Signalement des incidents de sécurité

PRÊT à l'emploi
Guide Mobile

Savoir comment signaler à son organisation des incidents liés à la sûreté et à la sécurité.

Incidents de sécurité

Les incidents de sûreté et de sécurité peuvent se produire n'importe où.

Les incidents de sûreté et de sécurité peuvent se produire à tout moment, quelles que soient les conditions de travail. Les professionnels et les volontaires de l'assistance humanitaire et du développement, intervenant dans des environnements dangereux et dans des situations d'urgence ou de crise, risquent souvent d'être exposés à un incident de sûreté ou de sécurité.

Il peut s'agir d'accidents, de menaces, d'actes de violence ou de crimes susceptibles de laisser des séquelles physiques et émotionnelles durables chez toute personne impliquée. Toute organisation a un devoir de protection envers son personnel. Autrement dit, elle est tenue de le protéger, de répondre à ses besoins et de le soutenir avant, pendant et après un incident de sûreté et de sécurité.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Pourquoi faut-il signaler un incident ?

Il est essentiel que tout membre du personnel signale les incidents liés à la sûreté et la sécurité, car l'organisation ne peut agir que si elle en est informée. Le signalement d'un incident permet à l'organisation de réagir immédiatement, de contribuer à réduire son impact et de prendre des mesures pour éviter qu'il ne se reproduise. Même si l'incident ne vous semble pas critique ou ne concerne pas directement votre organisation, le fait de le signaler pourrait aider à prendre des décisions clés concernant les opérations et les programmes de l'organisation.

Signaler les incidents vous aide à …

- Faire face à ce qui s'est passé et le comprendre
- Recevoir un soutien (soins médicaux supplémentaires, conseils, action en justice)
- Apprendre à atténuer les risques et à prendre des décisions éclairées concernant la sécurité personnelle et la sécurité au travail
- Apprendre à prévenir des incidents similaires à l'avenir
- Mieux comprendre les procédures de sécurité et les moyens de soutenir les collègues

Signaler les incidents aide les organisations à …

- Réagir à l'incident et apporter une aide immédiate à toutes les personnes affectées
- Tirer des enseignements de l'incident pour mieux prévenir de futurs incidents, mieux s'y préparer et mieux y réagir
- S'acquitter de son devoir de protection envers ses employés et les autres en renforçant leur sûreté et leur sécurité
- Comprendre le contexte opérationnel en vue d'orienter les décisions clés concernant les mesures de sécurité et l'amélioration de l'accès aux collectivités
- Éclairer la prise des décisions stratégiques en matière de programme, de sûreté et de sécurité, de ressources humaines, de finances et de plaidoyer
- Recenser et traiter les problèmes structurels et systémiques sous-jacents, la discrimination ou les préjugés qui ont pu causer l'incident ou faire d'un employé une cible spécifique
- Déterminer des moyens inclusifs d'améliorer la sûreté et la sécurité de divers profils de personnel, tout en tenant compte de la manière dont les caractéristiques personnelles peuvent rendre certains individus vulnérables à différentes menaces internes et externes

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Qu’est-ce qu’un incident ?

Chaque organisation aura sa propre politique concernant les incidents de sûreté et de sécurité à signaler obligatoirement par le personnel et les procédures spécifiques de signalement à suivre. Pensez aux différents aspects d’un incident afin de mieux le signaler, mais aussi de permettre à votre organisation d’y répondre et d’en tirer les enseignements .

Définition d’un incident

Un incident peut être un évènement au cours duquel :

- la sûreté ou la sécurité d’un employé est compromise ;
- une personne dépendante ou un tiers est blessé ou lésé, et ce, pendant le déroulement d’une activité de l’organisation ;
- des biens ou des actifs de l’organisation sont volés, endommagés ou mis en danger ;
- la programmation et les opérations sont perturbées ;
- le travail indépendant de l’organisation est compromis ;
- la réputation de l’organisation est menacée ou compromise.

Interne vs Externe

Un incident peut impliquer et/ou affecter…

- L’organisation
- Les employés
- Des personnes extérieures à l’organisation (partenaires, employés d’autres ONG, membres de la collectivité, public)

Critique vs non-critique

Les incidents se déclinent en critiques et non-critiques :

- **Incident critique** = la réponse de l’organisation nécessite l’utilisation de moyens et mesures supplémentaires débordant du cadre des procédures organisationnelles ordinaires (enlèvement, décès) ;
- **Incident non-critique** = la réponse de l’organisation suit des procédures organisationnelles ordinaires (par exemple, accident de voiture sans blessures ni dommages graves)

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Impact

Un incident peut avoir un impact sur :

- votre sécurité et votre bien-être, ceux de vos collègues ou encore ceux d'autres personnes ;
- la capacité de l'organisation à :
  - mener ses opérations
  - fournir de l'aide et des services
  - atteindre ses objectifs.

