



# Lignes directrices – plan de soutien au personnel en situation d'urgence

## Établies conjointement par

l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise de la Section de l'appui aux clients et des situations particulières (Division des activités spéciales du Département de l'appui opérationnel) et le Groupe de gestion du stress traumatique (Division de l'appui opérationnel spécialisé du Département de la sûreté et de la sécurité)

le 1<sup>er</sup> avril 2020



# TABLE DES MATIÈRES

---

HISTORIQUE DES RÉVISIONS .....	2
I. OBJET .....	3
II. CHAMP D'APPLICATION .....	3
III. RÉFÉRENCES .....	3
IV. ATTRIBUTIONS.....	4
V. PARTENAIRES .....	7
VI. ACTUALISATION DU DOCUMENT .....	7
VII.SITUATIONS D'URGENCE ET SOUTIEN À APPORTER AU PERSONNEL.....	7
A. Avant une situation de crise.....	7
B. Pendant une situation de crise .....	11
C. Après une situation de crise .....	14
VIII. RESSOURCES DISPONIBLES .....	16
IX. ANNEXE A : LISTE DES SIGLES .....	18



## HISTORIQUE DES RÉVISIONS

Historique des révisions			
Révision	Date	Nom	Résumé des modifications
		CPSU/CSSSS/DSA/DOS CISMU/DSOS/UNDSS	Première publication



## I. OBJET

Ces lignes directrices ont été établies pour aider les conseiller(ère)s principaux(les)/en chef pour la sécurité et les chefs de l'administration, sous la responsabilité et l'autorité générales des chefs d'entité en ce qui concerne les entités du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, à se préparer et à faire face à une situation de crise dans tout endroit ou lieu d'affectation où le personnel des Nations Unies est présent, en vue de renforcer la résilience de l'Organisation et de son personnel et leur capacité à mieux réagir à une situation de crise et à s'en relever.

La politique de l'ONU en matière de gestion des crises définit la manière dont les acteurs des Nations Unies doivent coordonner leurs efforts pour réagir collectivement aux situations qui, en raison de leur ampleur, de leur complexité ou de la gravité des répercussions qu'elles pourraient avoir, nécessitent une réponse coordonnée et multidisciplinaire à l'échelle du système des Nations Unies. Cette politique clarifie les attributions ainsi que l'architecture de la prise de décision, de la coordination, de l'échange d'informations et des communications. Elle ne précise toutefois pas comment les différentes entités des Nations Unies ou tel ou tel pilier se préparent et réagissent aux situations de crise dans le cadre de leurs domaines de responsabilité respectifs.

Ces lignes directrices sont fondées sur les meilleures pratiques et les enseignements tirés des données d'expérience recueillies lorsque le système des Nations Unies a dû réagir à des situations de crise. Elles peuvent être utilisées comme outil ou référence pour se préparer aux problèmes découlant de situations de crise (y compris lorsqu'il y a un grand nombre de victimes, de blessés, de malades ou de décès) et y faire face. Elles définissent un plan cadre de soutien au personnel qui peut devoir être adapté à la structure et aux processus de telle ou telle entité.

Ces lignes directrices sont de nature descriptive et tentent de clarifier et de définir les attributions des différentes parties prenantes dans la gestion des crises. Elles ne contredisent en aucune façon les politiques existantes, ni ne redéfinissent les rôles des différents bureaux et départements de l'ONU concernés. Ce document sera revu et mis à jour périodiquement par le Département de l'appui opérationnel et le Département de la sûreté et de la sécurité, en tant que de besoin.

## II. CHAMP D'APPLICATION

Ces lignes directrices s'appliquent à toutes les entités du Secrétariat de l'ONU dans tout endroit ou lieu d'affectation où le personnel des Nations Unies est présent et doivent être adaptées au contexte local, le cas échéant.

## III. RÉFÉRENCES

*Consigne générale relative aux avis de perte*



*Guide de préparation aux situations d'urgence pour le personnel et les familles*

*Politique de l'ONU en matière de gestion des crises*

*Politique de l'ONU sur la gestion du stress et du stress traumatique*

*ST/SGB/2010/8/Rev.1 Fonds de l'ONU pour le souvenir et la reconnaissance*

*Circulaire sur la rémunération considérée aux fins de la pension*

## IV. Attributions

Les conseiller(ère)s principaux(les)/en chef en matière de sécurité et les chefs de l'administration, sous la responsabilité générale du chef d'entité, sont responsables ensemble du plan de soutien au personnel en situation d'urgence dans leurs lieux d'affectation respectifs. À ce titre, ils sont chargés d'élaborer et d'actualiser leurs plans en tant que de besoin et de se coordonner avec d'autres entités avant, pendant et après une crise, notamment en organisant régulièrement des activités de préparation, des cours de formation et des exercices.

