situation ne s'envenime.

#### Communication interpersonnelle (éléments clés)

- La communication peut être à la fois *verbale et non verbale* (s'il existe une barrière linguistique, le langage non verbal peut représenter la seule façon de communiquer.)
- Nous devons être conscients des signaux que nous transmettons par notre langage corporel.
- Les techniques de communication utilisées doivent convenir aux normes locales et culturelles et tenir compte du contexte.
- Les milieux où règne un climat d'insécurité peuvent naturellement provoquer un certain stress. Toutefois, le fait d'être stressé peut se répercuter sur la façon dont nous communiquons et par conséquent, compromettre notre sécurité et celle des autres.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Les conflits interpersonnels, comme les désaccords ou les disputes, peuvent s'avérer particulièrement stressants, peu importe si vous travaillez dans un milieu sécuritaire ou non.
- Il est essentiel de garder son calme et d'être en mesure d'adopter les techniques de communication les plus appropriées selon la situation. Cela exige de la pratique et un certain entraînement.
- Portez attention à votre propre style de résolution de conflit ainsi qu'à vos réactions face au stress.
- Soyez conscient du contexte dans lequel vous intervenez et rappelez-vous que les perceptions et les attentes envers les autres peuvent être différentes des attitudes auxquelles vous êtes habitué (genre, âge, ethnicité, etc.).

### Points importants pour désamorcer les sentiments de colère et d'hostilité

1. La colère et l'agressivité découlent d'un sentiment de frustration et d'impuissance.
2. Il existe un lien physiologique étroit entre la peur et la colère. Soyez conscient des sentiments des autres et de vos propres réactions.
3. Identifiez ce qui provoque votre colère et établissez un plan pour gérer ces déclencheurs de manière sécuritaire.
4. L'hostilité manifestée par une personne en colère peut vous rendre agressif, et envenimer la situation.
5. Sachez quand intervenir et comment agir pour désamorcer la colère et l'hostilité.

*N'oubliez pas que vous portez le « dossard rouge », qui vous place en situation de pouvoir. Assurez-vous d'utiliser ce pouvoir à bon escient afin de ne jamais causer de tort à quiconque.*

### Quelques techniques pour désamorcer la colère

- Écoutez** – sans interrompre. Paraphrasez et reformulez afin de montrer votre interlocuteur que vous l'écoutez, sans plus.
- Soyez sensible** – aux préoccupations. Demandez des précisions en posant des questions ouvertes et non menaçantes (tâchez de ne jamais contredire ou corriger une personne en colère avant qu'elle n'ait terminé d'évacuer sa frustration).

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- ❑ **Portez attention à votre langage corporel** – réfléchissez à vos gestes et expressions. Tenez-vous à un certain angle plutôt que face à face avec votre interlocuteur.
- ❑ **Faites preuve d'empathie** – évitez de porter des jugements. Soyez conscient de vos préjugés et tentez de comprendre la situation.
- ❑ **Concentrez-vous sur le problème**, plutôt que sur la personne. Essayez graduellement de faire évoluer le dialogue afin que l'affrontement personnel se transforme en recherche de solution mutuellement acceptable à un problème commun.
- ❑ **Maintenez votre dignité** – la vôtre et celle de votre agresseur afin de lui permettre de sauver son honneur.
- ❑ **N'affichez pas de mépris** envers une personne fâchée (même si vous le ressentez).
- ❑ **Exercez votre jugement par rapport à la situation** – lorsque vous tentez de désamorcer la colère et l'hostilité, d'engager des négociations ou de respecter vos engagements.

***Si vous vous trouvez devant une personne en colère et armée, consentez pleinement à ses demandes, à moins qu'elles ne soient totalement inacceptables (p. ex. si cela risque de causer du tort à vous-même ou à autrui) et appelez immédiatement à l'aide.***

---

### Questions liées à la culture et au genre

---

La Société reconnaît qu'en raison de leur religion, de leur ethnicité, de leur sexe, de leur genre ou de leur orientation sexuelle, certaines personnes peuvent courir différents risques ou montrer une plus grande vulnérabilité face à diverses menaces. Dans certaines circonstances, le contexte de sécurité existant ou les risques particuliers qui pèsent sur une personne ou une intervention peuvent exiger une adaptation des procédures de sécurité pertinentes de la part de la Société, afin de réduire au minimum les vulnérabilités des personnes et des équipes.

Peu d'organismes sont aussi diversifiés sur le plan culturel que le Mouvement. Nos collègues de travail et les personnes touchées ou

Tous les membres du personnel de la Société doivent faire preuve d'une bonne conscience de soi et s'efforcer de réduire leur vulnérabilité aux risques de sécurité en adoptant un comportement approprié et en exerçant leur bon jugement.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

déplacées par une catastrophe à qui nous prêtons main-forte proviennent souvent de culture et de statut socioéconomique différents des nôtres. La culture est notre « code social » : elle exerce une influence directe, consciente et inconsciente, sur nos attitudes, nos valeurs et notre comportement. Il nous arrive parfois d'oublier que les autres sont « différents » de nous, au même titre que leurs attitudes, leurs valeurs et



leurs comportements. Bien que nous puissions travailler régulièrement avec des personnes dont la culture, la religion et l'identité de genre sont différentes des nôtres, il faut garder en tête que les difficultés de communication et les problèmes relationnels peuvent être attribuables à l'insensibilité, au manque de respect et l'ignorance. Nous

devrions comprendre notre propre culture, tout en faisant preuve de souplesse, d'empathie et de tolérance envers les autres. Nous ne devons pas porter de jugement, ni nous laisser contrarier par les différences culturelles, à moins qu'elles constituent un manquement au code de conduite et aux Principes de la Société, auquel cas elles doivent être signalées.

---

### Sécurité personnelle – Points essentiels<sup>1</sup>

---

---

#### Connaissance

Prenez conscience de vous-même, de votre environnement et des normes culturelles de votre milieu. Soyez attentifs au contexte et à la culture, et faites votre autoévaluation en vous positionnant dans l'environnement.

---

#### Vigilance

Méfiez-vous de ce qui est inhabituel, risqué ou menaçant. Portez attention aux situations anormales. Protégez vos renseignements, documents et effets personnels.

---

---

<sup>1</sup> Adaptation du manuel sur la sécurité personnelle de l'organisme britannique RedR UK, 2012.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

<b>Évitement</b>	Évitez les confrontations et les situations qui pourraient devenir menaçantes.
<b>Éviter d'être trop visible et prévisible</b>	N'attirez pas l'attention par votre comportement ou vos vêtements. Dans la mesure du possible, évitez d'adopter des habitudes routinières qui permettraient de prédire vos déplacements, surtout lorsque vous devez gérer des dons et des cartes d'achat.
<b>Bon jugement et esprit d'initiative</b>	De nombreuses pratiques de sécurité exemplaires reposent sur le bon sens et le jugement. Lorsqu'un danger est pressenti, des lignes directrices précises fondées sur le bon jugement peuvent empêcher la situation de s'aggraver. Soyez prêt à intervenir en cas d'urgence et sachez quoi faire lors de telles situations.
<b>Communication</b>	Il est essentiel d'informer nos collègues de nos déplacements, des circonstances et de nos plans. Le fait de communiquer ses préoccupations, ses soupçons et ses observations aux membres de l'équipe contribue à confirmer les problèmes réels ou à dissiper les peurs non fondées. Soyez joignable; dites à quelqu'un où vous êtes. Signalez les préoccupations ou les problèmes de sécurité à votre gestionnaire.
<b>Bien-être personnel</b>	Respectez les protocoles relatifs au bien-être physique et psychologique, alimentez-vous bien, soignez vos maladies et vos blessures rapidement. Assurez-vous que tous les membres de l'équipe aient suffisamment de temps pour se reposer et se détendre.
<b>Responsabilité envers soi-même, l'équipe et le projet</b>	Lorsqu'une personne prend un risque, elle peut mettre en péril l'équipe et le projet tout entiers. Dans ce contexte, la notion de risque personnel n'existe pas.