Accident ou acte intentionnel

Un incident peut être un accident ou un acte intentionnel :

- **Incident touchant à la sûreté** = accident ;
- **Incident touchant à la sécurité** = évènement intentionnellement causé par un tiers afin de nuire à un individu, à l'organisation ou à d'autres intervenants, ou d'entraver la fourniture de l'aide.

Classification

L'organisation aura un système de classification qui définit clairement les différents types d'incidents. Cette classification aidera les collègues de la sûreté et de la sécurité à analyser l'incident, et à le comparer à d'autres, similaires, pour en tirer des enseignements.

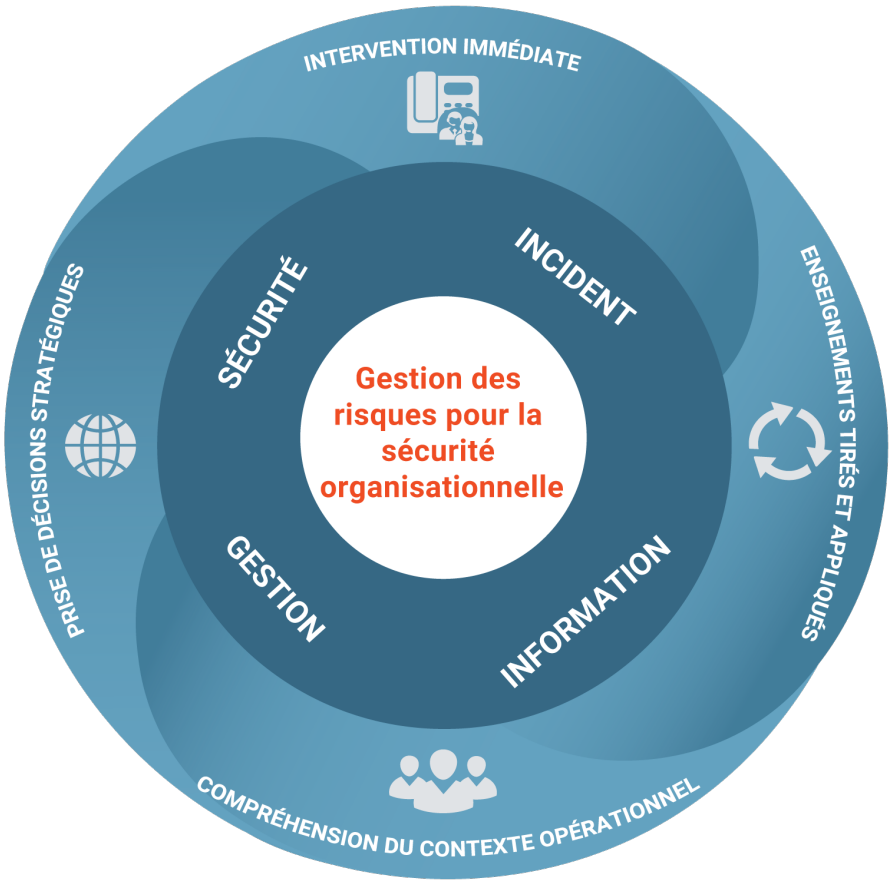
© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Qu’est-ce que la gestion des informations relatives aux incidents de sûreté et de sécurité ?

La gestion des informations relatives aux incidents de sûreté et de sécurité (SIIM en anglais) correspond au processus de collecte et d’utilisation des informations relatives aux incidents destiné à éclairer la prise de décisions organisationnelles. La gestion des informations relatives aux incidents de sûreté et de sécurité permet aux organisations de :

1. réagir immédiatement à un incident ;
2. tirer des enseignements de l’incident pour améliorer la sûreté et la sécurité du personnel ;
3. mieux comprendre le contexte opérationnel de sorte à faciliter l’exécution des programmes ;
4. prendre des décisions stratégiques éclairées dans les différents services.

