

PROCÉDURES D'OPÉRATION STANDARD

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE

PROCÉDURES D'OPÉRATION STANDARD (POS)

À SAVOIR : LES SERVICES CONSULAIRES CANADIENS

1. EN CAS D'AGRESSION PHYSIQUE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

2. EN CAS D'AGRESSION SEXUELLE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

Informations additionnelles

3. EN CAS DE VOL

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

4. EN CAS DE DISPARITION

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

5. EN CAS D'ENLÈVEMENT

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

6. EN CAS DE TROUBLES CIVILS (COUPS D'ÉTAT, CONFLITS ARMÉS, ETC.)

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

7. EN CAS D'HOSPITALISATION

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

8. EN CAS D'ÉVACUATION POUR CAUSE MÉDICALE

Pour l'organisation

9. EN CAS DE MORSURE (CHIEN, SINGE, SERPENT, ETC.) OU DE PIQÛRE D'INSECTE INQUIÉTANTE 22

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

10. EN CAS DE PROBLÈMES LIÉS À LA SANTÉ MENTALE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

11. EN CAS DE SITUATION FAMILIALE D'URGENCE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

12. EN CAS DE RAPATRIEMENT (POUR PROBLÈME D'ADAPTATION MAJEUR OU NON-RESPECT DES RÈGLES)

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

13. EN CAS D'ARRESTATION

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

14. EN CAS D'ACCIDENT DE LA ROUTE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

15. EN CAS D'INCENDIE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

16. EN CAS DE TREMBLEMENT DE TERRE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

17. EN CAS DE CYCLONE OU D'OURAGAN

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

18. EN CAS DE DÉCÈS

Pour l'organisation

Informations additionnelles

19. EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

20. EN CAS D'HIBERNATION, DE RELOCALISATION OU D'ÉVACUATION

Pour la personne affectée

Pour l'organisation

Informations additionnelles : meilleures pratiques

Schéma décisionnel

Tableaux exemples de relocalisation et d'évacuation

RESSOURCES

RÉFÉRENCES

1. EN CAS D'AGRESSION PHYSIQUE

Pour la personne affectée

- Comprenez rapidement les motifs de l'agression. Restez calme et ne confrontez pas l'agresseur.
- S'il s'agit d'une agression pour vol, remettez calmement ce qui est demandé.
- S'il s'agit d'une agression pour motif de bagarre, respirez et parlez calmement.
- Parlez avec empathie à l'agresseur, en utilisant des phrases comme « je comprends », « j'entends tout à fait », ce qui pourrait désamorcer la situation. Mais n'en faites pas trop.
- Si l'agresseur est ivre ou drogué, évitez de lui parler.
- Gardez vos mains visibles pour l'agresseur en tout temps et faites des gestes lents.
- Si possible, fuyez vers d'autres personnes. L'agresseur aura moins tendance à initier ou poursuivre l'agression devant d'autres personnes.
- Si votre vie est en danger, défendez-vous de toutes vos forces en ciblant les points faibles de l'agresseur (entrejambe, yeux, nez, gorge).
- Une fois l'agression terminée et que vous êtes en sécurité, contactez votre organisation et tenez-la informée de toute évolution.
- Suivez les consignes de votre organisation.
- Si vous êtes blessé, obtenez des soins médicaux dès que possible. Au besoin, appelez les secours.
- Contactez vos assurances afin de connaître les procédures et les frais couverts. Si requis, tenez-les informées de toute évolution de la situation.
- Avec votre organisation, évaluez la pertinence de porter plainte aux autorités locales. Dans le cas où vous portez plainte, si possible, obtenez une copie du rapport (pour la réclamation auprès de la compagnie d'assurance et pour joindre au formulaire de déclaration d'évènement).
- Obtenez du soutien psychologique au besoin.

Pour l'organisation

- Référez-vous à votre Protocole de gestion de crise à l'international.
- S'il s'agit d'une agression pour motifs sexuels, référez-vous à la POS *En cas d'agression sexuelle*.
- Si la personne affectée n'est pas en mesure de le faire, contactez les assurances. Tenez-les informées de toute évolution de la situation.
- Tenez-vous informé de l'état de santé physique de la personne affectée. Accompagnez-la lors de procédures médicales, si requis. Consultez le dossier médical de la personne affectée afin d'avoir toutes les informations nécessaires. Si possible, validez ces informations avec la personne affectée.
- Tenez-vous informé de l'état psychologique de la personne affectée et assurez un soutien. Si un soutien professionnel est demandé, rendez le service disponible.
- Assurez un soutien logistique à la personne affectée.
- Analysez les risques potentiels et la pertinence d'une plainte formelle. Si pertinent, accompagnez la personne affectée lors des procédures auprès des autorités locales. Si possible, obtenez une copie du rapport (pour la réclamation auprès de la compagnie d'assurance et pour joindre au formulaire de déclaration d'évènement).