---

## Principales menaces à la sécurité : Prévention et intervention

---



## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

Différentes mesures de réduction des risques peuvent être adoptées en vue de réduire l'exposition globale aux risques pour la sécurité. Les paragraphes suivants présentent les principales menaces et considérations liées à la sécurité. Il importe toutefois de préciser qu'il ne s'agit pas d'un recensement exhaustif et que des mesures de prévention précises doivent être prises en fonction des menaces propres à chaque situation.

***BOUCLEZ toujours votre CEINTURE DE SÉCURITÉ et rappelez-vous qu'il est interdit d'utiliser des appareils de communication en conduisant.***

### **Accidents de transport (route)**

Les accidents de la route représentent le type d'incident de sécurité le plus fréquent et ils DOIVENT être signalés. Les conducteurs doivent posséder un dossier de conduite conforme aux exigences ainsi qu'un permis de conduire valide (consultez la Politique 3.7 des Ressources humaines – *Procédure portant sur l'utilisation des véhicules*). Avant de monter à bord d'un véhicule appartenant à la Société, que ce soit à titre de conducteur ou de passager, vous devez vous assurer d'en avoir obtenu les droits d'utilisation. Vous devez également veiller à inspecter le véhicule en complétant la liste de vérification; à ce que tous les documents, tels la police d'assurance et le dossier d'immatriculation du véhicule, soient accessibles et à ce que les trousseaux de réparation, de sécurité et de premiers soins à l'intérieur du véhicule comportent tout le nécessaire. N'oubliez pas de vérifier les conditions routières et météorologiques afin d'adapter votre conduite en conséquence et de prévoir un moyen de communication pour informer régulièrement votre superviseur ou votre chef d'équipe de vos déplacements.

Si vous êtes en cause dans un accident de la route :

- Renseignez-vous au préalable sur les procédures et les protocoles de la Société et assurez-vous de bien les comprendre.
- Signalez immédiatement l'accident à votre superviseur et aux services de police.
- Venez en aide aux personnes blessées, dans la mesure du possible.
- Ne participez à aucune négociation sur la scène de l'accident.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Prenez en note les détails de l'accident : le lieu, la date, l'heure, les conditions ainsi que le nom et les coordonnées des témoins.
- Signalez l'accident aux autorités pertinentes et communiquez avec la personne-ressource de la Société pour connaître les procédures particulières qui se rapportent aux véhicules loués ou appartenant à la Société.

### **Agitation civile**

De nombreux pays sont fréquemment secoués par de violents épisodes d'agitation civile. Bien qu'ils puissent être causés par divers facteurs, la plupart des épisodes de violence sont motivés par des conflits de travail ou des enjeux sociaux ou politiques.

Les troubles civils peuvent prendre diverses formes, allant de petits rassemblements improvisés à des manifestations et des émeutes de grande envergure. Les manifestations peuvent facilement dégénérer en troubles civils, sans que l'on s'y attende. Une foule au sein de laquelle semble régner un certain ordre peut devenir indisciplinée et violente lorsqu'elle est attisée par des agitateurs ou des forces de sécurité. Cependant, il est rare que le personnel de la Société soit directement ciblé lors de tels incidents. Quoiqu'il en soit, le risque d'être touché accidentellement par un conflit ne peut être ignoré.

Le personnel de la Société doit demeurer à l'affût des événements susceptibles de déclencher des manifestations de violence au sein de leur environnement de travail. Heureusement, même si vous ne pouvez pas toujours éviter les émeutes, vous pouvez prendre certaines mesures pour vous protéger des dangers. À cet égard, les précautions suivantes sont recommandées :

- Soyez prêt. Si vous savez qu'une région frôle l'émeute, mais que vous ne pouvez la contourner :
  - Portez des vêtements qui exposent le moins de peau possible pour vous protéger contre les agents antiémeutes (produits chimiques).
  - Déterminez des voies de secours et des lieux sûrs.
  - Ayez vos pièces d'identité sur vous en tout temps.
- Demeurez calme.
- Réfugiez-vous en lieu sûr et restez-y.
- Tenez-vous à l'écart.
- Évitez de vous exposer aux agents antiémeutes (produits chimiques).

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Éloignez-vous de l'émeute (déplacez-vous lentement pour ne pas attirer l'attention sur vous); suivez le courant en vous frayant un chemin du centre jusqu'à l'extérieur. Afin que votre plan fonctionne, armez-vous de patience jusqu'à ce que vous puissiez vous échapper par l'embrasure d'une porte, une rue transversale ou une ruelle.
- N'essayez pas de franchir les périmètres de sécurité établis par les forces policières.

### Crime et vol qualifié

Le fait d'adopter une attitude respectueuse et coopérative lors d'un affrontement permet d'éviter de nouveaux actes de provocation et, dans certains cas, de désamorcer le conflit. Les attaquants armés seront plus enclins à tirer s'ils sentent que leur sécurité est menacée. Face à un vol, des menaces ou des affrontements, veuillez prendre les précautions suivantes :

- N'essayez pas d'intimider l'attaquant ou d'être agressif avec lui. À l'inverse, il convient de rester poli, ouvert et confiant, en tentant de dissimuler sa colère ou sa peur.
- Exprimez-vous clairement à voix basse.
- Gardez vos mains bien en vue et bougez lentement en exécutant des gestes précis.
- Répondez aux demandes, mais limitez-vous à ce qui vous est demandé.
- Ne prenez jamais de risques physiques pour protéger un bien ou de l'argent.
- En groupe, limitez les conversations.

*La vie est plus importante que les biens. Il ne vaut pas la peine de risquer sa vie au prix d'un bien matériel. Si l'on vous demande un bien qui vous appartient, NE RÉSISTEZ PAS.*

### Problèmes de santé

La Société encourage tous ses bénévoles et employés à prendre soin de leur santé avant, pendant et après les heures de travail. Cela suppose de connaître ses propres limites, de s'accorder le temps nécessaire pour se reposer et se détendre, d'éviter les abus d'alcool et de

**Vous êtes responsables de veiller à votre bonne santé physique et mentale afin de répondre aux exigences imposées par votre travail.**

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

drogues, de manger sainement et de boire suffisamment d'eau. Il importe également que vous preniez connaissance des points de service médicaux, des coordonnées importantes de même que des procédures à suivre en cas d'urgence médicale.

Lorsque vous travaillez au sein d'environnements ou auprès de populations susceptibles de poser des risques accrus pour la santé étant donné la présence de maladies transmissibles comme la tuberculose, vous êtes responsables de surveiller votre état de santé au terme de l'intervention et d'obtenir des soins médicaux si vous ne vous sentez pas bien. De plus, vous devez toujours veiller à informer votre médecin des possibilités d'exposition à de telles maladies.