Conformément à la politique de l'ONU en matière de gestion des crises, le Département de la sûreté et de la sécurité a un rôle de chef de file à jouer dans toutes les situations graves ayant trait à la sûreté et à la sécurité et/ou une prise d'otages et veille à ce que toute décision prise par l'équipe de coordination du dispositif de sécurité sur le terrain ou par le Groupe exécutif sur la sécurité au Siège de l'ONU soit coordonnée et communiquée en suivant les dispositions en matière de gestion des crises convenues dans ladite politique et vice versa.

Conformément à la politique de l'ONU sur la gestion du stress et du stress traumatique, le Groupe de gestion du stress traumatique (Département de la sûreté et de la sécurité) a les responsabilités suivantes :

- A. Il s'agit de l'organe central chargé de garantir la coordination et la prestation adéquates en temps voulu des services de soutien psychosocial ;
- B. Pour assurer ces services sur le terrain, il convient de créer une cellule d'intervention contre le stress traumatique, la coordination et le soutien étant assurés au niveau du Siège ;
- C. Il préside le Groupe de travail du Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité sur la gestion du stress traumatique ;
- D. Il élabore des méthodes et procédures standardisées pour la gestion du stress et du stress traumatique, des outils d'évaluation des besoins et de collecte de données, ainsi que des modèles d'enregistrement des données et d'établissement de rapports pour toutes les parties prenantes concernées ;
- E. Il élabore des cours de formation et de certification obligatoires à l'intention des



conseiller(ère)s du système de gestion de la sécurité concerné(e)s, y compris des lignes directrices sur la manière d'établir une cellule d'intervention contre le stress traumatique et de maintenir un réseau fonctionnel d'agent(e)s et de volontaires formé(e)s à l'entraide.

F. Il élabore des cours de formation communs obligatoires pour les conseiller(ère)s du système de gestion de la sécurité des Nations Unies et les fonctionnaires des ressources humaines, des services médicaux et de la sécurité concerné(e)s, en se concentrant sur la planification et la coordination communes sur le terrain et sur les moyens d'assurer la coordination avec la cellule d'intervention contre le stress traumatique dans le lieu d'affectation concerné ;

G. Il élabore de cours de formation obligatoires à l'intention du personnel du système de gestion de la sécurité des Nations Unies sur la gestion du stress et du stress traumatique (par exemple, préparation au déploiement, aide psychologique d'urgence, épuisement professionnel), y compris des cours de « remise à niveau » ;

H. Il élabore des cours obligatoires de formation et de certification à l'intention des professionnels externes de la santé mentale et recense ces professionnels dans les lieux d'affectation hors Siège ;

I. Il communique régulièrement avec les parties prenantes concernées, notamment le Groupe de travail sur la gestion du stress traumatique et le Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité, pendant toutes les phases d'une situation d'urgence.

Le Département de l'appui opérationnel dirige la réponse opérationnelle du Secrétariat de l'ONU lors des situations de crise et d'urgence, par l'intermédiaire des fonctionnaires spécialisé(e)s qui relèvent de la Division des activités spéciales.

L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise de la Section de l'appui aux clients et des situations particulières, qui est rattachée à la Division des activités spéciales (Département de l'appui opérationnel) est une capacité spécialisée dans l'accompagnement des personnes ayant survécu à des actes de malveillance, à des catastrophes naturelles ou à d'autres événements traumatisants. Elle a pour mandat de renforcer la préparation et la résilience de l'Organisation aux situations d'urgence en assurant la formation d'un groupe de membres du personnel volontaires qui prêteront assistance aux membres du personnel et aux familles touchées par un événement traumatisant ou d'autres types de crises. Elle est chargée également de renforcer les capacités dans les lieux d'affectation afin d'améliorer le soutien apporté au personnel en cas de crise et d'informer les membres du personnel et le personnel d'encadrement des mesures à prendre pour se préparer et préparer les familles à une situation d'urgence.