- Assurez-vous que tous les voyageurs respectent les consignes quant aux communications (contrôle de l'information, confidentialité, médias sociaux, etc.).
- Contactez le contact d'urgence de la personne affectée. Lorsqu'adéquat et possible, assurez-vous que la personne affectée entre en contact avec ses proches.
- Prévoyez un plan pour offrir un soutien additionnel à la personne qui assure une présence auprès de la personne affectée. Évaluez la nécessité d'envoyer un membre de l'organisation à destination.
- Le déplacement du contact d'urgence ou d'un membre de la famille peut être envisagé. Dans ce cas, assurez-vous que vous avez les ressources nécessaires pour l'encadrer afin que sa présence ne complique pas la résolution de la situation.
- Évaluez si la personne affectée peut poursuivre son séjour ou devra être rapatriée.

6. EN CAS DE TROUBLES CIVILS (COUPS D'ÉTAT, CONFLITS ARMÉS, ETC.)

Pour la personne affectée

- Si vous entendez des coups de feu ou des détonations à proximité, éloignez-vous rapidement des fenêtres et couchez-vous au sol.
- Si vous êtes témoin d'une manifestation de foule, éloignez-vous rapidement ou réfugiez-vous dans un édifice. Les manifestations calmes peuvent parfois rapidement dégénérer.
- Ne tenez pas pour acquis que le fait d'être canadien vous donne des privilèges.
- Dès que vous êtes en sécurité, contactez votre organisation et informez-la de toute évolution.
- Suivez les consignes de votre organisation.
- Si vous êtes blessé, obtenez des soins médicaux dès que possible. Au besoin, appelez les secours.
- Si pertinent, contactez vos assurances afin de connaître les procédures et les frais couverts. Si requis, tenez-les informées de toute évolution de la situation.
- Obtenez du soutien psychologique au besoin.