### **Catastrophes naturelles**

Quelle que soit leur nature, les catastrophes naturelles peuvent causer des dommages importants et mettre des vies en danger. Dans certains pays, la récurrence saisonnière des catastrophes naturelles facilite la préparation en cas d'urgence. Toutefois, d'autres catastrophes se produisent sans avertissement. Afin de composer avec ces situations, veuillez suivre les conseils suivants :

#### Avant une catastrophe

- Tenez-vous informé. Si possible, écoutez la radio ou tout autre média local afin de connaître l'état de la situation et les dernières nouvelles sur les risques environnementaux.
- Assurez-vous de connaître l'emplacement de l'hôpital ou du centre médical le plus près et apprivoisez la région.
- Assurez-vous de connaître les issues de secours, les protocoles et les points de rassemblement du bâtiment ou de l'emplacement dans lequel vous vous trouvez.
- Convenez d'un point de rassemblement sécuritaire et assurez-vous que ce renseignement figure dans le plan d'urgence de votre lieu de travail et que toutes les personnes concernées le connaissent.
- Restez loin des infrastructures endommagées et repérez les dangers;
- Veillez à ce que l'équipement de communication fonctionne avant de sortir et assurez-vous d'avoir en main les numéros de téléphone des personnes-ressources à contacter en cas d'urgence.
- Demandez conseil aux habitants de la région sur les routes à emprunter au fil de vos déplacements. Ne modifiez vos plans qu'après avoir

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

consulté d'autres membres du groupe et signalez les changements aux superviseurs par téléphone.

- Prévoyez les changements de situation et soyez prêt à y réagir ou à faire face aux incidents lorsqu'ils se produisent.

### Pendant une catastrophe

- Réfugiez-vous dans un lieu sûr, cherchez un abri ou un terrain plus élevé, ou prenez les mesures qui s'imposent selon le type de catastrophe.
- Tenez-vous loin des dangers possibles, demeurez vigilant et restez au même endroit jusqu'à ce que la situation soit de nouveau sécuritaire.

### Après une catastrophe

- Regroupez-vous dans un lieu sûr et assurez-vous que tout le monde y soit.
- Vérifiez s'il y a des blessés et prodiguez les premiers soins, au besoin.
- Communiquez avec la personne-ressource en cas d'urgence ou avec un autre responsable pour l'informer de votre état et de vos besoins.
- Vérifiez si le bâtiment a subi des dommages et n'y entrez pas avant d'en avoir reçu l'autorisation.
- Repérez les autres sources de danger (câble, incendie, gaz, verre, etc.);
- Continuez d'écouter les nouvelles et de surveiller les alertes.
- Donnez toujours de la rétroaction sur l'état de la situation de votre lieu d'intervention et faites part de vos préoccupations en matière de sécurité.



## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

### Incendie

Voici quelques mesures supplémentaires à prendre en cas d'incendie :

- Couvrez votre nez et votre bouche avec un linge humide, un mouchoir ou toute autre matière appropriée.
- Tentez de sortir du bâtiment le plus rapidement possible.
- Étant donné que la fumée épaisse et les gaz toxiques s'accumulent d'abord au plafond, essayez de rester en tout temps sous le nuage de fumée (pour y arriver, il se peut que vous deviez ramper ou vous déplacer en position accroupie).
- Lorsque vous vous approchez d'une porte fermée, servez-vous du dos de votre main pour toucher le bas, le centre et le haut de la porte. N'utilisez jamais la paume de votre main ou vos doigts pour ressentir la chaleur, car si vous vous brûlez, cela pourrait nuire à votre capacité de vous échapper (p. ex. en utilisant des échelles ou en rampant).
- Si la porte n'est pas chaude, ouvrez-la doucement et assurez-vous que votre voie d'évacuation n'est pas bloquée par le feu ou la fumée. Si c'est le cas, refermez aussitôt la porte et cherchez une autre sortie, comme une fenêtre. Si le champ est libre, sortez immédiatement par la porte.
- Si la porte est chaude, ne l'ouvrez pas. Essayez de vous échapper par une autre sortie, comme une fenêtre. Si vous n'êtes pas en mesure de vous échapper, accrochez un drap blanc ou de couleur pâle à la fenêtre afin de signaler votre présence aux pompiers et leur indiquer l'endroit où vous vous trouvez.
- Ne retournez jamais à l'intérieur du bâtiment avant qu'un pompier vous confirme qu'il n'y a plus de danger.

### Si vous êtes prisonnier des décombres

Il est conseillé de suivre les étapes suivantes si vous vous retrouvez sous les décombres :

- N'utilisez pas d'allumette ou de dispositif incendiaire.
- Tentez de ne pas déplacer ou soulever la poussière. Couvrez votre bouche avec un morceau de tissu, un mouchoir ou un vêtement.
- Frappez de façon rythmée sur un tuyau ou un mur afin que des sauveteurs éventuels puissent localiser votre position.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Servez-vous d'un sifflet, si cela est possible, afin de signaler votre présence.
- Criez seulement en dernier recours, car vous risquez de respirer de la poussière et d'autres particules nocives.

### **Violence sexuelle et fondée sur le sexe**

Dans le cadre de leur orientation, tous les employés et les bénévoles doivent se familiariser avec la politique et les procédures de la Société en matière de harcèlement sexuel, telles qu'établies dans le *Code de conduite* de la Croix-Rouge. La Société a également élaboré un cadre favorisant la création d'un environnement sécuritaire et positif. Cette ressource vise à orienter les responsables de la gestion d'un centre d'hébergement de la Croix-Rouge par l'entremise de renseignements clés, de conseils et d'outils destinés à établir et à entretenir un environnement sécuritaire assurant la protection des bénéficiaires.

Voici quelques renseignements d'ordre général concernant les agressions sexuelles :

- La violence fondée sur le sexe correspond à un comportement agressif motivé par un désir de pouvoir et de contrôle.
- Dans la majorité des cas, les victimes sont des femmes et les agresseurs, des hommes. Toutefois, les hommes comme les femmes sont vulnérables à la violence fondée sur le sexe.
- Bien souvent, la victime connaît son agresseur.
- La violence fondée sur le sexe engendre des conséquences physiques, psychosociales et existentielles, à court terme et à long terme, sur la santé et le bien-être.
- La majorité des incidents ne sont pas signalés.

### **Si vous ou une personne que vous connaissez êtes victime de violence sexiste, vous devez :**

- Comprendre les réalités associées à votre environnement et au contexte ou au milieu de travail.
- Prévoir un plan d'action.
- Avoir en main les coordonnées des personnes à joindre en cas d'urgence.
- PROTÉGER ET PRÉSERVER VOTRE VIE - Comme certaines réactions peuvent attiser la violence et dégénérer, il vaut mieux traiter les blessures physiques et les problèmes psychosociaux par la suite.

Lignes directrices sur la sécurité personnelle  
dans le cadre d'interventions nationales (V4)

**Solutions : Réaction immédiate en cas d'agression sexuelle**

Il existe plusieurs moyens de répondre adéquatement à une menace d'agression sexuelle. Par conséquent, les victimes doivent faire preuve de jugement selon le contexte de l'incident. Voici quelques stratégies possibles afin d'éviter que les tensions n'augmentent.