Plusieurs initiatives de renforcement des capacités sont menées conjointement par le Groupe de gestion du stress traumatique et l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Section de l'appui aux clients et des situations particulières), afin de dégager des synergies et d'optimiser l'utilisation des ressources. Par exemple, le Groupe de gestion du stress traumatique forme des



membres du personnel volontaires à l'entraide de sorte qu'ils puissent apporter un soutien psychosocial de base à leurs collègues, en temps normal comme en situation de crise. L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Section de l'appui aux clients et des situations particulières) forme des membres du personnel volontaires à prêter assistance aux familles touchées par un événement traumatisant ou tout type de crise (en tant qu'interlocuteur(trice) des familles) ou à gérer un centre d'appels des Nations Unies lors de situations de crise (en tant que volontaires affectés à un centre d'appels). Elle forme également les membres du personnel à ce qu'il faut faire pour se préparer et préparer leur famille à une situation d'urgence.

La Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail (Département de l'appui opérationnel) fournit des services de santé au travail sur place à New York ainsi que des services dans plus d'une centaine d'endroits dans le monde. Elle s'efforce également d'améliorer l'accès aux services de santé au travail et leur prestation au personnel dans tous les lieux d'affectation. Elle gère les congés de maladie, les dossiers d'invalidité, les vérifications d'aptitude médicale, les évacuations et les rapatriements sanitaires, ainsi que la préparation aux situations d'urgence sanitaire publique, y compris les aspects médicaux des plans d'intervention à mettre en place en situation de crise et dans des situations ayant fait un grand nombre de victimes dans les lieux d'affectation relevant du Secrétariat. Elle assure la supervision technique des dispensaires et des centres de consultation dans les missions de maintien de la paix et coordonne l'application de la politique relative aux soins de santé dans l'ensemble du système des Nations Unies.



## V. PARTENAIRES

Les principaux partenaires en matière de coordination des services d'appui au personnel au Siège sont les suivants : le Groupe de gestion du stress traumatique, les bureaux des conseiller(ère)s du personnel, la Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail (Bureau des opérations d'appui/Département de l'appui opérationnel), le Service d'intervention en cas de crise (Bureau des ressources humaines/Division du droit administratif /Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité), le Service de gestion du risque financier (Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget/Division des finances/Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité), la Section de l'assurance maladie et de l'assurance-vie (Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget/Division des finances/Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité), le Comité consultatif pour les demandes d'indemnisation (Bureau de la planification des programmes, des finances et du budget/Division des finances/Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité), la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies, le Département de la sûreté et de la sécurité, et d'autres départements chefs de file. Les partenaires dans les lieux d'affectation peuvent varier, selon la structure en place.

## VI. ACTUALISATION DU DOCUMENT

Ce document, qui est un « document évolutif », sera revu et actualisé une fois par an à partir de sa date de publication initiale.

## VII. SITUATIONS D'URGENCE ET SOUTIEN À APPORTER AU PERSONNEL

Le soutien à apporter au personnel comprend toutes les activités menées par l'ONU pour renforcer la résilience du personnel et celle de l'Organisation en général afin qu'ils soient mieux équipés pour faire face à une situation de crise ou d'urgence et à s'en relever.

Il s'articule autour des trois phases suivantes :

- A. Avant une situation de crise
- B. Pendant une situation de crise
- C. Après une situation de crise

### A. Avant une situation de crise

(Les mesures décrites ci-dessous ne le sont pas dans un ordre bien précis ; elles sont susceptibles de se dérouler simultanément.)