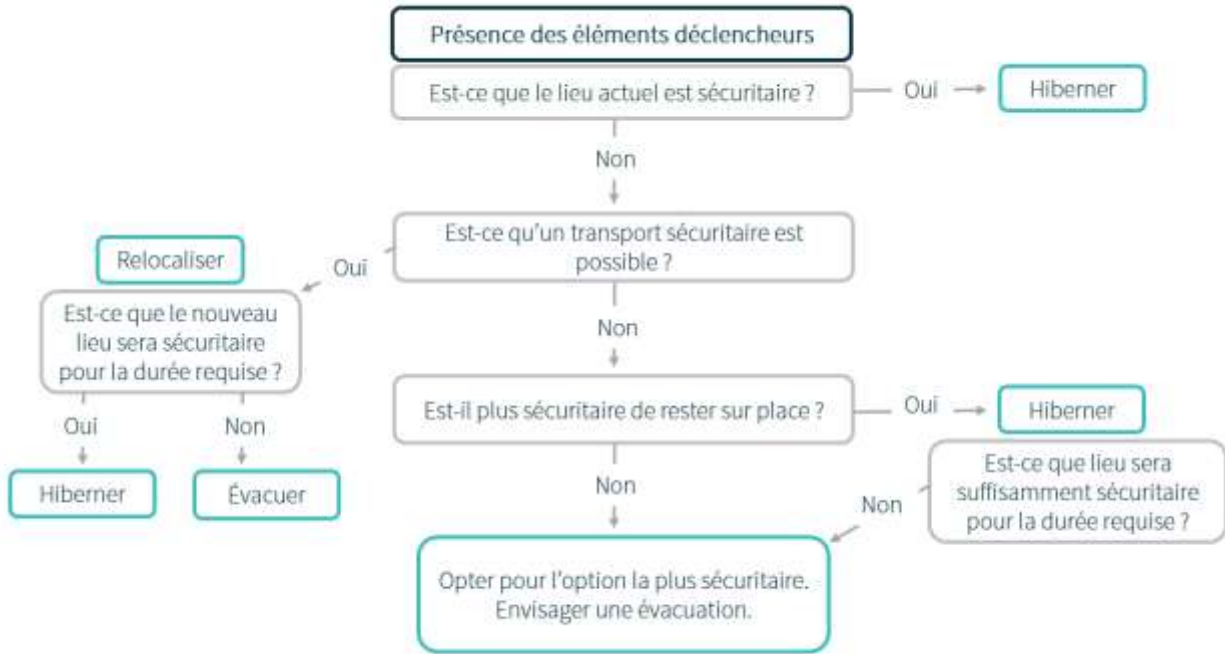
Pour l'organisation

- Référez-vous à votre Protocole de gestion de crise à l'international.
- Confirmez les faits auprès de sources fiables (ex: accompagnateur, ambassade/consulat, partenaire).
- Obtenez le plus d'informations possibles sur le contexte de la situation, sur la localisation des voyageurs de votre organisation sur le terrain ainsi que leur état de vulnérabilité face à la situation.
- Contactez l'ambassade/le consulat le plus proche. Si vous n'arrivez pas à les joindre, contactez le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence.
- Si la personne affectée n'est pas en mesure de le faire, contactez ses assurances. Si pertinent, tenez-les informées de toute évolution de la situation.
- Assurez-vous que tous les voyageurs respectent les consignes quant aux communications (contrôle de l'information, confidentialité, médias sociaux, etc.).
- Contactez le contact d'urgence de la personne affectée.
- Évaluez avec les autorités consulaires et les autorités locales l'option la plus sécuritaire pour gérer la situation en vous référant à la *POS En cas d'hibernation, de relocalisation ou d'évacuation*.

Une fois la situation résorbée

- Tenez-vous informé de l'état de santé physique de la personne affectée. Accompagnez-la lors de procédures médicales, si requis. Consultez le dossier médical de la personne affectée afin d'avoir toutes les informations nécessaires. Si possible, validez ces informations avec la personne affectée.
- Tenez-vous informé de l'état psychologique de la personne affectée et assurez un soutien. Si un soutien professionnel est demandé, rendez le service disponible.
- Assurez un soutien logistique à la personne affectée.
- Évaluez si personne affectée peut poursuivre son séjour et si la reprise des activités est possible. Dans le cas contraire, procédez au rapatriement.

SCHÉMA DÉCISIONNEL



TABLEAUX – EXEMPLES DE RELOCALISATION ET ÉVACUATION

Tableau de relocalisation

Lieu actuel	Lieux possibles de relocalisation	Personne à contacter	Trajets	Temps de déplacement	Risques et facteurs à considérer
Bureau de l'organisme	Résidence du Directeur pays	Monsieur Prudent	Route RN1	25 min (route de terre du KM 0 à 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Barrages routiers • Fermeture de la route • Route en mauvais état (crevaison ou bris mécanique) • Route possiblement inondée lors de la saison des pluies.
	Bureau du partenaire XYZ	Madame Futée	Traversier communautaire	30 min	<ul style="list-style-type: none"> • Révoltes civiles
			Barque privée	12 min	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation significative du prix (doit avoir l'argent comptant)
			Route RN12	55 min	<ul style="list-style-type: none"> • Barrages routiers • Fermeture de la route
	Hôtel Yacoubian	Monsieur Louable	À pied	12 min	<ul style="list-style-type: none"> • Vulnérabilité face à une agression physique ou révoltes civiles • Coûts élevés • Disponibilité des chambres
			Véhicules de service	3 min	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des véhicules • Disponibilité des chauffeurs • Coûts élevés • Disponibilité des chambres

Tableau d'évacuation

Mode de transport	Lieu de départ	Trajet	Temps de déplacement	Risques et facteurs à considérer	Options
Avion Aéroport international de XYZ Évacuation vers la France ou le Maroc	Bureau de l'organisme	Route RN1	25 min	<ul style="list-style-type: none"> • Barrages routiers • Forte probabilité de conflits • Route RN1 possiblement inondée lors de la saison des pluies. • Planifier être à l'aéroport au moins 3h avant l'heure du vol 	France : Tous les jours Air Chabada 9h45 Maroc : Merc./Dim Air Tralala 17h30
	Résidence du Coopérant ABC	Route Sud	35 min		
		Route RN1	45min		
Voiture Évacuation vers pays XYZ	Bureau de l'organisme	Route RN1 + Route de la pluie	8 h à 9h	<ul style="list-style-type: none"> • Barrages routiers • Forte probabilité de conflits • Impossible de traverser la frontière sans un visa du pays d'accueil • Route RN1 possiblement inondée lors de la saison des pluies. 	
	Résidence du Coopérant ABC	Route Sud + Route de la pluie			