# procédures d’opération standard

## Table des matières

#### 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

#### 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’ENLÈVEMNT

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 6. EN CAS DE TROUBLES CIVILS

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 7. EN CAS D’HOSPITALISATION

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 8. EN CAS D’ÉVACUATION MÉDICALE

#### Pour l’organisation

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

#### 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 SOUPÇON D’INFECTION À LA COVID-19

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 12. EN CAS DE SITUATION FAMILIALE URGENTE

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 13. EN CAS DE RAPATRIEMENT (POUR PROBLÈME D’ADAPTATION MAJEUR OU NON-RESPECT DES RÈGLES)

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 14. EN CAS D’ARRESTATION

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 15. EN CAS D’ACCIDENT DE LA ROUTE

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 16. EN CAS D’INCENDIE

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 17. EN CAS DE TREMBLEMENT DE TERRE

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 18. EN CAS DE CYCLONE OU D’OURAGAN

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 19. EN CAS DE DÉCÈS

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 20. EN CAS D’ATTAQUE TERRORISTE

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

#### 21. EN CAS D’HIBERNATION, DE RELOCALISATION OU D’ÉVACUATION

#### Pour la personne affectée

#### Pour l’organisation

# 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, au besoin. 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 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 possible 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 ou 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.