

Protocole d'incident critique

À propos de ce document

L'objectif de ce document est de fournir aux dirigeants des lignes directrices sur les processus d'escalade, de communication et de prise de décision en cas de crise.

L'objectif de la gestion des incidents critiques

L'objectif de la gestion des incidents critiques et des crises est d'atténuer et de contenir l'impact d'un incident, dans le but spécifique de :

1. Prévenir les dommages (supplémentaires) et garantir la santé et la sécurité des personnes impliquées (directement ou indirectement) ;
2. Assurer aux familles concernées une réponse responsable et efficace ;
3. Assurer la continuité du programme ;
4. S'acquitter des responsabilités de l'organisation et réduire le risque de litiges ou de réclamations ;
5. Préserver l'image et la réputation de l'organisation.

Équipe de gestion de crise

1.1. Rôle

- Veille à ce que les capacités de préparation et de réaction appropriées soient en place et correspondent à chaque partie du cycle de gestion des crises.
- En cas de crise, élabore une stratégie de gestion de crise, prend des décisions et veille à leur mise en œuvre.
- Recueille en permanence des informations sur l'incident (auprès des partenaires, des organisations, des autorités, des ambassades, des médias et de toute autre source).
- Évalue la situation et son impact sur les opérations, la réputation et la sécurité
- Établit une politique médiatique et une stratégie d'engagement externe et fournit des communiqués d'information officiels en interne et en externe.
- S'assure de l'expertise externe appropriée, le cas échéant.
- Agit en tant que principal point de contact pour la crise.
- S'efforce d'assurer la reprise de l'activité et la continuité du programme.
- Établit un journal de crise pour enregistrer toutes les informations reçues et les actions/décisions prises.
- Met en place des mécanismes de soutien et de coordination pour les familles.
- Assure un soutien psychosocial aux employés, aux familles, aux tiers et aux membres de l'Équipe.
- Gère les décisions financières liées à la situation de crise et d'après-crise.
- Veille à ce qu'un rapport d'apprentissage et de réflexion après action soit établi à la suite d'une crise.

1.2. Les membres

L'équipe de gestion de crise doit être dirigée par la plus haute autorité décisionnelle, soutenue par l'encadrement supérieur et le personnel de sécurité, afin de permettre une prise de décision et une responsabilisation rapides.

Étant donné que la gestion d'un incident grave ou d'une crise majeure peut être traumatisante et durer indéfiniment, toutes les personnes assumant des rôles ou des fonctions dans le cadre d'une Équipe de gestion de crise définie doivent le faire sur une base volontaire (c'est-à-dire avec leur consentement) et des suppléants désignés doivent être affectés à chaque fonction pour parer à toute éventualité (par exemple, pendant les périodes de congé et pour assurer une rotation en cas de crise prolongée).

Conformément à notre engagement en faveur du bien-être du personnel, tous les membres de l'équipe de crise doivent bénéficier d'un soutien psychosocial professionnel fréquent et d'autres options de soutien, le cas échéant, lors d'une intervention en cas de crise.

1.3. Hiérarchie et voies hiérarchiques

Pendant la durée d'activité des équipes de gestion de crise, la hiérarchie normale de gestion est suspendue et tous les membres de l'équipe de gestion de crise font directement rapport au responsable de l'équipe de gestion de crise sur les questions relatives à l'incident critique ou à la crise.

En dehors des activités de l'équipe de gestion de crise, les membres continueront à rendre compte à leurs supérieurs hiérarchiques comme auparavant. Cependant, ils doivent garder confidentiel le déroulement des réunions de l'équipe de gestion des crises, à moins que le président n'émette une communication formelle à ce sujet. Cela permettra d'assurer une gestion appropriée de l'information qui, à certains moments, peut s'avérer essentielle pour la sécurité et le bien-être du personnel concerné.

Phases de la gestion de crise

La gestion de crise se divise en phases de préparation, de réaction et de rétablissement.

