

CHAPITRE VI

Appui administratif et logistique



Section C

GESTION DU STRESS ET DU STRESS TRAUMATIQUE

Date de promulgation: 23 Novembre 2015
Revue technique: 1er Mai 2017

Introduction

1. Le but primordial du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies est de permettre l'exécution des activités de l'Organisation tout en assurant la sûreté, la sécurité et le bien-être du personnel¹. Les conditions dans lesquelles le personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des Nations Unies travaille sur le terrain ont changé radicalement au fil des années, particulièrement après l'adoption par l'ONU de l'approche « demeurer et accomplir » dans le cadre des activités qui se déroulent dans des environnements à haut risque. Cela a abouti à une augmentation substantielle du nombre des personnes exposées au stress et au stress traumatique². Bien que certaines personnes qui souffrent du stress ou du stress traumatique sont capables d'exercer leurs activités quotidiennes avec des interruptions minimales ou nulles, quelque uns trouvent des difficultés à reprendre les activités en question en raisons des réactions psychologiques, somatiques ou sociales liées à l'exposition au stress.
2. La présente politique régit la coordination et la prestation de services psychosociaux aux personnes qui souffrent ou qui risquent de souffrir de stress ou de stress traumatique, assurées par des conseillers chargés de la gestion du stress³, contractuels ou employés par des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies. La coordination et la prestation de ce genre de service doivent être conformes aux principes suivants :
 - a) La gestion du stress et du stress traumatique doit être conforme aux principes d'urgence, de proximité et de disponibilité de services professionnels de haute qualité qui font partie du dispositif de gestion du stress traumatique (voir l'annexe A, « Dispositif de gestion du stress traumatique »).
 - b) La gestion du stress traumatique se compose de trois phases distinctes :
 - i) Préparation pre-incident;
 - ii) Réponse à un incident;
 - iii) Recouvrement post-incident.

¹ Le paragraphe 5 de la section II du cadre de référence des rôles et des *responsabilités* du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies stipule que : « Le Système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies (UNSMS) vise à permettre la conduite des activités des Nations Unies tout en veillant à la sûreté, à la sécurité et au bien-être du personnel, ainsi qu'à la sûreté et la sécurité des locaux et des actifs des Nations Unies. »

² Aux fins de la présente politique, « événement traumatisant » désigne « tout événement ou situation de nature subite qui est associé à la mort, à un risque de mort ou à une mort dont le sujet est témoin ou qu'il perçoit, associé à une blessure grave ou associé à une menace pour l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou d'un groupe » (Source : Manuel diagnostique et statistique IV).

³ Aux fins de la présente politique, « conseiller chargé de la gestion du stress » inclut les conseillers du personnel chargés de la gestion du stress, les conseillers chargés du soutien psychosocial et les fonctionnaires chargés du bien-être du personnel formés et accrédités afin de fournir des services psychosociaux et engagés à contrat ou employés par une organisation du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies en vue de les dispenser.

A. Application

3. La présente politique s'applique à l'ensemble des personnes visées par le chapitre III du *Manuel des politiques de sécurité* (« Application du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies »).

B. Structure

4. Le Groupe de gestion du stress traumatique du Département de la sûreté et de la sécurité représente l'organe central chargé d'assurer une coordination et une prestation adéquates et opportunes de services psychosociaux. A cette fin, le Groupe doit tenir compte de la capacité que possède chaque organisation du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies de coordonner et de fournir tels services à son personnel respectif.
5. Ce genre de service doit être assuré principalement sur le terrain par l'établissement d'une cellule d'intervention contre le stress traumatique, avec une coordination et d'un appui au niveau du siège, et cela conformément à la structure suivante :
 - a) Niveau du siège
 - i) Département de la sûreté et de la sécurité / Groupe de gestion du stress traumatique
 - a. Chef du Groupe de gestion du stress traumatique
 - b. Conseillers régionaux chargés de la gestion du stress
 - ii) Groupes ou sections chargés de la gestion du stress ou du bien-être du personnel des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies⁴
 - a. Chefs de sections ou groupes⁵
 - b. Conseillers du personnel chargés de la gestion du stress/ fonctionnaires chargés du bien-être du personnel⁶
 - iii) Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales
 - a. Le Centre est un sous-groupe du Centre de coordination des réponses aux crises qui coordonne la prestation de services psychosociaux au personnel du système de gestion du dispositif de

⁴ Exclut le Département de la sûreté et de la sécurité; les organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies peuvent maintenir sous divers titres, au niveau du siège, leurs propres groupes chargés de la gestion du stress ou de la qualité de vie du personnel.