*Résistance passive : Essayez de parler à l'agresseur pour le faire changer d'idée ou éteindre son désir d'avoir un contact sexuel.*

*Résistance active : Utilisez la force physique pour repousser l'agresseur **SEULEMENT s'il y a de fortes chances que cette stratégie physique fonctionne ou en cas de dernier recours pour assurer sa survie.** Criez, appelez à l'aide, enfuyez-vous en courant ou défendez-vous.*

*Soumission : S'il n'y a aucune façon d'échapper à l'agression et que vous sentez que votre vie est en danger, concentrez-vous sur votre survie.*

***Toutes les mesures nécessaires seront prises pour respecter et préserver la vie privée, l'autonomie et la liberté de choix des survivants.***

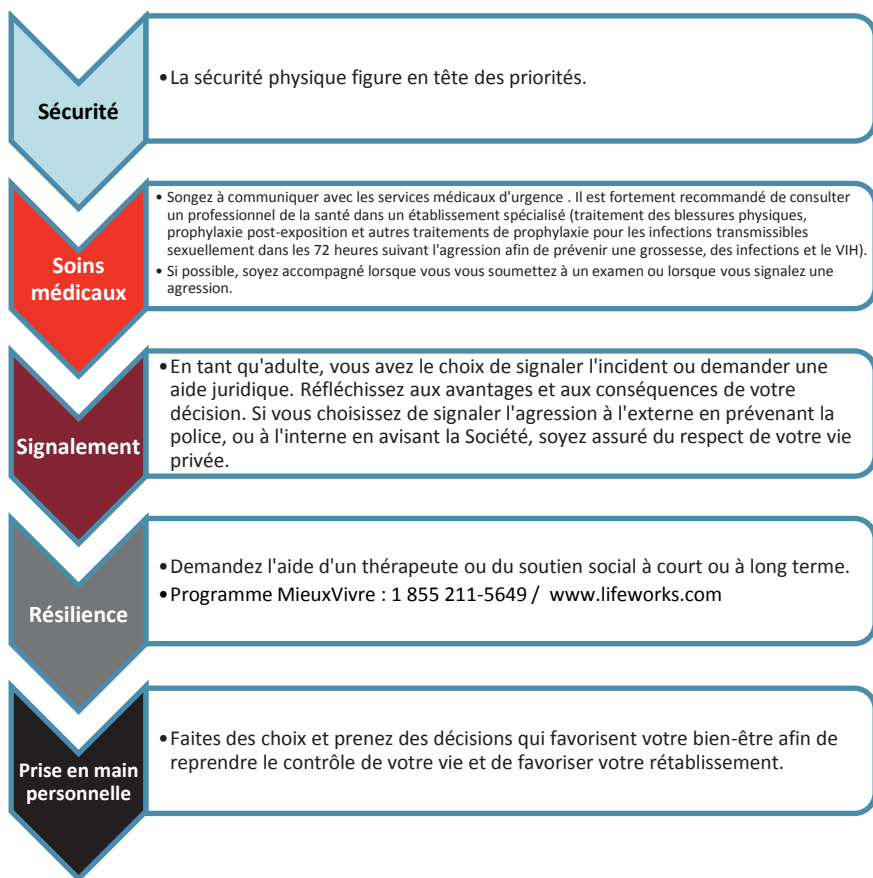
**Après une agression**

La violence sexuelle et la violence fondée sur le sexe peuvent s'avérer des expériences traumatisantes qui entraînent des séquelles. En effet, les survivants éprouvent souvent un mélange de peur et de honte et ont de la difficulté à discuter de l'agression et à demander de l'aide.

Les survivants doivent se souvenir qu'ils ne sont pas seuls et qu'ils ont droit à une aide appropriée et confidentielle. Les adultes sont libres de dénoncer le crime ou de le taire. Toutefois, même s'il est difficile de le faire, l'agression doit être signalée à un représentant des Ressources humaines ou de l'équipe de protection, qui signalera le cas aux autorités pertinentes. La Société veille à ce que des procédures soient mises en place pour préserver l'anonymat de la victime et assurer le respect de ses droits juridiques et fondamentaux ainsi que de sa vie privée et de sa dignité. Tout incident de violence touchant un enfant DOIT être signalé à l'équipe de protection de la Société ou aux autorités concernées.



## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)



### Exposition accidentelle à des actes de violence (dommages collatéraux)

#### Fusillades

Le risque de vous retrouver sous les tirs d'armes légères alors que vous vous déplacez à pied ou à bord d'un véhicule ou lorsque vous êtes au travail est **FAIBLE**. Les fusillades peuvent prendre plusieurs formes. Elles peuvent être liées à des actes terroristes, à un conflit au sein d'une bande ou à un vol à main armée. On constate également une augmentation des tirs sans discernement déclenchés par un ou parfois même plusieurs individus éprouvant des problèmes personnels et des sentiments de rancune. La nature de la fusillade et les motivations du tireur se répercuteront directement sur le niveau de risque auquel s'expose une personne affectée dans cette région.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

Si vous vous trouvez à proximité d'une fusillade, il est conseillé de prendre les mesures suivantes :

- **Si vous entendez des coups de feu**, agissez immédiatement. Déplacez-vous en direction opposée, en vous éloignant le plus possible du tireur. Mettez-vous à l'abri des tirs en vous réfugiant à l'intérieur d'un bâtiment comportant des murs épais ou plusieurs murs, dans un fossé (angle mort), derrière un rocher ou un mur épais et solide. Si vous ne trouvez pas de refuge à proximité, allongez-vous sur le sol. **Jetez-vous par terre, rampez, observez et** restez avec votre équipe. Contactez les services d'urgence lorsque vous vous trouvez à une distance sécuritaire des tirs.
- **Si vous êtes à l'intérieur d'un bâtiment** : repérez la sortie ou cachez-vous à l'intérieur d'une pièce sans fenêtre, de préférence. Jetez-vous immédiatement au sol, évaluez d'où proviennent les tirs et rampez jusqu'à ce que vous trouviez un endroit où le plus grand nombre de murs vous sépare des tireurs, comme une pièce intérieure, un corridor, une cage d'escalier ou le centre d'une pièce. Éloignez-vous des fenêtres, car les éclats de verre sont à l'origine d'un grand nombre d'un décès et de blessures. Verrouillez ou barricadez la porte et tentez de faire le moins de bruit possible. S'il y a un téléphone dans la pièce, ou que vous possédez un téléphone cellulaire, appelez les services d'urgence aussitôt que vous avez réussi à verrouiller ou barricader la porte. Si vous ne pouvez parler à voix haute par peur d'attirer l'attention, composez le numéro et laissez le combiné décroché.
- **Si vous ne pouvez quitter les lieux** et que vous êtes à portée de vue du tireur, demeurez en lieu sûr jusqu'à ce que les tirs cessent. Ne bougez qu'en cas de nécessité absolue et attendez 30 minutes avant de sortir de votre abri, sauf si les tirs se poursuivent et qu'il n'est toujours pas sécuritaire de bouger.
- Selon la nature de la situation, il se peut que les policiers considèrent toutes les personnes présentes sur les lieux comme des suspects potentiels de prime abord. Il est donc important de suivre leurs directives.
- Le personnel affecté aux urgences est formé en vue d'examiner les lieux et d'identifier les menaces avant de pénétrer dans un endroit dangereux. Ne soyez donc pas contrarié si le personnel demeure dans le véhicule à l'extérieur et qu'il tarde à s'approcher des lieux.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

### Activités militantes

- Si vous remarquez un comportement ou un paquet suspect, évacuez les lieux et signalez la situation aux autorités ou à votre superviseur immédiat.
- Demeurez vigilant et très attentif à ce qui se passe dans les endroits considérés comme des cibles de choix pour les terroristes (p. ex. les établissements gouvernementaux et militaires, les plateformes de transport, les lieux de rencontre, les hôtels haut de gamme, etc.).
- Si une attaque se produit dans l'exercice de vos fonctions, tenez-vous au courant des plus récentes nouvelles en suivant les médias locaux et les lignes directrices de la Société.