	Mesure	Responsabilité	
A.1.	<p>Veiller à ce que des dispositifs d'information du personnel soient mis en place et qu'il y ait des exercices régulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications relatives à la sécurité</li> <li>• Communications relatives à l'administration</li> <li>• Communications relatives à l'appréciation de la situation</li> </ul>	Responsable d'entité Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Département de la sûreté et de la sécurité Chef de l'administration	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.2.	<p>Veiller à ce que les personnes relais pour les questions de sécurité soient formées en conséquence et à ce que des exercices soient organisés régulièrement dans le cadre du dispositif relais pour les questions de sécurité.</p>	Département de la sûreté et de la sécurité Responsables de sections	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.3.	<p>Veiller à ce que la plateforme ou le système utilisé pour dénombrer les membres du personnel soit actualisé et entretenu, notamment par des exercices et des tests réguliers.</p>	Département de la sûreté et de la sécurité Responsables de sections Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.4.	<p>Veiller, au moyen de campagnes d'information régulières, à ce que les contacts d'urgence soient à jour pour tous les fonctionnaires et les autres membres du personnel.</p>	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.5.	<p>Veiller, au moyen de campagnes d'information régulières, à ce que les formulaires de désignation des bénéficiaires (P.2) soient à jour pour tous les membres du personnel.</p>	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.6.	<p>Veiller, au moyen de campagnes d'information régulières, à ce que les formulaires de désignation du bénéficiaire d'un versement résiduel (PENS.A/2) soient à jour pour tous les participant(e)s à la Caisse des pensions.</p>	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.7.	<p>Veiller, au moyen de campagnes d'information régulières, à ce que tous les membres du personnel aient une copie des documents importants (passeport, laissez-passer, permis de conduire, carte d'identité nationale, etc.) pour lui-même et les membres de sa famille, facilement accessible depuis un appareil mobile.</p>	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.8.	<p>Veiller, au moyen de campagnes d'information régulières, à ce que tous les membres du personnel mettent à jour les informations sur leurs bénéficiaires, personnes à charge, conjoint(e), partenaire, etc.</p>	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



A.9.	Veiller à ce que les tableaux d'effectifs soient à jour et accessibles à tout moment par les parties prenantes concernées.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Responsables de sections	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.10.	Veiller à ce que tous les membres du personnel aient à tout moment un engagement en cours de validité.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.11.	Veiller à ce que des installations et des activités de détente et loisirs adéquates soient disponibles pour l'ensemble du personnel, dans la mesure où elles sont essentielles pour garantir un cadre de travail et de vie sain.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Responsables de sections	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.12.	Veiller à ce que les besoins psychosociaux soient pris en compte, y compris en menant des actions d'information et de sensibilisation régulières en la matière.	Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.13.	Veiller à ce que la cellule d'intervention contre le stress traumatique soit opérationnelle.	Responsable d'entité, Agent(e) habilité(e)/coordonnateur(trice) résident(e) Département de la sûreté et de la sécurité Chef de l'administration Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.14.	Veiller à ce que le(la) chef de mission/responsable d'entité et les hauts fonctionnaires soient formé(e)s aux « compétences non techniques » et préparé(e)s à communiquer des informations difficiles aux membres du personnel et aux familles conformément aux protocoles. (Formation disponible par l'intermédiaire de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)	Responsable d'entité, Agent(e) habilité(e)/coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Groupe de la formation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



A.15.	Veiller à ce qu'un groupe de volontaires chargé(e)s d'apporter un soutien en situation de crise soit disponible (interlocuteur(trice)s des familles ou volontaires affectés à un centre d'appels). (Formation disponible par l'intermédiaire de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Groupe de la formation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.16.	Veiller à ce que tous les membres du personnel soient informés de leurs droits et prestations en cas de décès ou de blessure grave, notamment l'appendice D du Règlement du personnel, l'assurance contre les actes de malveillance, l'assurance maladie après la cessation de service, les prestations de retraite, le Fonds de l'ONU pour le souvenir et la reconnaissance, etc. (Complément d'information disponible par l'intermédiaire de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.17.	Veiller à ce qu'une équipe comprenant un(e) conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress et de représentant(e)s de l'administration, des transports, de la sécurité, des ressources humaines, des services médicaux et de toute autre entité compétente soit formée et prête à mettre en place un service de soutien au personnel pour coordonner les activités et fournir des informations et un accompagnement aux membres du personnel en situation de crise, notamment lors d'une réinstallation ou d'une évacuation.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Département de la sûreté et de la sécurité Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Services médicaux Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.18.	Veiller à ce que les membres du personnel recruté sur le plan national et les membres admissibles de leur famille qui ont besoin d'un abri pendant une situation de crise disposent d'un endroit sécurisé, d'un soutien psychosocial et de services de santé d'urgence.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Département de la sûreté et de la sécurité Services médicaux Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



A.19.	Veiller à ce que les éléments du plan de continuité des opérations concernant les services essentiels (ressources humaines, administration, finances, services médicaux, etc.) soient testés régulièrement pour qu'ils fonctionnent bien en situation de crise	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
		Coordonnateur(trice) des VNU Budget et finances Services médicaux Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A.20.	Veiller à ce que l'équipe des ressources humaines soit consciente des mesures à prendre en cas de décès de membres du personnel, y compris les démarches administratives relatives au rapatriement de restes humains.	Chef de l'administration    Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Transport Autres	<input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## B. Pendant une situation de crise

(Les mesures décrites ci-dessous ne le sont pas dans un ordre bien précis ; elles sont susceptibles de se dérouler simultanément.)

