



**L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise
de la Section de l'appui aux clients et des situations
particulières (Division des activités spéciales du
Département de l'appui opérationnel)
et le Groupe de gestion du stress traumatique
(Division de l'appui opérationnel spécialisé du
Département de la sûreté et de la sécurité)
le 1^{er} avril 2020**



HISTORIQUE DES RÉVISIONS.....	2
I OBJECTIF.....	3
II CHAMP D'APPLICATION.....	3
III RÉFÉRENCES.....	3
IV. ATTRIBUTIONS.....	4
V. PARTENAIRES.....	7
VI ACTUALISATION DU DOCUMENT.....	7
VII SITUATIONS D'URGENCE ET SOUTIEN À APPORTER AU PERSONNEL.....	7
A. Avant une situation de crise.....	7
B. Pendant une situation de crise.....	11
C. Après une situation de crise.....	14
VIII RESSOURCES DISPONIBLES.....	16
IX ANNEXE A : ISE DES SIGLES.....	18



conseiller(ère)s du système de gestion de la sécurité concerné(e)s, y compris des lignes directrices sur la manière d'établir une cellule d'intervention contre le stress traumatique et de maintenir un réseau fonctionnel d'agent(e)s et de volontaires formé(e)s à l'entraide.

F. Il élabore des cours de formation communs obligatoires pour les conseiller(ère)s du système de gestion de la sécurité des Nations Unies et les fonctionnaires des ressources humaines, des services médicaux et de la sécurité concerné(e)s, en se concentrant sur la planification et la coordination communes sur le terrain et sur les moyens d'assurer la coordination avec la cellule d'intervention contre le stress traumatique dans le lieu d'affectation concerné ;

G. Il élabore des cours de formation obligatoires à l'intention du personnel du système de gestion de la sécurité des Nations Unies sur la gestion du stress et du stress traumatique (par exemple, préparation au déploiement, aide psychologique d'urgence, épuisement professionnel), y compris des cours de « remise à niveau » ;

H. Il élabore des cours obligatoires de formation et de certification à l'intention des professionnels externes de la santé mentale et recense ces professionnels dans les lieux d'affectation hors Siège ;

I. Il communique régulièrement avec les parties prenantes concernées, notamment le Groupe de travail sur la gestion du stress traumatique et le Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité, pendant toutes les phases d'une situation d'urgence.

Le Département de l'appui opérationnel dirige la réponse opérationnelle du Secrétariat de l'ONU lors des situations de crise et d'urgence, par l'intermédiaire des fonctionnaires spécialisé(e)s qui relèvent de la Division des activités spéciales

L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise de la Section de l'appui aux clients et des situations particulières, qui est rattachée à la Division des activités spéciales (Département de l'appui opérationnel) est une capacité spécialisée dans l'accompagnement des personnes ayant survécu à des actes de malveillance, à des catastrophes naturelles ou à d'autres événements traumatisants. Elle a pour mandat de renforcer la préparation et la résilience de l'Organisation aux situations d'urgence en assurant la formation d'un groupe de membres du personnel volontaires qui prêteront assistance aux membres du personnel et aux familles touchées par un événement traumatisant ou d'autres types de crises. Elle est chargée également de renforcer les capacités dans les lieux d'affectation afin d'améliorer le soutien apporté au personnel en cas de crise et d'informer les membres du personnel et le personnel d'encadrement des mesures à prendre pour se préparer et préparer les familles à une situation d'urgence.