### Lettres ou paquets suspects

Les paquets et les lettres peuvent servir à dissimuler des explosifs ou des agents chimiques ou biologiques. Au fil des années, les inspecteurs des postes ont relevé diverses caractéristiques typiques associées aux lettres et colis qui devraient éveiller des soupçons. Ainsi, une attention particulière doit être portée aux envois :

- auxquels on ne s'attend pas ou qui proviennent d'un expéditeur inconnu;
- ne comportant aucune adresse de retour, ou dont la légitimité de celle-ci ne peut être vérifiée;
- portant des mentions restrictives, comme « personnel », « confidentiel » ou « ne pas passer sous rayons X »;
- comportant des fils en saillie, du papier d'aluminium, des taches ou qui dégagent une odeur inhabituelle;
- dont le cachet postal indique une ville ou une province différente de l'adresse de l'expéditeur;
- ayant un poids inhabituel compte tenu leur dimension, qui sont disproportionnés ou de forme irrégulière;
- comportant des annotations menaçantes;
- dont l'étiquetage est inapproprié ou inhabituel;
- dont le tarif d'affranchissement ou le matériel d'emballage utilisé (ruban adhésif et cordelette) est excessif;
- affichant des mots d'usage commun mal orthographiés;
- destinés à une personne qui ne travaille plus au sein de l'organisme ou qui présentent des renseignements obsolètes;

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- affichant des titres de poste erronés ou des titres qui ne précisent pas le nom de la personne;
- qui ne sont pas adressés à une personne en particulier;
- affichant une adresse écrite à la main ou mal dactylographiée.

### Si une explosion se produit lorsque vous marchez à l'extérieur :

- Jetez-vous immédiatement par terre et restez couché.
- Si possible, réfugiez-vous dans un fossé, un bâtiment ou derrière un mur.
- Comme la majorité des débris et des éclats d'obus provenant de l'explosion sont projetés vers le haut (en formant un cône), il faut donc se rappeler de rester le près du sol possible.
- Renseignez-vous sur la situation locale.
- Quittez la zone rapidement après l'explosion.

### Si une explosion se produit lorsque vous êtes à bord d'un véhicule :

- Arrêtez le véhicule, sortez rapidement et couchez-vous par terre, loin du véhicule (p. ex., dans un fossé, s'il y en a un à proximité et s'il s'agit d'une manœuvre sécuritaire).
- Si vous croyez en être la cible, éloignez-vous le plus rapidement possible à bord du véhicule, sans compromettre votre sécurité.

### Si une explosion se produit lorsque vous êtes à l'intérieur d'un bâtiment :

- Jetez-vous au sol et éloignez-vous des fenêtres.
- S'il est sécuritaire de le faire, réfugiez-vous dans une pièce communicante ou dans un corridor offrant une meilleure protection.
- Restez loin des fenêtres.



## Autres éléments à considérer

---

### Lieux de travail

- Assurez-vous de bien connaître les procédures et les voies d'évacuation ainsi que l'emplacement des extincteurs d'incendie les plus près. Repérez les issues de secours et mémorisez l'emplacement de l'issue la plus près en cas d'incendie ou d'urgence. Gardez une lampe de poche à portée de main;
- Soyez à l'affût des personnes qui flânent dans des endroits clés, à l'intérieur et à l'extérieur de votre environnement de travail. Signalez tout comportement suspect ;
- Tâchez de travailler en équipe de deux, particulièrement la nuit, et assurez-vous d'avoir en tout temps sur vous un moyen de communication et la liste des coordonnées importantes.

### Information et avis de sécurité

Tenez-vous informé des changements dans votre environnement de travail (politiques, sociaux, etc.) en ce qui concerne la sécurité. Pour ce faire, vous pouvez suivre les médias et, dans la mesure du possible, demander à ce que des renseignements à jour soient communiqués pendant les séances d'information et les réunions.

### Médias sociaux, gestion de l'information et sécurité de l'information

Dans le cadre de son travail, il arrive parfois que la Société recueille, conserve et diffuse des renseignements de nature délicate ou confidentielle, conformément à ses principes humanitaires. Cela comprend des renseignements sur les incidents de sécurité, les procédures de sécurité, les dossiers du personnel, les plans visant les déplacements du personnel, les procédures et les registres financiers ainsi que les listes de bénéficiaires. Il faut donc toujours être vigilant quant aux renseignements recueillis, à la façon dont ils sont conservés et communiqués ainsi qu'aux personnes qui peuvent y avoir accès.

Veillez tenir compte des conseils suivants :

#### **À FAIRE :**

- Lisez et respectez les politiques et les directives relatives à la gestion de l'information et aux médias sociaux de la Société.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Préservez la **confidentialité** des dossiers, des itinéraires et des coordonnées du personnel. Ne communiquez pas les adresses ou les numéros de téléphone de collègues sans leur autorisation.
- L'utilisation des médias sociaux, y compris les comptes privés du personnel, doit être conforme aux règlements énoncés dans les politiques de la Société.
- Assurez-vous que les documents sont rangés dans des classeurs verrouillés. Les documents contenant des renseignements de nature délicate ou confidentielle doivent être conservés dans un coffre-fort du bureau.
- Veillez à ce que tous les dossiers financiers et personnels soient déchiquetés avant de les jeter. Les données enregistrées sur des disques ou des dispositifs de stockage doivent également être effacées avant de s'en départir.
- Assurez-vous que les renseignements, les dossiers et les données de nature délicate archivés sur le réseau ou le serveur du bureau ne sont accessibles qu'aux personnes dûment autorisées.
- Utilisez des mots de passe et des numéros d'identification personnels (NIP) sécuritaires pour votre ordinateur et votre téléphone et modifiez-les régulièrement. Ne les écrivez jamais.
- Effectuez régulièrement une copie de sécurité de vos données et conservez-la dans un lieu sécuritaire et distinct.
- Ne téléchargez et ne téléversez de renseignements que par l'entremise d'un serveur sécurisé.
- Agissez toujours en supposant que toutes vos communications sont surveillées.
- Assurez-vous que votre ordinateur portable ne renferme aucun contenu qui pourrait compromettre votre réputation ou celle de la Société, s'il faisait l'objet d'un vol ou d'une inspection douanière.
- La majorité des systèmes de communication – radio, ligne terrestre, téléphone cellulaire et communication par satellite – peuvent être surveillés; il est donc important de réfléchir avant de transmettre ou d'écrire des renseignements de nature délicate.
- Redoublez de prudence relativement aux courriels de

Les médias sociaux peuvent être facilement surveillés au moyen de technologies et d'outils perfectionnés, facilement accessibles à l'ensemble des intervenants avec lesquels nous traitons. Le contenu publié sur vos comptes privés de médias sociaux peut vous rendre vulnérable et permettre de vous identifier aisément comme employé ou bénévole de la Société. Or, cela peut nuire à votre crédibilité, à votre sécurité ainsi qu'à la réputation de la Société et du Mouvement dans son ensemble.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

groupe. Vous pourriez, sans le savoir, associer d'autres personnes, ou vous-même, au contenu du courriel ou aux réponses qui suivront.