	Mesure	Responsabilité	
B.1.	Informer régulièrement l'ensemble du personnel en suivant les instructions de l'équipe de gestion des crises/la haute direction : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications relatives à la sécurité</li> <li>• Communications relatives à l'administration</li> <li>• Communications relatives à l'appréciation de la situation</li> </ul>	Responsable d'entité Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Département de la sûreté et de la sécurité Chef de l'administration Responsable d'entité	<input type="checkbox"/>    <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.2.	Dénombrer tous les membres du personnel en activant le dispositif en place (dispositif téléphonique et/ou dispositif relais pour les questions de sécurité).	Département de la sûreté et de la sécurité Chef de l'administration Responsables de sections Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



B.3.	Veiller à ce que la cellule d'intervention contre le stress traumatique soit activée.	Responsable d'entité Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Département de la sûreté et de la sécurité Chef de l'administration Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.4.	Mettre en place un service de soutien au personnel comprenant un(e) conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress et des représentant(e)s de l'administration, des transports, de la sécurité, des ressources humaines, des services médicaux et de toute autre entité compétente pour coordonner les activités et fournir des informations et un accompagnement aux membres du personnel, notamment lors d'une réinstallation ou d'une évacuation.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Département de la sûreté et de la sécurité Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Coordonnateur(trice) des VNU Groupe de gestion du stress traumatique Services médicaux Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.5.	Fournir un endroit sécurisé, un soutien psychosocial et des services de santé d'urgence aux membres du personnel recruté sur le plan national et aux membres admissibles de leur famille qui ont besoin d'un abri.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Département de la sûreté et de la sécurité Services médicaux Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.6.	Activer le centre d'appels (si nécessaire) (Aide disponible auprès de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



B.7.	Faire intervenir les interlocuteur(trice)s des familles (si nécessaire) (Aide disponible auprès de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.8.	Mettre en place un système de communication entre l'entité et l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel pour relayer les informations sur les aspects de la crise ayant trait aux ressources humaines.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.9.	Lorsqu'il y a un grand nombre de victimes, établir et mettre régulièrement à jour une base de données de gestion des dossiers avec les informations suivantes : i) Nom de la personne concernée ; ii) Statut (évacuation sanitaire, décédée, soins reçus sur place, etc.) ; iii) Statut contractuel ; iii) Nom du plus proche parent ; iv) Nom de la ou des personne(s) à contacter en cas d'urgence ; v) Adresse physique, adresse électronique et numéros de téléphone du plus proche parent et des personnes à contacter en cas d'urgence ; vi) Nom et adresse électronique de l'interlocuteur(trice) des familles (ressources humaines) ; vii) Nom et adresse électronique du ou de la conseiller(ère) du personnel chargé(e) du dossier. (* L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise peut aider à distance ou <i>in situ</i> .)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines (chef de file) Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Coordonnateur(trice) des VNU Département de la sûreté et de la sécurité Services médicaux Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (si nécessaire)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.10.	Mettre en place des modalités de travail <i>ad hoc</i> (si nécessaire)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.11.	Demander/mettre en place des mesures spéciales (si nécessaire)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



B.12.	Communiquer avec le plus proche parent en cas de décès (*Le plus haut fonctionnaire de l'ONU dans le lieu d'affectation doit informer le plus proche parent du décès d'un membre du personnel civil, de préférence en présence d'un(e) conseiller(ère) du personnel/du stress et d'un interlocuteur(trice) des familles. Lorsque le décès intervient à la suite d'actes de malveillance ou dans des circonstances suspectes ou peu claires, le Département de la sûreté et de la sécurité doit être alerté.)	Responsable d'entité, Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique Interlocuteur(trice) des familles Département de la sûreté et de la sécurité (selon qu'il convient)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B.13.	En cas de décès d'un membre du personnel dans les missions hors Siège, remplir l'avis de perte ou informer l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel.	Chef de l'administration	<input type="checkbox"/>
B.14.	Mettre en œuvre les éléments du plan de continuité des opérations relatifs aux services essentiels (ressources humaines, administration, finances, services médicaux, etc.) pour assurer le versement des prestations, y compris le salaire, l'indemnité pour frais d'éducation, l'indemnité pour charges de famille, de l'indemnité d'évacuation (le cas échéant), la reconduction de l'engagement, etc.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Budget et finances Services médicaux Autres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### C. Après une situation de crise

(Les mesures décrites ci-dessous ne le sont pas dans un ordre bien précis ; elles sont susceptibles de se dérouler simultanément.)

