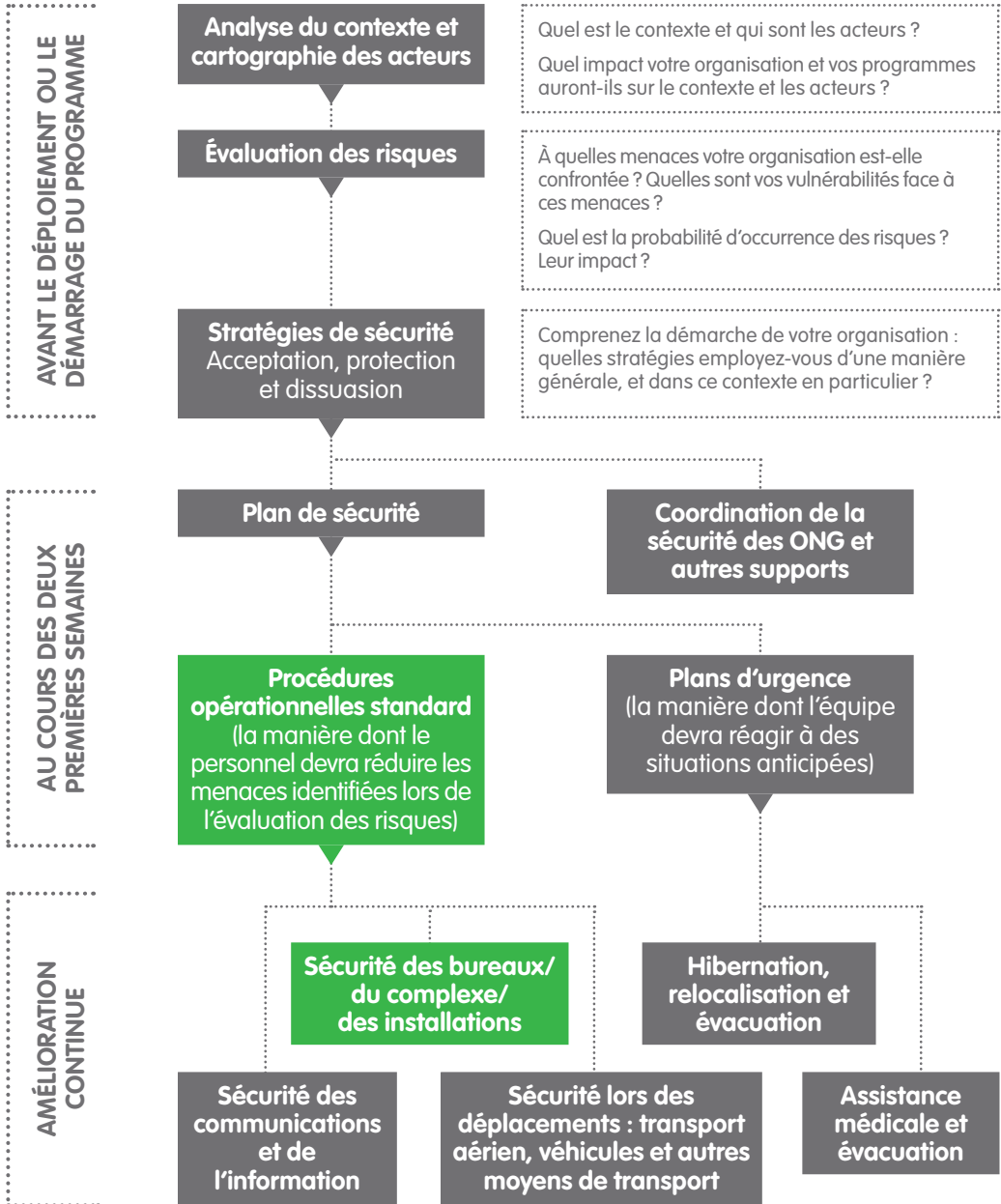


7

Sécurité des installations



Lorsque vous recherchez un nouveau bureau, une résidence ou un complexe, passez d'abord en revue votre évaluation des risques afin de comprendre les types de menaces, le niveau de menace et le niveau de protection ou de dissuasion dont vous aurez sans doute besoin. Cela vaut également si vous emménagez dans un bureau existant avec une organisation partenaire. Demandez-vous également s'il sera possible d'élaborer une stratégie d'acceptation dans ce lieu : cela est souvent plus difficile en milieu urbain qu'en zone rurale, même s'il est toujours conseillé d'instaurer une entente mutuelle avec vos voisins.