### **À ÉVITER :**

- Ne consignez ni ne transmettez de renseignements de nature délicate, à moins d'une urgence.
- Ne recueillez pas de renseignements qui pourraient être perçus comme contraires à nos principes humanitaires de neutralité, d'impartialité et d'indépendance.
- Ne communiquez pas de renseignements sur les incidents de sécurité ou les procédures de sécurité de la Société à d'autres intervenants, ou aux autorités, sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire.
- Ne prenez pas de photos sans en avoir obtenu la permission.
- Ne laissez pas traîner des documents renfermant des renseignements de nature délicate sur votre bureau. Adoptez le principe « bureau rangé » en tout temps.
- Ne laissez pas votre ordinateur portable, vos téléphones et vos documents dans un véhicule sans surveillance. Gardez-les toujours avec vous. Lorsque vous quittez votre bureau ou votre lieu de travail, gardez votre ordinateur sous clé, si possible, ou attachez-le à votre bureau au moyen de câbles de sûreté.
- N'envoyez pas de renseignements délicats par courriel, car ils peuvent aisément être surveillés.

### **Stress et résilience**

La nature de nos projets et l'environnement dans lequel ils se déroulent peuvent entraîner un stress accru sur les employés et les bénévoles de la Société ainsi que leurs collègues de travail. Le stress est une réaction normale aux demandes physiques ou émotionnelles qui permet à une personne de réagir rapidement et adéquatement à diverses situations. Lorsqu'une personne est soumise à une période de stress prolongée ou à une situation qui dépasse ses capacités, elle risque alors de s'épuiser, d'adopter des stratégies de gestion négatives ou de manifester des réactions au stress qui peuvent causer de graves répercussions à long terme sur sa santé. L'expérience a démontré que le stress ressenti par les employés et les bénévoles peut devenir un grave problème de santé chez le personnel et nuire à l'efficacité du programme lorsqu'il n'est pas surveillé et géré rapidement.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

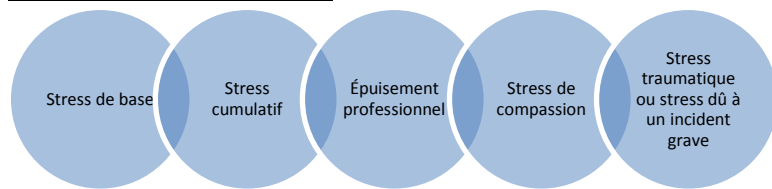
Pendant et après une intervention, la Société fournit à tous ses bénévoles, employés et membres de leur famille immédiate un accès gratuit à une aide psychosociale confidentielle par l'entremise de son Programme d'aide aux employés (PEA). Ce soutien est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise du Programme *MieuxVivre*.

### Reconnaître et gérer le stress

Tous les bénévoles et employés sont encouragés à élaborer un « plan d'autogestion de la santé » avant de participer à une intervention. Cet outil les aidera à déterminer si le moment est bien choisi pour remplir leur mandat et si l'affectation leur convient. Un plan d'autogestion de la santé peut aider la personne à déterminer les facteurs de stress auxquels elle pourrait être confrontée lors de son affectation et à réfléchir aux mesures à prendre pour composer avec ce stress. La préparation de ce plan ou l'examen d'anciens plans d'autogestion de la santé peut aider une personne à cerner les éléments susceptibles de bien fonctionner et ceux qui risquent de ne pas fonctionner. Cette réflexion lui donne la possibilité d'explorer d'autres ressources et mécanismes d'adaptation. Il importe également de revoir le cours d'autogestion de la santé et de passer en revue les formes et les symptômes courants de stress qui guettent les travailleurs humanitaires.

***Afin de gérer votre stress, vous devez apprendre à bien vous connaître (vos limites, vos ressources et vos réactions au stress) et à accepter ce que vous ne pouvez pas changer. Ralentissez le rythme et prenez une chose à la fois.***

### Formes courantes de stress <sup>2</sup> :



- Stress de base (causé par diverses sources de tension quotidiennes liées à la vie professionnelle ou familiale).

<sup>2</sup> Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. *Gérer son stress sur le terrain*, 2009.



## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Stress cumulatif (exposition prolongée à des facteurs de stress, liés ou non aux activités professionnelles).
- Épuisement professionnel (insuffisance des mécanismes normaux d'adaptation au stress).
- Stress de compassion (effets cumulatifs et transformateurs ressentis par les travailleurs humanitaires qui viennent en aide aux personnes ayant survécu à des événements traumatisants<sup>3</sup>).
- Stress traumatique ou stress dû à un incident grave (causé par des situations hors du commun qui sont perçues comme des menaces imminentes, ou lorsque la personne est témoin ou victime d'actes de violence).

### **Signes et symptômes courants du stress**

PHYSIQUES	MENTAUX	ÉMOTIONNELS	COMPORTEMENTAUX OU RELATIONNELS	CROYANCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maux de tête</li> <li>- Troubles du sommeil</li> <li>- Nausée</li> <li>- Fatigue</li> <li>- Hypertension artérielle</li> <li>- Sueurs froides, frissons</li> <li>- Spasmes musculaires</li> <li>- Problèmes de peau</li> <li>- Accélération du rythme cardiaque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de mauvaises décisions</li> <li>- Cauchemars</li> <li>- Indécision</li> <li>- Cynisme</li> <li>- Rappels d'images</li> <li>- Manque de concentration</li> <li>- Confusion</li> <li>- Trouble de la mémoire</li> <li>- Réactions rapides/lentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sautes d'humeur</li> <li>- Culpabilité</li> <li>- Dépression</li> <li>- Ressenti-ment</li> <li>- Peur</li> <li>- Anxiété</li> <li>- Colère</li> <li>- Déni</li> <li>- Pleurs</li> <li>- Irritabilité</li> <li>- Nervosité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surmenage au travail</li> <li>- Mauvais rendement</li> <li>- Comportement erratique</li> <li>- Comportements à risque</li> <li>- Conduite dangereuse</li> <li>- Agressivité</li> <li>- Crises de colère</li> <li>- Isolement social</li> <li>- Négligence de soi</li> <li>- Mauvaise hygiène</li> <li>- Surconsommation d'alcool ou de cigarette</li> <li>- Abus de drogues</li> <li>- Promiscuité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment de vide</li> <li>- Remise en question des croyances religieuses</li> <li>- Sentiment de ne pas être digne de pardon</li> <li>- Recherche de solutions magiques</li> <li>- Perte de but dans la vie</li> <li>- Besoin de prouver sa valeur</li> <li>- Cynisme au sujet de la vie</li> </ul>

Voici quelques suggestions pour gérer vos réactions au stress et renforcer votre résilience :

#### Utilisez vos ressources personnelles

- Confiez-vous à une personne en qui vous avez confiance.
- Soyez créatif dans vos loisirs en contexte d'intervention.
- Prenez le temps de vous amuser; trouvez un passe-temps.