Plusieurs initiatives de renforcement des capacités sont menées conjointement par le Groupe de gestion du stress traumatique et l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Section de l'appui aux clients et des situations particulières), afin de dégager des synergies et d'optimiser l'utilisation des ressources. Par exemple, le Groupe de gestion du stress traumatique forme des



membres du personnel volontaires à l'entraide de sorte qu'ils puissent apporter un soutien psychosocial de base à leurs collègues, en temps normal comme en situation de crise. L'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Section de l'appui aux clients et des situations particulières) forme des membres du personnel volontaires à prêter assistance aux familles touchées par un événement traumatisant ou tout type de crise (en tant qu'interlocuteur(trice) des familles) ou à gérer un centre d'appels des Nations Unies lors de situations de crise (en tant que volontaires affectés à un centre d'appels). Elle forme également les membres du personnel à ce qu'il faut faire pour se préparer et préparer leur famille à une situation d'urgence.

La Division de la gestion des soins et de la sécurité et de la santé au travail (Département de l'appui opérationnel) fournit des services de santé au travail sur place à New York ainsi que des



	Mesure	Responsabilité	
--	---------------	-----------------------	--

A.1. Veiller à ce que des dispositifs d'information du personnel soient mis en place et qu'il y ait des exercices régulièrement:



A.9	Veiller à ce que les tableaux d'effectifs soient à jour et accessibles à tout moment par les parties prenantes concernées	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU Responsables de sections	
A.10	Veiller à ce que tous les membres du personnel aient à tout moment un engagement en cours de validité.	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Coordonnateur(trice) des VNU	



A.19 Veiller à ce que les éléments du plan de continuité des opérations concernant les services essentiels (ressources humaines, administration, finances, services médicaux, etc.) soient testés régulièrement pour qu'ils fonctionnent bien en situation de crise **Chef de l'administration
Responsable des ressources
humaines**





B7	<p>Faire intervenir les interlocuteur(ice)s des familles (si nécessaire) (Aide disponible auprès de l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)</p>	<p>Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien aux artistes</p>
B8	<p>Mettre en place un système de communication entre l'entité et l'Équipe de préparation et de soutien en cas de crise/Section de l'appui aux clients et des situations particulières/Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel pour relayer les informations sur les aspects de la crise ayant trait aux ressources humaines</p>	<p>Chef de l'administration Responsable des ressources humaines</p>

B9 Lorsqu'il y a un grand nombre de victimes, établir et mettre régulièrement à jour une base de données de gestion des dossiers avec les informations suivantes: i) Nom de la personne concernée; ii) Statut (évacuation satisfaisante, décédée, soins reçus sur place, etc.); iii) Statut actuel; iv) Nom du plus proche parent; v) Nom de la ou des personnes vivantes (nom, adresse, téléphone, etc.)



C.2 Mettre le membre du personnel concerné en congé administratif (pour 2 semaines au maximum) (cette mesure relève du (de la) chef de mission sur recommandation du (de la) conseiller(ère) du personnel/responsable du soutien artistes).

Responsable d'entité
Chef de l'administration
Responsable des ressources humaines
Conseiller(ère) du
v esponsable d'enn



		l'appui opérationnel (le cas échéant)	
C.9	Organiser une cérémonie commémorative.	Responsable d'entité Agent(e) habilité(e)/ coordonnateur(trice) résident(e) Chef de l'administration Responsable des ressources humaines	
C.10	Contacter les bénéficiaires éventuels en ce qui concerne le Fonds de l'ONU pour le souvenir et la reconnaissance (S/SGSB/2010/8) et les autres prestations dues au(à la) conjoint(e) et aux enfants survivants	Chef de l'administration Responsable des ressources humaines Interlocuteur(trice) des	





Appendice D- Décrit les indemnités accordées en vertu du Règlement du personnel

CISMU- Groupe de gestion du stress traumatique (Département de la sûreté et de la sécurité)

CPSU- Équipe de préparation et de soutien en cas de crise (Division des activités spéciales/Département de l'appui opérationnel)

CSSSS- Section de l'appui aux clients et des situations particulières

DOS- Département de l'appui opérationnel

DSA - Division des activités spéciales (Département de l'appui opérationnel)

DSOS- Division de l'appui opérationnel spécialisé

DSS- Département de la sûreté et de la sécurité

VNU- Volontaires des Nations Unies