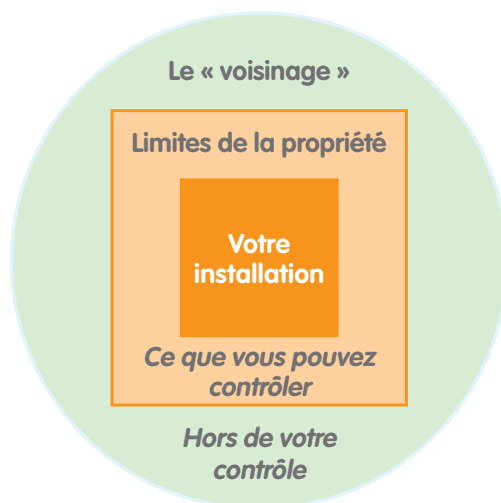


Cela concerne tous les biens de l'organisation, à savoir ses bureaux, résidences, entrepôts, cliniques, écoles, etc.

Lors d'une réponse d'urgence, il est souvent nécessaire et/ou pratique de partager des locaux. Dans ce cas, il est important de définir qui est responsable de quoi (sécurité du périmètre, services de gardiennage, stratégie d'acceptation, etc.)

► Voir le Manuel de l'EISF « Ouvrir un nouveau bureau : Manuel à l'attention des ONG »

Sécurité des bureaux, complexes et autres installations



Cercle extérieur : le voisinage

Il s'agit de la zone autour du bureau/du complexe/de l'installation/de la résidence. L'évaluation des risques devra identifier qui dans cette zone pourrait avoir un impact sur la sécurité du personnel. Vous devrez comprendre votre voisinage et les parties prenantes qui s'y trouvent pour pouvoir mettre en œuvre votre stratégie d'acceptation. Cette tâche sera peut-être plus simple en

zone rurale qu'en milieu urbain, mais notez qu'il sera essentiel d'instaurer une bonne entente avec vos voisins quel que soit le contexte.

Tenez compte des éléments suivants :

- Accès routier, tant pour se rendre au bureau que pour accéder à d'autres lieux en toute sécurité. Le bâtiment se trouve-t-il dans une impasse ? Une impasse peut être une bonne chose car elle permet d'identifier les entités hostiles, mais elle limite également vos possibilités de déplacement et vos voies d'évacuation.
- Dangers naturels tels que cours d'eau (risque d'inondation), reliefs (glissements de terrain/avalanches), marécages (paludisme/dengue) ou forêts (incendies, faune).
- Voisins – ambassades, postes militaires/commissariats, banques, bureaux gouvernementaux, autres ONG, universités.
- Distance entre le bureau et l'aéroport, les hôtels, les lieux clés en cas d'urgence.
- Structures qui constituent un obstacle/éléments naturels qui interrompraient vos communications satellite en cas d'urgence.
- Propriétaire du bien, ses antécédents et sa réputation.
- Accès fiable à de l'eau potable.
- Accès aux réseaux téléphoniques, Internet et portables.

Le cercle central : le bien immobilier

Il s'agit de la première zone placée sous le contrôle de l'organisation. L'évaluation des risques vous indiquera la procédure à suivre pour la sécuriser – mur, clôture ou haie, ou, si vous souhaitez que cette zone reste ouverte, votre stratégie de protection.



N'oubliez jamais que si vous estimez avoir besoin d'un « bunker » pour assurer votre sécurité, vous ne devriez sûrement pas vous installer dans cette zone.