---

<sup>3</sup> Saakvitne et Pearlman (1986)

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Faites appel au Programme d'aide aux employés.
- Communiquez avec le fournisseur de soins de santé pour le personnel.

Apprenez à vous connaître (vos limites, vos ressources et vos réactions au stress). Apprenez à accepter ce que vous ne pouvez pas changer. Ralentissez le rythme et prenez une chose à la fois.

- Communiquez avec vos superviseurs et les autres intervenants.
- Choisissez vos combats.
- Veillez à mieux gérer votre temps.
- Planifiez à long terme.
- Dormez suffisamment et reposez-vous bien.

### Comment offrir du soutien aux personnes qui vivent du stress

- Soyez à l'écoute.
- Évitez de critiquer.
- Soyez à l'affût des changements comportementaux de votre entourage et proposez des mesures positives, au besoin (p. ex., une pause ou du temps libre).

### Autres mesures à prendre

- Si vous tombez malade ou si vous vous blessez, consultez un médecin le plus rapidement possible.
- Nourrissez des pensées positives et parlez-vous de façon positive.
- Fixez-vous des objectifs atteignables.
- Mangez des repas équilibrés à des heures régulières; limitez votre consommation de caféine et d'alcool.
- Dans la mesure du possible, respectez les heures normales de travail. Évitez de travailler la fin de semaine.
- Prévoyez suffisamment de temps pour vous reposer, vous ressourcer et cultiver vos relations. Ne remettez pas la relaxation à plus tard!

**CE QU'IL FAUT FAIRE** : Si vous êtes préoccupé par votre niveau de stress, manifestez des symptômes de stress ou avez vécu un événement traumatisant, nous vous invitons à recourir au Programme confidentiel d'aide aux employés de la Société ou aux autres services de soutien à votre disposition.

## **Manipulation d'argent, de cartes-cadeaux et de cartes d'achat**

La manipulation d'argent, de cartes-cadeaux et de cartes d'achat présente de nombreux risques potentiels pour la sécurité. En effet, comme les personnes et les véhicules qui transportent de l'argent ou des cartes

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

peuvent être la cible de vols, ils sont donc exposés à un plus grand risque de préjudice. Des installations destinées à l'entreposage et des procédures régissant la manipulation d'argent et de cartes sont nécessaires sur chaque site pour maintenir un contrôle et s'assurer que les fonds ne sont pas détournés de l'objectif prévu.

- Soyez discrets quant au choix de la personne, de l'heure et de l'emplacement désignés pour la collecte d'argent ou de cartes.
- Limitez les sommes d'argent et le nombre de cartes transportées par une personne.
- Ne divulguez jamais à l'avance le fait que vous allez chercher de l'argent ou des cartes, même à un collègue de bureau qui n'est pas concerné par cette activité. S'il s'agit d'une tâche régulière, faites-en sorte de modifier votre itinéraire, votre horaire et votre moyen de transport pour ne pas établir de scénario prévisible.
- Utilisez des coffres forts qui sont ancrés au sol ou au mur avec des boulons, ou encastrés, dans une pièce séparée. Conservez des réserves minimales dans le coffre-fort, en particulier la fin de semaine et les jours fériés.
- Limitez le recours à l'argent – optez plutôt pour les transferts bancaires ou les chèques, dans la mesure du possible.



---

## Incidents et autres situations d'urgence

---

**Dans l'éventualité d'une situation exigeant TOUTE forme d'assistance médicale ou de sécurité immédiate, veuillez composer le numéro du service d'urgence local pertinent figurant sur la liste de coordonnées de votre lieu de travail.**

Une fois que les mesures nécessaires ont été prises et que le personnel est en sécurité, signalez l'incident à votre superviseur immédiat et aux Ressources humaines de la façon la plus rapide et la plus appropriée qui soit. Le rapport d'incident peut être présenté

verbalement et préciser les renseignements suivants : **qui** est touché par l'incident en question, **que** s'est-il passé, **où** l'incident s'est-il produit (soyez aussi précis que possible), **quand** l'incident est-il survenu et **quelles** mesures ont été prises (précisez le nom des personnes qui sont intervenues et dites si l'incident suscite l'intérêt des médias). *Il existe divers formats de rapports, documents et procédures de signalement selon le type d'incident, tels des manquements au Code de conduite, des épisodes observés de violence sexuelle et fondée sur le sexe au sein de la population desservie et des cas d'exploitation et de violence sexuelle. Veuillez communiquer avec les Ressources humaines et l'équipe de protection dans de telles circonstances.* Le Formulaire de rapport d'incident ou d'incident évité de justesse de la Société (employés et bénévoles) doit être rempli lorsqu'un tel incident se produit :

- Menaces, sous quelque forme que ce soit (oralement ou par écrit) de préjudices à l'égard du personnel ou de biens.
- Acte d'agression envers un bénévole ou un employé de la Croix-Rouge canadienne.
- Vols de fonds, de biens ou d'autres actifs.
- Accidents de transport mettant en cause des membres du personnel qui ont provoqué des blessures ou des décès.

Vous pouvez vous procurer un formulaire de rapport d'incident auprès d'un représentant des Ressources humaines ou de votre chef d'équipe. Tous les renseignements personnels contenus dans les rapports demeureront confidentiels. Faire preuve de diligence au moment de signaler un incident ou un incident évité de justesse permet d'en réduire les conséquences. On peut ainsi contribuer à réduire le délai d'intervention des autorités et permettre à la Société de prendre des mesures correctives.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- Attaques ou agressions personnelles, agressions sexuelles ou tentatives d'agression.
- Fusillade, attentat à la bombe ou tout autre incident lié à des explosifs mettant en cause des membres du personnel.
- Enlèvement ou tentative d'enlèvement; tentatives d'extorsion.
- Autres incidents, selon le cas (p. ex. un incendie).

Les rapports d'incident prennent généralement l'une des formes suivantes :

- Rapport d'incident immédiat – Signalement de l'incident par téléphone cellulaire ou en personne le plus tôt possible dès que l'incident survient en donnant seulement un résumé rapide de ce qui s'est produit).
- Mises à jour – Transmises le plus souvent possible pendant le déroulement de l'incident ou de l'intervention.
- Rapport d'incident complet – Habituellement rédigé et transmis au superviseur immédiat ou à une personne-ressource des Ressources humaines et Services bénévoles une fois que la situation est stabilisée ou résolue.

---

### Aide-mémoire

---

#### **Interventions nationales – Mesures à prendre par tous les intervenants qui participent aux opérations menées par la Société d'un bout à l'autre du Canada**

Les membres du personnel et les visiteurs doivent être conscients des perceptions à l'égard de leur profil personnel (nationalité, ethnicité, religion, sexe, identité de genre et orientation sexuelle). Ils doivent veiller à préserver leur dignité de même qu'à respecter le profil personnel des autres membres de leur équipe.