⁵ Les organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies peuvent compter sous divers titres, au niveau du siège, des chefs de leurs groupes respectifs de conseillers chargés de la gestion du stress ou de la qualité de vie du personnel qui leur sont propres.

⁶ Les organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies emploient sous divers titres, au niveau du siège, des conseillers chargés de la gestion du stress qui leur sont propres qui s'occupent de la prestation de services psychosociaux à leur personnel, y compris, sans toutefois s'y limiter, un « conseiller chargé de la gestion du stress du personnel » ou un « fonctionnaire chargé du bien-être du personnel ».

sécurité des organismes des Nations Unies et aux membres de la famille éligibles en cas de crise⁷. Le chef du Groupe de gestion du stress traumatique décide quand activer le Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales en contexte de crise. Une fois activé, le Centre doit être ouvert 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, ce qui nécessite une communication quotidienne entre les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »).

- iv) Groupe de travail sur le stress traumatique⁸
- b) Niveau des bureaux extérieurs
 - i) Cellule d'intervention contre le stress traumatique.
 - ii) Département de la sûreté et de la sécurité
 - a. Groupe de gestion du stress traumatique – Conseillers chargés de la gestion du stress sur le terrain
 - iii) Département des opérations de maintien de la paix (DOMP)-Département de l'appui aux missions (DAM), Département des affaires politiques (DAP)
 - a. Conseillers du personnel chargés de la gestion du stress
 - iv. Groupes ou sections chargés de la gestion du stress ou du bien-être du personnel des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes Nations Unies⁹
 - a. Conseillers régionaux du personnel chargés de la gestion du stress/ conseillers chargés de la gestion du stress du personnel/ fonctionnaires chargés de la qualité de vie du personnel¹⁰

⁷ Aux fins de la présente politique, le terme « crise » désigne tout événement qui exige une réaction coordonnée dans l'ensemble du système des Nations Unies.

⁸ Le Groupe de travail sur le stress traumatique est un groupe de travail multidisciplinaire du Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité présidé par le Chef du Groupe de gestion du stress traumatique. Les membres du Groupe de travail sur le stress traumatique sont nommés par les coordonnateurs pour les questions de sécurité de leur Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité. Ils incluent des conseillers chargés de la gestion du stress, des médecins, un spécialiste des ressources humaines ou des agents de sécurité. Le Bureau de l'Ombudsman est représenté à titre d'observateur. Les membres se rencontrent à différents moments de l'année, dans le cadre de vidéoconférences ou de réunions officielles, et ils remettent au Réseau des rapports sur l'état d'avancement de leurs travaux. Le Groupe de travail sur le stress traumatique s'inspire des enseignements tirés, il encourage la détermination des meilleures pratiques et il élabore et promeut des politiques et des lignes directrices pour accentuer la gestion du stress traumatique en vue d'améliorer le bien-être psychosocial du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille.

⁹ Exclut le Département de la sûreté et de la sécurité; les organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies peuvent maintenir sous divers titres, au niveau des bureaux extérieurs, leurs propres groupes chargés de la gestion du stress ou de la qualité de vie du personnel.

¹⁰ Les organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies emploient sous divers titres, au niveau des bureaux extérieurs, des conseillers chargés de la gestion du stress qui leur sont propres qui s'occupent de la prestation de services psychosociaux à leur personnel, y compris, sans toutefois s'y limiter, un

6. Afin d'assurer une coordination et une prestation adéquates et opportunes de services psychosociaux, une coordination avec les partenaires suivants peut être nécessaire :
- a) Équipe de préparation et de soutien en cas de crise¹¹
 - b) Équipe d'intervention médicale des Nations Unies¹²
 - c) Représentants des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies
 - d) Administrateurs en matière de sécurité du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies
 - i) Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité;
 - ii) Département de la sûreté et de la sécurité/ Division des opérations régionales;
 - iii) Département de la sûreté et de la sécurité/Division des services de sûreté et de sécurité du Siège;
 - iv) Responsable désigné/équipe de coordination du dispositif de sécurité;
 - v) Conseillers en chef pour la sécurité/conseillers pour les questions de sécurité, chefs des services de sécurité, agents de sécurité relevant d'un seul organisme ou coordonnateurs pour les questions de sécurité dans le pays;
 - e) Réseau de pairs aidants, de bénévoles du soutien par les pairs et de coordonnateurs pour les questions touchant les familles¹³ du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies.