Le signalement des incidents permet aux organisations d’atteindre ces quatre objectifs afin d’améliorer la sûreté et la sécurité du personnel, des opérations et d’assurer un accès sans danger aux collectivités dans le besoin.



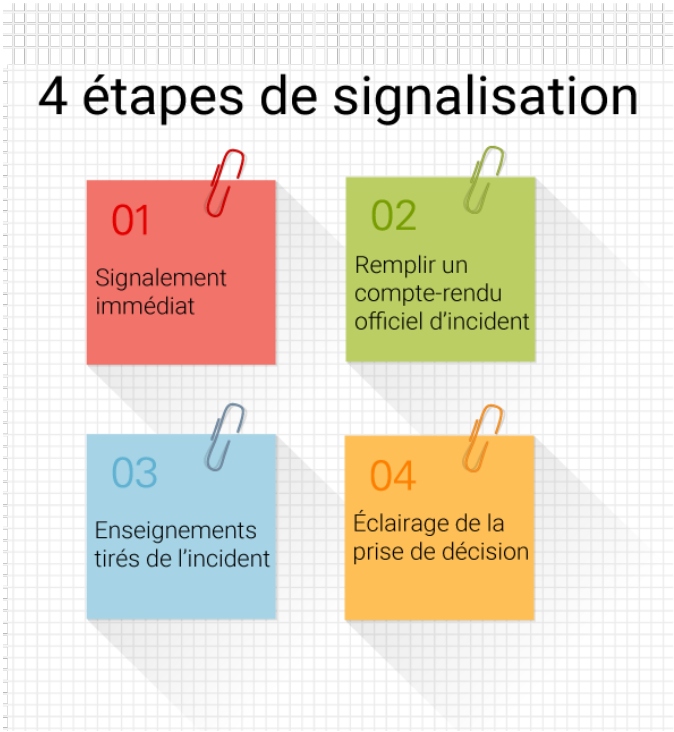
© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Comment signaler un incident

Savoir comment signaler un incident

Votre organisation aura ses propres conditions et procédures pour le signalement des incidents de sécurité. Il faut absolument que vous sachiez, **AVANT** qu'un incident ne se produise, comment faire un signalement.

Votre organisation doit vous fournir des directives claires sur la manière de signaler un incident et préciser comment elle utilisera les informations signalées pour définir les démarches appropriées.



© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Étape 1 : Signalement immédiat

Signalez l'incident à votre organisation dès que vous pouvez le faire en toute sécurité. Si vous êtes impliqué dans un incident critique, vous devrez peut-être contacter les autorités ; cela dépendra du contexte et de la politique de votre organisation. Si vous êtes impliqué dans un incident non critique, votre organisation peut vous demander de remplir un compte-rendu officiel d'incident au lieu de signaler l'incident directement à l'agent de liaison pour les questions de sécurité.

Suivez les procédures de signalement de votre organisation pour vous assurer que vous et toute personne affectée par l'incident recevez le soutien nécessaire. Veillez à fournir les informations essentielles sur l'incident à l'agent de liaison pour les questions de sécurité de votre organisation afin qu'il puisse réagir efficacement et immédiatement.

N'oubliez pas les 6 « Q » : **QUI** était impliqué, **QUE** s'est-il passé, à **QUEL ENDROIT** l'incident s'est-il produit, **QUAND** l'incident s'est-il produit, **QUELLES MESURES** ont été prises jusqu'à présent, et **QUELLE AIDE** est nécessaire.

Pensez à ces questions au moment de signaler à l'organisation des incidents liés à la sûreté ou à la sécurité.

Qui était impliqué ?

Donnez les noms, les titres de poste et les informations sur le personnel et toutes les personnes impliquées dans l'incident.

Que s'est-il passé ?

Détaillez l'incident, sans oublier de mentionner les blessures, les dommages ou les pertes.

À quel endroit l'incident s'est-il produit ?

Soyez précis sur l'endroit où l'incident a eu lieu (adresse, coordonnées GPS, points de repère reconnaissables à proximité), et/ou décrivez comment vous êtes arrivé à cet emplacement.

Quand l'incident s'est-il produit ?

Indiquez le jour et l'heure de l'incident. Plus tôt vous signalerez l'incident, plus tôt l'organisation pourra apporter son aide et sauvegarder les autres.

Quelles mesures ont été prises jusqu'à présent ?

Expliquez si vous avez reçu de l'aide de quelqu'un ou d'une équipe médicale, ou si vous-même avez apporté des premiers secours à une personne.