Il incombe aux employés et aux bénévoles d'être conscient à la fois de la situation de sécurité sur les lieux de travail ainsi que du contexte culturel et socio-économique au sein duquel ils œuvrent.

#### **Généralités :**

- Évitez les zones considérées à haut risque.
- Déplacez-vous en groupe, surtout la nuit.
- Rangez vos effets personnels, vos documents et vos renseignements importants en lieu sûr.
- Assurez-vous que les hôtels et les fournisseurs de services de transport répondent aux normes de sécurité de base.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

- ❑ Gardez les numéros de téléphone en cas d'urgence à portée de main et établissez un contact régulier avec vos collègues, amis et membres de votre famille.
- ❑ Prenez connaissance des procédures, des protocoles d'urgence et de tout autre plan de sécurité propres au lieu de travail.

### **Avant l'intervention**

- ❑ Il est conseillé de suivre le module destiné aux employés ou aux bénévoles de la formation en ligne sur la sécurité personnelle *Stay Safe* de la Fédération internationale.
- ❑ Suivez le cours en ligne de la Croix-Rouge canadienne « Bien-être de l'intervenant » et passez en revue ou rédigez votre propre plan d'autogestion de la santé.
- ❑ Consultez l'équipe des Ressources humaines.
- ❑ Informez-vous auprès de votre superviseur immédiat afin d'obtenir des renseignements précis relatifs à la sécurité dans le cadre de votre affectation.
- ❑ Familiarisez-vous avec les procédures et les plans d'urgence de la Société en vigueur sur le site ainsi que les politiques en matière de santé et de sécurité.
- ❑ Veillez à obtenir la liste des numéros de téléphone importants et des numéros de téléphone en cas d'urgence à votre lieu de travail. Conservez une copie papier de ces numéros sur vous (voir et remplir le tableau ci-après).
- ❑ Soyez conscient des risques pour la santé et prenez toutes les précautions qui s'imposent.
- ❑ Assurez-vous que votre état de santé physique et psychosocial vous permet de mener à bien votre mandat.
- ❑ Prenez les dispositions nécessaires pour planifier vos besoins logistiques en collaboration avec la Société.
- ❑ Veillez à ce que vous ou un membre de votre équipe disposiez d'un appareil de communication, comme un téléphone cellulaire ou une radio à très haute fréquence, pour la durée entière de votre affectation et gardez la liste des numéros de téléphone en cas d'urgence sur vous en tout temps.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)

### ***Pendant l'intervention***

- ❑ Participez à une séance d'information sur la sécurité donnée par la Croix-Rouge canadienne avant d'entreprendre quelque activité que ce soit.
- ❑ Reconnaissez la nécessité de rester en contact avec vos proches et les membres de votre équipe.
- ❑ Assurez-vous de connaître les points de rassemblement et de suivre les procédures de sécurité ainsi que les protocoles et les plans d'urgence.
- ❑ Veillez à ce que votre hébergement, votre lieu de travail et les services de transport respectent les normes minimales de sécurité.
- ❑ Signalez tous les incidents de sécurité survenus durant votre affectation à votre superviseur immédiat.
- ❑ Respectez les politiques, les procédures et l'ensemble des règles établies par la Société.
- ❑ Déterminez l'emplacement des trousse de secours et des défibrillateurs externes automatisés (DEA).
- ❑ Déterminez l'emplacement et le mode d'accès à des services de soins de santé en cas d'urgence.
- ❑ En cas d'incident ou d'incident évité de justesse, procurez-vous un formulaire de rapport d'incident auprès des Ressources humaines, et retournez le formulaire dûment rempli conformément à la procédure de signalement.

### ***Après l'intervention***

- ❑ Discutez avec votre superviseur immédiat et l'équipe d'intervention des Ressources humaines, au besoin.
- ❑ Cherchez à obtenir de l'aide médicale ou psychosociale par l'entremise du PAE ([www.mieuxvivre.com](http://www.mieuxvivre.com)) ou toute autre forme de soutien spécialisé et confidentiel, y compris l'aide d'un collègue ou de votre supérieur hiérarchique.

## Lignes directrices sur la sécurité personnelle dans le cadre d'interventions nationales (V4)


- ❑ Si vous avez travaillé auprès d'une population à risque de contacter des maladies transmissibles, surveillez votre état de santé pendant quelques mois.

---

### Coordonnées en cas d'urgence

---

Assurez-vous d'avoir accès à la liste à jour des numéros du personnel de la Croix-Rouge canadienne à contacter en cas d'urgence. Gardez cette liste sur vous en tout temps et mémorisez les numéros essentiels. Veuillez remplir le tableau ci-dessous et conservez-le sur vous en tout temps.



Fonction	Nom et coordonnées
Responsable du site ou superviseur de la CRC	
Section ou bureau de la CRC	
Représentant des Ressources humaines et Services bénévoles	
Services d'urgence (police, ambulance, pompiers)	911
Hôpital le plus près du lieu de travail	
Clinique médicale la plus près du lieu de travail	
Coordonnées d'urgence de la compagnie d'assurance et numéro de police	
Programme d'aide aux employés (p. ex., Mieux-Vivre)	1 855 211-5649 / <a href="http://www.lifeworks.com/ca/fr">www.lifeworks.com/ca/fr</a> Nom d'utilisateur : croixrouge Mot de passe : mieuxvivre
Organisme d'aide à l'enfance	
Autres (Gestionnaire des opérations, chef des opérations, etc.)	



## Autres Ressources

Ce guide se veut un document d'orientation et doit être considéré comme un complément aux ressources énoncées ci-dessous :

Principes, normes et politiques	Ressources
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les Principes fondamentaux du Mouvement international</li><li>▪ Le <i>Code de conduite</i> de la Croix-Rouge canadienne</li><li>▪ Le cadre de travail régissant l'établissement de centres d'hébergement sécuritaires</li><li>▪ La <i>Politique sur la protection de l'enfance</i></li><li>▪ Les sept piliers de la sécurité : acceptation, identification, information, règles, comportement, communication et protection</li><li>▪ Emblème : protection et identification</li><li>▪ La <i>Politique sur la prévention du harcèlement en milieu de travail</i></li><li>▪ Conseils sur les mesures à adopter pour prendre soin de soi en contexte d'intervention</li><li>▪ Le document intitulé « Considérations relatives à la santé et la sécurité » (doit être signé par tous les intervenants qui participent à une intervention)</li><li>▪ Une lettre du médecin, le cas échéant</li><li>▪ Des renseignements sur le régime d'assurance actuel couvrant le personnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stratégies axées sur la sécurité : acceptation, protection et dissuasion</li><li>▪ « Cadre de travail pour un accès plus sûr »</li><li>▪ <i>Stay Safe – Préserver sa sécurité : Guide de la Fédération internationale pour la sécurité en mission</i></li><li>▪ <i>Staying Alive: Safety and Security Guidelines for Humanitarian Volunteers in Conflict Areas</i> (CICR)</li><li>▪ Autres lignes directrices, renseignements ou avis sur la sécurité</li><li>▪ Cours en ligne de la CRC intitulé <i>Bien-être de l'intervenant</i></li><li>▪ Autres formations sur la sécurité, au besoin (p. ex., cours sur les risques de sécurité au sein d'environnements complexes)</li></ul>