A. Préparation

La préparation à la crise comprend les fondements d'une réponse à la crise réussie et comprend les éléments suivants :

- Identifier et former une équipe de gestion de crise
- Mettre en place un mécanisme efficace de signalement des incidents
- Mise en place de documents de référence et d'outils, et pré-positionnement d'équipements et de matériel
- Préparer des plans de crise pour différents scénarios
- Identifier et allouer les ressources financières
- Identifier l'expertise externe

B. Réponse

Il existe six processus séquentiels de réponse aux crises :

1. **Alerte** : la phase initiale d'une réponse à une crise consiste à saisir un événement susceptible de déclencher une crise, à reconnaître la gravité de la situation, à la porter rapidement à l'attention du niveau et de la structure appropriés, qui évalueront si la situation nécessite l'activation d'un mécanisme de gestion de crise, en fondant la réflexion sur les trois questions clés du modèle analytique : Quoi, Alors, Et maintenant.
2. **Activation** : L'Équipe de gestion de crise valide que le seuil de crise est atteint et est responsable de l'activation de la réponse à la crise. Elle définit l'orientation stratégique de la réponse et le mécanisme à utiliser pour la gérer, confirme les nominations et les membres, et maintient le flux d'informations vers la gouvernance, le cas échéant. Certains membres devront être détachés de leurs fonctions normales pour se consacrer pleinement à la gestion de la crise.
3. **Orientation** : L'Équipe de gestion de crise fournit des orientations stratégiques décrivant les objectifs et les limites générales à respecter dans le cadre de la réponse à la crise. Le rôle et les responsabilités de chaque membre de l'équipe sont confirmés.
4. **Mobilisation** : Les ressources nécessaires (personnel et équipement) sont mises en place pour faciliter la mise en œuvre des activités de réponse à la crise.
5. **Mise en œuvre** : Les activités et les décisions relatives à la réaction à la crise sont mises en œuvre.
6. **Clôture** : Cette étape consiste à préparer le plan d'action de clôture et à transférer les tâches en suspens et les problèmes non résolus aux structures de gestion permanentes. Elle marque la fin de la réponse active à la crise et donc le retour à un mode de fonctionnement normal.

C. Conséquences et rétablissement

- Tirer les leçons de ce qui s'est passé et de la manière dont la situation a été gérée en effectuant une analyse post-crise et en élaborant un rapport après action dans les 28 jours suivant la désactivation de l'Équipe de gestion de crise.
- Employer des stratégies de soins au personnel pour récupérer après les opérations stressantes de réponse à la crise.
- Reconnaître les efforts du personnel impliqué dans la gestion et la réponse à la crise.

Stratégie de gestion de crise

Voici les différents éléments d'une stratégie standard de gestion de crise, présentés à titre indicatif.

- | | |
|--|--|
| 1. Alerte et escalade en cas de crise | 8. Engagement des parties prenantes |
| 2. Structure et organisation de la gestion de crise | 9. Expertise externe |
| 3. Journal de crise | 10. Conseil juridique |
| 4. Sûreté, sécurité et bien-être du personnel concerné | 11. Réinstallation, évacuation et évacuation sanitaire |
| 5. Gestion de la réputation et des médias | 12. Bien-être des membres de l'équipe |
| 6. Communication interne | 13. Assurances et questions financières |
| 7. Liaison et soutien aux familles | |

Journal de crise

Il est essentiel que, dès le début du processus de gestion de crise, un registre des incidents ou des crises soit tenu, dans lequel sont consignés les événements clés avec la date et l'heure, ainsi que les décisions et les mesures prises.

Ce document doit être traité comme un document sensible/confidentiel.

En cas d'évaluation ou d'enquête post-crise, le journal de crise sera l'un des documents clés qui expliquera pourquoi certaines décisions ont été prises. Le journal de crise aide également l'équipe de gestion de crise à analyser la séquence des événements qui se déroulent pendant une crise.

Il ne s'agit PAS d'un formulaire de rapport d'incident. Le journal de crise doit être tenu par le point focal de sécurité pendant le processus de gestion de crise et ne doit pas être utilisé par la personne qui signale un incident.

Nature de l'incident :

Lieu (où l'incident s'est produit) :

Journal tenu par :

Dernière mise à jour le :

Responsable de l'Équipe de gestion de crise (au niveau provincial ou national) :

Date et heure	Source d'information	Détail	Actions/décisions prises et justification (pourquoi la décision a été prise)

Bilan après action

Un incident ou une crise nécessitant l'activation de l'Équipe de gestion de crise doit faire l'objet d'un examen approfondi après action dans les 28 jours suivant la dissolution de la structure.

L'examen doit se faire par écrit et être communiqué au conseil d'administration concerné (s'il a été créé) ainsi qu'au conseiller en sécurité principal.