	Mesure	Responsabilité	
C.1.	Assurer le suivi avec le membre du personnel concerné pour régler les questions d'indemnisation et autres questions administratives.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Services médicaux	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



C.2.	Mettre le membre du personnel concerné en congé administratif (pour 2 semaines au maximum) (cette mesure relève du (de la) chef de mission sur recommandation du (de la) conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress).	Responsable d'entité Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.3.	Aider le membre du personnel concerné à remplir les demandes d'indemnisation pour perte d'effets personnels.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Interlocuteur(trice) des familles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.4.	Apporter un soutien psychosocial aux volontaires chargés d'accompagner les membres du personnel en situation de crise (interlocuteur(trice) des familles, volontaires affectés à un centre d'appels, fonctionnaires formé(e)s à l'entraide) et continuer d'accompagner les membres du personnel et les familles touchés.	Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien antistress Groupe de gestion du stress traumatique	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.5.	Le cas échéant, en cas de décès, désigner le(la) représentant(e) de l'ONU qui assistera aux funérailles.	Responsable d'entité, Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.6.	Organiser une escorte pour le rapatriement de la dépouille du membre du personnel ; le(la) collègue qui escorte la dépouille est préalablement informé(e) de son rôle et bien préparé(e).	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.7.	Organiser le rapatriement de la dépouille mortelle.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.8.	Préparer et envoyer des lettres de condoléances. (L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel est chargée de la préparation et de la coordination lorsqu'il y a un grand nombre de victimes.)	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>





		l'appui opérationnel (le cas échéant)	<input type="checkbox"/>
C.9.	Organiser une cérémonie commémorative.	Responsable d'entité Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.10.	Contacteur les bénéficiaires éventuels en ce qui concerne le Fonds de l'ONU pour le souvenir et la reconnaissance (ST/SGB/2010/8) et les autres prestations dues au(à la) conjoint(e) et aux enfants survivants.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.11.	Préparer un calendrier en vue de l'examen des demandes faites au titre du Fonds pour les futurs bénéficiaires (si les enfants ont moins de 5 ans au moment du décès, le versement pourra se faire lorsqu'ils auront 5 ans accomplis).	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des familles Coordonnateur(trice) des VNU	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C.12.	Effectuer un bilan, recenser et communiquer les enseignements tirés.	Responsable d'entité, Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## VIII. RESSOURCES DISPONIBLES

Les entités suivantes peuvent être contactées à tout moment pour obtenir de l'aide ou un complément d'information :

Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (CPSU) : [cpsu@un.org](mailto:cpsu@un.org)

Département de la sûreté et de la sécurité (DSS) : <https://dss.un.org>

Groupe de gestion du stress traumatique (CISMU) : [undsscismu@un.org](mailto:undsscismu@un.org)

Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies : [unjspf@un.org](mailto:unjspf@un.org)



Assurance (y compris l'assurance-vie et l'assurance maladie après la cessation de service) : <http://www.un.org/insurance>

Police d'assurance contre les actes de malveillance : [MAIPquestions\\_UNHQ@un.org](mailto:MAIPquestions_UNHQ@un.org)



## IX. ANNEXE A : LISTE DES SIGLES

---

Appendice D - Décrit les indemnités accordées en vertu du Règlement du personnel

CISMU - Groupe de gestion du stress traumatique (Département de la sûreté et de la sécurité)

CPSU - Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)

CSSSS - Section de l'appui aux clients et des situations particulières

DOS - Département de l'appui opérationnel

DSA - Division des activités spéciales (Département de l'appui opérationnel)

DSOS - Division de l'appui opérationnel spécialisé

DSS - Département de la sûreté et de la sécurité

VNU - Volontaires des Nations Unies