Quelle aide est nécessaire ?

Indiquez clairement la gravité des blessures, tout en précisant à votre agent de liaison s'il doit appeler la police ou une ambulance ou s'il doit vous organiser un transport.

Ne pas oublier …

- Signalez toujours un incident le plus rapidement possible, même si vous n'êtes pas sûr des procédures de signalement de votre organisation.
- La sûreté et la sécurité de toutes les personnes concernées sont la principale priorité à ce stade.
- Si l'incident est en cours, fournissez régulièrement des mises à jour.
- Vous pouvez fournir des informations plus détaillées plus tard dans le compte-rendu officiel d'incident.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Étape 2 : Remplir un compte-rendu officiel d'incident

À la suite d'un incident, remplissez un compte-rendu officiel d'incident pour votre organisation le plus rapidement possible.

À quoi sert un compte-rendu officiel d'incident ?

Le compte-rendu contiendra des détails sur l'incident que votre organisation pourra utiliser pour mieux prévenir et répondre à des incidents similaires.

Quelles informations devrait contenir un compte-rendu officiel ?

Un compte-rendu officiel d'incident comprendra des informations détaillées sur ce qui s'est passé, les évènements qui ont conduit à l'incident, les mesures prises à la suite de l'incident, les caractéristiques personnelles ou les circonstances des personnes impliquées dans l'incident, et toute information pertinente.

Qui remplit le compte-rendu ?

Il se peut que l'on vous demande de remplir vous-même le compte-rendu ou que l'agent de liaison de votre organisation pour les questions de sécurité vous interroge et le remplisse avec votre aide. Il s'agit d'un exercice factuel, pas d'une entrevue émotionnelle. Essayez d'être aussi clair que possible et de vous en tenir aux faits, afin que vos collègues formés puissent utiliser les informations pour enquêter sur les circonstances de l'incident.

Comment les informations seront-elles utilisées ?

Votre organisation peut utiliser de diverses manières les informations que vous partagez au sujet d'un incident, notamment pour éclairer la prise de décision concernant la sûreté et la sécurité ou d'autres aspects importants du travail de l'organisation. Si vous craignez que l'incident ait pu être causé par vos actions ou une erreur que vous avez commise, il se peut que vous ressentiez le besoin de ne pas être parfaitement transparent. Avant de vous décider à ne pas divulguer une information, demandez à l'agent de liaison de sécurité quelles sont les conséquences potentielles du signalement.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Étape 3 : Enseignements tirés de l'incident

Après avoir rempli le compte-rendu officiel de l'incident, prenez le temps de réfléchir à d'éventuelles mesures que vous ou d'autres auriez pu prendre, le cas échéant, pour éviter l'incident. On ne peut exclure que des erreurs soient commises ou que des accidents se produisent. Il est donc important que les individus et les organisations tirent des enseignements des incidents afin de prévenir et d'éviter que d'autres, similaires, ne se reproduisent. Rappelez-vous que si l'on tire des enseignements d'un incident, c'est pour réfléchir et préparer l'avenir ; ce n'est pas pour désigner des coupables.

Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour éviter l'incident ?

Prenez le temps de vous pencher sur les mesures que vous et les autres personnes concernées avez prises avant, pendant et après l'incident. Demandez-vous si vous ou votre organisation auriez pu prendre des mesures pour le prévenir ou l'éviter. Réfléchissez à la manière dont vous allez mettre en œuvre les enseignements tirés pour éviter que des incidents similaires ne se reproduisent. N'oubliez pas que la réflexion sur les enseignements tirés vise en fait à définir des solutions pratiques et de procédure pour l'avenir, afin d'accroitre la résilience. Il est important que vous ne vous blâmiez pas pour l'incident — les accidents et les erreurs arrivent, et vous n'êtes jamais responsable du préjudice que quelqu'un d'autre vous a causé.

Étiez-vous une cible ?

Les préjugés structurels, institutionnels et personnels peuvent rendre certaines personnes plus vulnérables que d'autres et plus exposées à des menaces particulières. Il se peut que vos collègues de la sûreté et de la sécurité vous posent certaines questions sur vos caractéristiques personnelles et votre situation individuelle (appartenance ethnique, statut personnel, identité de genre) afin de déterminer si vous avez pu être ciblé en fonction de ce que vous êtes ou de la façon dont les autres vous perçoivent. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour divulguer ces informations personnelles, demandez comment elles seront utilisées et gardées confidentielles. S'il vous semble que des problèmes structurels et systémiques sous-jacents, la discrimination ou des préjugés ont contribué à l'incident ou ont fait de vous une cible à part, informez vos collègues de la sûreté et de la sécurité de ces points-là, car ils peuvent ne pas être conscients de ces risques ou de leurs propres préjugés inconscients.