« conseiller régional chargé de la gestion du stress du personnel » ou un « fonctionnaire chargé de la qualité de vie du personnel ». Ces conseillers chargés de la gestion du stress peuvent aussi être autonomes par rapport à la cellule d'intervention contre le stress traumatique.

¹¹ Établie en 2010, l'équipe de préparation et de soutien en cas de crise coordonne et assure un appui essentiel en ressources humaines au personnel de l'ONU et aux membres admissibles de sa famille au cours de toutes les phases d'incidents associés à des actes de malveillance, à des catastrophes naturelles et à d'autres situations d'urgence. Elle fait partie du Bureau de la gestion des ressources humaines (BGRH) du Département de la gestion (DG). On trouvera de plus amples informations à <http://un-epst.org>.

¹² Établie en 2009, l'équipe d'intervention médicale des Nations Unies est composée de plus de 30 professionnels de la santé bénévoles formés aux interventions d'urgence dans le système des Nations Unies qui sont prêts à se déployer à peu de temps d'avis partout dans le monde pour intervenir dans des incidents causant un très grand nombre de victimes corporelles touchant le personnel des Nations Unies. L'équipe d'intervention médicale des Nations Unies est gérée par un coordonnateur attaché à la Division des services médicaux au Siège de l'ONU. Elle est déployée au cours de la première tranche de 24 à 48 heures suivant un incident causant un très grand nombre de victimes corporelles et travaille en étroite collaboration avec le personnel médical et le personnel de sécurité des Nations Unies sur le terrain pour, tout de suite après un incident de ce genre, identifier le personnel des Nations Unies et les membres admissibles de sa famille, procéder au triage et donner des soins médicaux d'urgence et pour faciliter une évacuation sanitaire.

¹³ Intégré à la structure de gestion des crises pour assurer une préparation administrative et accentuer la réaction aux crises touchant les ressources humaines dans la foulée d'un incident causant un très grand nombre de

C. Rôles et responsabilités du Groupe de gestion du stress traumatique

7. Le Groupe de gestion du stress traumatique est responsable de:

- a) Elaborer des méthodes et des procédures normalisées pour gérer le stress et le stress traumatique, des outils d'évaluation des besoins et de collecte de données et des modèles de consignation et de rapport pour toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »);
- b) Elaborer des cours obligatoires d'accréditation et de formation obligatoires pour les conseillers compétents chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies, y compris des directives pour la mise en place d'une cellule d'intervention contre le stress traumatique et maintenir un réseau fonctionnel de pairs aidants, de bénévoles du soutien par les pairs et de coordonnateurs pour les questions touchant les familles;
- c) Elaborer, pour les conseillers compétents chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies, les administrateurs des ressources humaines, les professionnels de la santé et les administrateurs en matière de sécurité, des cours obligatoires communs se concentrant sur une planification et une coordination conjointes sur le terrain et sur les moyens de coordination avec la cellule d'intervention contre le stress traumatique dans le lieu d'affectation;
- d) Elaborer, pour le personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies¹⁴, des cours obligatoires sur la gestion du stress et du stress traumatique (préparation en vue du déploiement, soutien affectif, épuisement professionnel), y compris des cours de « remise à niveau ».
- e) Elaborer, pour les professionnels de la santé mentale de l'extérieur¹⁵, des cours obligatoires d'accréditation et de formation;
- f) Maintenir une communication régulière avec les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »), y compris le Groupe de travail sur le stress traumatique et le Réseau interorganisations pour la gestion des mesures de sécurité.

victimes corporelles en offrant un appui complet et bienveillant aux victimes et à la famille du personnel qui fait partie des victimes.

¹⁴ Bien que ce ne soit pas obligatoire, les membres admissibles de la famille du personnel du système de gestion de la sécurité des Nations Unies devraient être fortement encouragés à suivre tous les cours pertinents donnés au personnel du système de gestion de la sécurité des Nations Unies.