Lorsque vous préparez votre périmètre, réfléchissez à l'impact que celui-ci pourrait avoir sur vos voisins et votre image, et le message qu'il transmet. Si vous préférez que votre agence passe inaperçue mais que vous entouriez ensuite votre site de barbelés, ce qui ne manquera pas d'attirer l'attention de vos voisins, cela sera contre-productif. Interrogez-vous sur la manière dont votre présence pourrait affecter vos voisins :

- Avez-vous besoin d'un groupe électrogène ? Si oui, peut-il être positionné à l'écart des autres bâtiments et/ou est-il possible de l'insonoriser ?
- Le complexe ou la zone offrent-ils suffisamment de places de parking sans gêner personne ?

- Votre présence engendre-t-elle un risque de sécurité pour vos voisins ?
- Si vous employez des gardiens, où se trouveront-ils ?

Il est tout à fait possible d'élaborer des mesures de protection qui n'affectent pas négativement l'aspect du complexe. Il s'agira par exemple de placer le barbelé en-dessous du sommet du mur, de placer les barrières de béton derrière des pots de fleurs, etc.

D'autres problèmes doivent être pris en compte au sein de votre propriété :

- Contrôle de l'accès (planifié) : de quelle manière le personnel, les visiteurs, les fournisseurs ou les membres de la communauté accèdent-ils à votre propriété ? Tenez compte des portails permettant aux véhicules/au personnel d'entrer et de sortir, des contrôles d'identité, des zones de parking sécurisées, des cartes d'identité, des zones d'attente et des méthodes de gestion des foules (le cas échéant).
- Contrôle de l'accès (non planifié) : est-il facile d'entrer dans le site ? Le périmètre que vous occupez est-il mitoyen de voisins ou d'espaces ouverts ? Y a-t-il des arbres en surplomb et à quelle distance les bâtiments se trouvent-ils des murs d'enceinte ?
- Risques d'incendie, y compris entreposage de carburants et de combustibles, câbles électriques et zones fumeurs désignées.
- Les ordures sont-elles collectées et prises en charge d'une manière sécurisée et écologique ?
- Sorties de secours : si votre complexe a un mur ou un portail principal qui fait face à la rue, de quelle manière procéderez-vous à une évacuation sans vous faire remarquer si le danger se trouve devant l'installation ? Où irez-vous ? Peut-être vers un complexe voisin/une installation de l'ONU/une autre ONG/une résidence ?

Intérieur du ou des bâtiment(s)

La sécurité des bâtiments de l'organisation, qu'il s'agisse de bureaux, de complexes, d'entrepôts ou de résidences, est cruciale car c'est là que se trouvent vos actifs les plus précieux, y compris le personnel, les équipements, les avoirs, les liquidités, les archives, et les équipements et fournitures nécessaires aux premiers secours. Les bâtiments devront avoir été conçus en tenant compte des risques naturels, par exemple construction parasismique, isolation thermique (chaud et/ou froid).

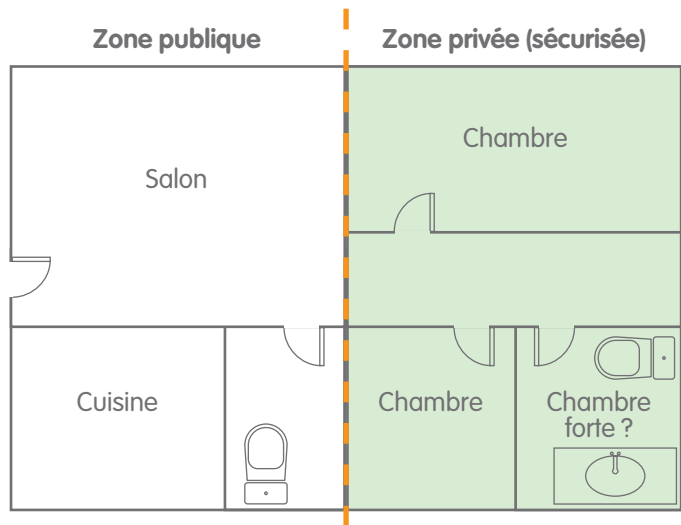
Pour veiller à fournir un travail efficace, il est important que le personnel se sente en sécurité dans son bureau et dans son logement. Tenez compte des points suivants :

- Sécurité des portes/fenêtres pour empêcher un accès non autorisé, sans pour autant empêcher le personnel de quitter les lieux en cas d'incendie/d'évacuation.