Étape 4 : Éclairage de la prise de décision

Les informations figurant dans votre compte-rendu sur l'incident permettront d'éclairer la prise de décision au sein de votre organisation.

Comment allons-nous mettre en œuvre les enseignements tirés de l'incident ?

Les informations figurant dans votre compte-rendu sur l'incident permettront d'éclairer et d'améliorer le processus décisionnel de l'organisation dans divers domaines, notamment :

- Analyses contextuelles
- Évaluations des risques
- Procédures de sécurité et de sûreté
- Politiques
- Opérations
- Programmation

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Scénario à titre d'illustration : signalement d'un braquage de véhicule

Voici, à titre illustratif, un signalement de braquage de véhicule.

Signalement immédiat

Vous et un membre du personnel international en visite depuis le siège êtes victimes d'un braquage de véhicule lors de votre déplacement sur le terrain. Les voleurs prennent le véhicule de votre organisation et vous laissent, vous et vos collègues, sur le bord de la route. Vous et l'autre passager êtes indemnes, mais le conducteur a été agressé et a besoin d'une assistance médicale. Vous signalez l'incident en appelant au téléphone l'agent de liaison de votre organisation pour les questions de sécurité.

Fournir les informations clés

Essayez de communiquer clairement, de vous tenir aux faits et de fournir les informations clés :

- **QUI ÉTAIT IMPLIQUÉ :** Vous fournissez les noms, les titres de poste et d'autres informations clés sur les personnes impliquées dans l'incident : le conducteur local, vous-même (responsable de programme de pays) et le membre du personnel international basé au siège.
- **QUE S'EST-IL PASSÉ :** Vous décrivez le braquage et la façon dont les voleurs se sont enfuis avec la voiture. Vous précisez que vous et l'autre passager êtes indemnes, mais que le conducteur a été agressé et a besoin d'une assistance médicale. Les pertes comprennent : le véhicule, le passeport et l'ordinateur portable de votre collègue international contenant des informations sensibles sur l'identité personnelle de ce dernier ainsi que sur l'organisation et la collectivité locale.
- **À QUEL ENDROIT L'INCIDENT A EU LIEU :** Comme vous n'avez pas l'adresse exacte de l'endroit où vous vous trouvez et que votre GPS ne fonctionne pas, vous décrivez la route que vous avez empruntée jusqu'à présent et mentionnez qu'il y a une rivière à proximité.
- **QUAND L'INCIDENT S'EST-IL PRODUIT :** Vous indiquez le jour et l'heure de l'incident.
- **QUELLES MESURES ONT ÉTÉ PRISES JUSQU'À PRÉSENT :** Vous mentionnez que deux personnes sur la route se sont arrêtées pour aider le conducteur à obtenir une aide médicale.
- **QUELLE AIDE EST NÉCESSAIRE :** Vous demandez à l'agent de liaison d'organiser une aide médicale d'urgence pour le conducteur et d'envoyer un véhicule pour vous et votre collègue.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Rédaction d'un rapport officiel d'incident

Quelques heures après l'incident du vol de voiture, l'agent de liaison de votre organisation pour les questions de sécurité demande à vous interviewer afin de remplir le formulaire officiel de compte-rendu d'incident.

Il vous demande les détails de ce qui s'est passé, comment le conducteur a été blessé, le but du déplacement et toutes les circonstances liées au braquage (avant, pendant, après).

Enseignements tirés de l'incident

L'analyse de l'incident apprend à vos collègues de la sûreté et de la sécurité ce qui suit :

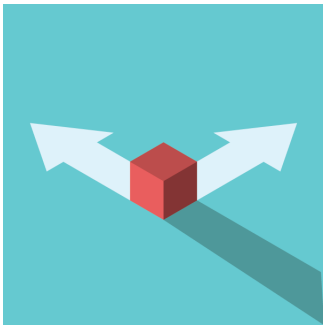
- au cours des trois derniers mois, quatre autres incidents de braquage ont eu lieu au même endroit ;
- chacun des incidents a impliqué des membres du personnel international, soit de votre organisation, soit d'autres organisations de la région ;
- tous les incidents se sont produits alors que les membres du personnel international voyageaient visiblement dans le véhicule et étaient identifiables comme des employés étrangers ;
- les auteurs de ces vols ont été identifiés comme étant des membres d'un groupe armé particulier.

