

CHECKLIST GESTION D'UN INCIDENT SÉCURITAIRE À L'INTERNATIONAL

AVANT L'INCIDENT : PRÉPARATION	RESPONSABLE	COMMENTAIRES
<p>Passer en revue les plans et procédures - Un plan de gestion de crise doit être spécifique, flexible et testé avec une structure claire de commandement et de contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui prend les décisions ? • Quelles sont les parties prenantes ? • Qui est responsable de : la sécurité/sûreté, la communication, les ressources humaines, le transport, la logistique ...? <p>S'assurer que toutes les parties prenantes connaissent et comprennent les rôles et les responsabilités de chacun et sachent utiliser les outils mis à leur disposition.</p>		
<p>Intégrer l'information et l'analyse dans votre plan pour s'assurer du suivi de l'évolution de l'environnement sécuritaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les flux et les sources d'information • Définir avec qui et quoi communiquer 		
<p>Avoir accès à autant de moyens de communication que possible (lignes de téléphone fixes, e-mails, SMS, téléphones portables, cartes SIM internationales, smartphones, Skype, Twitter, Facebook).</p>		
<p>Automatiser les procédures de communication et de localisation pour éliminer les tâches manuelles susceptibles d'engendrer des erreurs, en particulier sous la pression du stress, et de perdre du temps.</p>		
<p>Demander aux collaborateurs de télécharger l'application mobile d'International SOS pour accéder à l'information et recevoir les alertes en temps réel dans le pays de destination.</p>		
<p>Former tous les employés aux procédures à suivre en cas d'incident sécuritaire et aux plans d'urgence locaux si disponibles.</p>		
<p>Cartographier votre exposition potentielle (voyageurs, collaborateurs en mobilité, bâtiments) à l'aide d'outils de localisation et implémenter l'utilisation des fonctions de géolocalisation dans votre politique de voyage.</p>		
<p>Assurez-vous de tenir à jour la liste des coordonnées des collaborateurs en mobilité, des employés locaux et des correspondants de sécurité (copies électroniques des documents vitaux).</p>		
<p>Organiser des exercices réguliers avec votre cellule de crise pour tester vos procédures existantes et vos circuits de décisions.</p>		

PENDANT L'INCIDENT	RESPONSABLE	COMMENTAIRES
<p>Notifier les acteurs concernés, y compris la direction générale, le plus tôt possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser votre cellule de crise si nécessaire - la notification ne signifie pas la mobilisation... • Prendre note de toutes les actions entreprises 		
<p>Recenser tous vos collaborateurs et leur communiquer des instructions claires afin de garder la situation sous contrôle. Préférer une communication bidirectionnelle et collecter les réponses pour une prise de décision rapide.</p>		
<p>Evaluer la portée de l'incident et définir un plan d'action (potentiellement évolutif) avec le soutien d'un prestataire externe, le cas échéant.</p>		
<p>Evaluer votre besoin de soutien pour une assistance médicale et sécurité sur le terrain, et notamment le soutien émotionnel, et solliciter vos prestataires externes.</p>		
<p>S'assurer d'un flux d'informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • provenant de sources fiables • vers tous les personnes concernées (famille proche) 		

APRÈS L'INCIDENT	RESPONSABLE	COMMENTAIRES
<p>Recenser vos équipes et proposer un soutien émotionnel aux collaborateurs affectés par la crise.</p>		
<p>Evaluer, dès que possible, l'efficacité de la gestion de la crise avec toutes les parties prenantes en se référant au protocole d'action et en recueillant les commentaires et les suggestions.</p>		
<p>Analyser les conditions de retour dans le pays (fin des hostilités, rétablissement de l'ordre, état des infrastructures de transport, disponibilité des produits de base). Déterminer si de nouvelles mesures de réduction du risque voyage sont nécessaires.</p>		
<p>Communiquer avec vos collaborateurs pour s'assurer qu'ils soient au courant de toute évolution.</p>		
<p>Prévoir une revue des procédures et un exercice de simulation pour tester la cellule de crise sur un scénario similaire.</p>		