- Sécurité des zones de toiture (souvent un point d'entrée privilégié des cambrioleurs en dehors des heures de bureau).
- Zone de réception chargée de contrôler l'accès à d'autres zones vulnérables.
- Procédures de contrôle de l'accès afin que les visiteurs autorisés à pénétrer dans le bâtiment ne s'y déplacent pas sans surveillance.
- Calendrier des inspections du système électrique afin de réduire le risque d'incendie, et règles strictes visant à éviter de surcharger les prises de courant.
- Stockage sécurisé des documents, y compris coffre-fort ignifuge fixé au mur ou au sol.
- Itinéraires et procédures d'évacuation d'urgence clairement affichées et ayant fait l'objet d'exercices de simulation.
- Si nécessaire, une chambre forte capable d'accueillir tout le personnel occupant le bâtiment en temps normal ; cette chambre forte devra contenir toutes les fournitures d'urgence (trousse de premiers secours, lampe électrique, couvertures, nourriture, dispositif de communication chargé/branché, extincteur). Assurez-vous que l'équipement de communication d'urgence fonctionne dans la chambre forte. Les téléphones satellite devant se connecter à un satellite, une antenne externe sera éventuellement requise.
- Unités d'alimentation sans interruption pour protéger les ordinateurs et autres appareils électriques si l'alimentation en électricité est peu fiable ou risque de faire l'objet de coupures.
- Alarmes incendie ou effraction, et mesures à prendre lorsque ces alarmes sont activées, y compris entraînements.

Sécurité des lieux de résidence du personnel

Les résidences du personnel peuvent être considérées de la même manière, mais avec certaines précautions supplémentaires. La totalité de la résidence devra être sécurisée comme il se doit ; les objets de valeur (postes de télévision, ordinateurs, appareils ménagers, etc.) se trouvant généralement à des emplacements « publics » de la maison où des amis ou invités peuvent se trouver, ces objets peuvent être la principale cible des voleurs. Les zones privées de la résidence comprendront les zones de couchage, qui devront être davantage sécurisées que les zones « publiques ».



Tenez compte des points suivants :

- Porte solide et verrouillable entre les zones publiques et privées de la résidence.
- Sécurité renforcée des fenêtres et toits des zones privées, verrouillables de l'intérieur mais ne devant pas gêner une évacuation en cas d'incendie.
- Pièce sécurisée ou chambre forte contenant des trousse de premiers secours, des couvertures, une lampe électrique, un extincteur et un dispositif de communication chargé et testé régulièrement.
- Moustiquaires (prévention des maladies).
- Contrôle rigoureux des clés et des doubles.
- Éclairage extérieur, surtout autour des entrées.

Il est également important de tenir compte de la culture locale. Dans un environnement conservateur, vous devrez éventuellement envisager d'instaurer des zones hommes/femmes séparées, ainsi qu'une séparation entre le personnel national (gardiens, chauffeurs) et international – pour que le personnel international puisse se détendre sans offenser ni faire mauvaise impression (alcool, danse, port de tenues courtes pour les femmes, etc.).

Veilleurs et gardiens

De nombreuses organisations commencent par chercher à embaucher localement des veilleurs et/ou gardiens pour développer leurs systèmes de sécurité autour de leurs installations. Les organisations utilisent souvent le terme de « veilleurs » au lieu de « gardiens » pour faire comprendre qu'il n'est pas attendu du personnel qu'il se mette personnellement en danger pour protéger le complexe et ses actifs.