Ces informations pourraient expliquer pourquoi votre véhicule a été ciblé à cet endroit. Votre collègue était assis sur le siège avant du véhicule sans vitres teintées. Il était donc visible et facilement identifiable en tant qu'employé étranger.

Vos collègues de la sûreté et de la sécurité ont également découvert que le conducteur est membre d'un groupe ethnique avec lequel le groupe armé a des antécédents de conflit. Par conséquent, les tensions ethniques historiques dans la région peuvent expliquer pourquoi le chauffeur a été agressé physiquement alors que les autres voyageurs s'en sont tirés sains et saufs.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Éclairage de la prise de décision



Vos collègues de la sûreté et de la sécurité utilisent les informations figurant dans le compte-rendu pour procéder à d'autres évaluations contextuelles des risques et pour planifier les actions suivantes :

- établir des restrictions de déplacements supplémentaires dans la zone de l'incident ;
- inclure l'ethnicité dans les évaluations organisationnelles des risques de sécurité afin de recenser et d'analyser les risques auxquels les membres du personnel appartenant au même groupe ethnique que le conducteur peuvent être confrontés dans l'environnement opérationnel ;
- établir des mesures d'atténuation pour réduire le risque de ciblage ethnique, y compris la mise en place d'arrangements de travail et d'itinéraires de voyage différents pour le personnel qui pourrait être exposé à la violence ethnique ;
- fournir aux conducteurs de l'organisation une formation sur la façon de réagir lors d'un braquage de véhicule ;
- imposer au personnel international et aux employés étrangers de voyager sur la banquette arrière de véhicules à vitres teintées ;
- diffuser les informations sur l'incident (en supprimant toutes les informations permettant d'identifier les personnes) à d'autres organisations opérant dans la région afin que celles-ci puissent prendre les mesures qui s'imposent pour la protection de leur personnel ;
- demander à l'équipe informatique d'installer des logiciels supplémentaires sur les ordinateurs de l'organisation afin de rendre difficile l'accès des voleurs aux informations sensibles ;
- demander au personnel du programme d'informer les chefs de la collectivité et les autres autorités de la perte de données sensibles concernant cette collectivité et de mettre en place des mesures de protection visant à protéger ces personnes contre tout préjudice ;
- dans la mesure où cela ne présente aucun danger, demander au personnel du programme d'assurer la liaison avec les chefs locaux pour essayer d'ouvrir un dialogue avec le groupe armé en vue d'améliorer la perception et l'acceptation de votre organisation, et d'améliorer l'accès et la sécurité de votre organisation dans les zones où ce groupe armé est implanté.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

Les règles d'or du signalement

Les règles d'or du signalement

Gardez présentes à l'esprit ces règles d'or au moment de signaler à l'organisation des incidents liés à la sûreté et à la sécurité.

- **SACHEZ** à l'avance quels types d'incidents doivent être signalés dans votre organisation.
- **SIGNALEZ** les faits dès que vous pouvez le faire en toute sécurité.
- **SOYEZ** transparent, clair et précis.
- **SUIVEZ** la procédure de signalement de votre organisation.
- **RÉFLÉCHISSEZ** à ce que vous auriez pu faire (le cas échéant) pour éviter l'incident.
- **DEMANDEZ** comment la confidentialité de vos informations personnelles sera assurée.
- **DEMANDEZ** comment vous serez tenu informé des décisions et des résultats de l'incident signalé.
- **OSEZ LE DIRE** si vous êtes préoccupé par le processus de signalement et n'hésitez pas à donner aux autres membres du personnel des conseils sur les moyens de l'améliorer.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation

NE PAS retarder le signalement.

NE PAS omettre d'informations.

NE PAS juger soi-même de ce qui représente ou non une information importante à partager.

NE PAS porter de jugement immédiat sur ce qui s'est passé ou pourquoi.

NE PAS accuser qui que ce soit.

NE PAS jouer au détective en enquêtant sur l'incident.

NE PAS supposer que vous serez pénalisé si l'incident est dû à une erreur de votre part. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation avant de vous décider à ne pas signaler l'incident.

© Tous droits réservés 2021 Cornerstone OnDemand Foundation