Les gardiens sont souvent le premier point de contact entre la communauté d'accueil et l'ONG. Leur comportement, leur façon de travailler et leur professionnalisme ont souvent une incidence sur la réputation de leur employeur. Par conséquent, pour tous les veilleurs et gardiens :

- Veillez à ce qu'ils aient connaissance du mandat et du code de conduite de votre organisation.
- Donnez-leur des consignes claires sur leurs fonctions et sur la manière dont ils seront supervisés.
- Fournissez-leur une liste d'« actions » à mettre en œuvre – visiteurs, activités suspectes, vol, incendie, blessures ou autres incidents susceptibles de se produire, tels qu'identifiés dans votre évaluation des risques.
- Veillez à ce que les membres du personnel traitent les gardiens avec respect et comprennent leur fonction.
- Remettez aux gardiens une liste des contacts d'urgence et fournissez-leur un moyen de communiquer en cas d'incident.

► *Voir le document d'information de l'EISF 'Engager les services d'entreprises de sécurité privées'*

La quasi-totalité des gardiens d'ONG ne sont pas armés. Cependant, dans des environnements à haut risque, il peut arriver que des organisations disposent d'une réponse armée en cas d'urgence, qui sera déclenchée soit par un bouton d'alerte, soit par les gardiens. Si tel est le cas, l'organisation devra se renseigner pour savoir qui est le prestataire du service armé (entreprise privée, police, armée), quel est son but (protéger le personnel et les actifs de l'organisation ou appréhender les assaillants), son niveau de formation et la responsabilité de l'organisation au cas où quelqu'un (personnel, gardien, passant) se ferait tirer dessus lors d'une réponse armée.

Il existe trois grandes catégories de gardiens de sécurité : les gardiens commerciaux, les gardiens contractuels et les bénévoles communautaires. Chacune présente des avantages et des inconvénients.

Services de gardiens commerciaux

Ces agents sont fournis par une entreprise de services de gardiennage avec laquelle l'organisation a signé un contrat. L'entreprise est susceptible de faire tourner son personnel pour qu'une trop grande confiance ne s'instaure pas. Il est important, notamment dans les lieux de résidence, que les membres du personnel connaissent le gardien qui ouvre le portail. Sinon, le gardien pourra susciter une certaine insécurité au lieu de rassurer.

Avantages	Inconvénients
Le prestataire peut fournir des services supplémentaires tels qu'une équipe d'intervention rapide (assurez-vous de bien savoir ce que cela signifie), des alarmes, des réseaux radio, des patrouilles de véhicules et des gardiens de nuit.	L'organisation n'a que peu voire pas de contrôle sur les consignes que reçoit le gardien et la qualité de son travail.
Le recrutement, la formation, la paie, les RH, l'administration et le planning sont tous pris en charge par l'entreprise.	Les entreprises de sécurité cherchent surtout à faire du chiffre.
	Les gardiens sont mal payés et peu motivés.

Gardiens contractuels

Les gardiens contractuels sont employés directement par l'organisation.

Avantages	Inconvénients
Les gardiens sont parfois mieux payés puisque l'ONG ne paie pas une entreprise.	L'organisation doit se charger elle-même de la formation, des uniformes, des équipements, de l'administration et de la supervision.
En tant que membres du personnel, leur loyauté est meilleure et ils connaissent mieux les normes, règlements et codes de conduite de l'organisation.	Aucun support supplémentaire.

Bénévoles communautaires

En temps normal, il s'agit de gardiens fournis par la communauté d'accueil dans les zones de programme. Dans les zones reculées, ils sont souvent la seule option disponible. Ils ont normalement un coût en termes de salaire, de formation et d'équipement de base.

Avantages	Inconvénients
Recours à la « stratégie d'acceptation » en faisant participer la communauté à la sécurité.	Pas de normes homogènes pour leurs fonctions.
	Manque de redevabilité.
	Susceptibles de donner lieu à des abus.