¹⁵ Les professionnels de la santé mentale de l'extérieur sont des spécialistes de la santé mentale, formés et accrédités à l'extérieur, autorisés à pratiquer dans leur pays respectif qui peuvent être formés, accrédités ou encore employés par des organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies afin de jouer un rôle dans la gestion du stress traumatique au niveau des bureaux extérieurs.

D. La gestion du stress traumatique : Trois phases

Préparation pre-incident:

8. Le Groupe de gestion du stress traumatique est responsable de:
 - (a). Assurer la capacité de réagir face à un événement traumatisant par l'établissement d'une cellule d'intervention contre le stress traumatique dans un lieu d'affectation donné. En particulier, le Groupe de gestion du stress traumatique doit 1) assurer la capacité de mobiliser et de déployer rapidement des conseillers régionaux ou des conseillers sur le terrain chargés de la gestion du stress du Groupe de gestion du stress traumatique, des conseillers du personnel chargés de la gestion du stress du Département des opérations de maintien de la paix, du Département de l'appui aux missions ou encore du Département des affaires politiques, des pairs aidants, des bénévoles du soutien par les pairs et des coordonnateurs pour les questions touchant les familles de même que des professionnels de la santé mentale de l'extérieur, en coordination avec le Groupe de travail sur le stress traumatique de même qu'avec d'autres conseillers compétents chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et d'autres administrateurs en matière de sécurité du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et 2) transmettre immédiatement toute demande de services psychosociaux à toutes les organisations compétentes du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies afin de savoir si lesdits services seront financés par une ou plusieurs organisations particulières du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ou par l'entremise du budget local à frais partagés de la sécurité;
 - i. A tout le moins, une cellule d'intervention contre le stress traumatique doit être constituée d'un conseiller chargé de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et d'un réseau fonctionnel de pairs aidants, de bénévoles du soutien par les pairs et de coordonnateurs pour les questions touchant les familles. Une cellule d'intervention contre le stress traumatique devrait aussi, lorsque c'est possible, constituée des professionnels de la santé mentale de l'extérieur;
 - ii. Dans un lieu d'affectation à haut risque, le Groupe de gestion du stress traumatique doit évaluer régulièrement le besoin d'établir une cellule permanente d'intervention contre le stress traumatique¹⁶, en consultation avec le responsable désigné/l'équipe de coordination du dispositif de sécurité, compte tenu des besoins psychosociaux du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des

¹⁶ La définition de lieu d'affectation « à haut risque » doit être conforme au *Manuel des politiques de sécurité*, chap. IV (Gestion de la sécurité), *Directives pour déterminer les risques acceptables*, du système de gestion de la sécurité des Nations Unies.

organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille;

a. Veiller, en consultation avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »), l'existence d'un plan d'intervention psychosociale actualisé et approuvé;

b. Assurer la capacité de maintenir une communication et une coordination régulières avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »), notamment dans le cadre de séances d'information officielles, conformément à des descriptions des fonctions à jour. La communication et la coordination en question doivent être suffisantes pour évaluer et répondre aux besoins psychosociaux des membres du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de leur famille;

c. *Dans un contexte de crise*, le Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales est chargé d'appliquer les paragraphes 1 et 2 de la section E a) i) de la présente politique;

b) Les chefs des groupes ou sections chargés de la gestion du stress ou du bien-être du personnel des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies¹⁷ ont les responsabilités suivantes :

- i. Établir et réaliser leurs plans respectifs de préparation pré-incident;
- ii. Partager leurs plans respectifs de préparation pré-incident avec le Groupe de gestion du stress traumatique;
- iii. Rechercher l'appui du Groupe de gestion du stress traumatique lorsque les ressources internes sont insuffisantes ou non disponibles;

c) Le responsable désigné/l'équipe de coordination du dispositif de sécurité a les responsabilités suivantes :

- i. Veiller à ce que les ressources requises relatives à la sûreté et à la sécurité soient disponibles pour mettre en œuvre le plan approuvé d'intervention en cas d'urgence en matière de sécurité pour le lieu d'affectation, y compris la prestation de services psychosociaux, selon le besoin¹⁸;

d) Les conseillers en chef pour la sécurité/conseillers pour les questions de sécurité, les chefs en service de la sécurité, les agents de sécurité relevant

¹⁷ Exclut le Département de la sûreté et de la sécurité.

¹⁸ Aux termes du paragraphe 7 de la section H de l'annexe du cadre de référence des rôles et des responsabilités, l'équipe de coordination du dispositif de sécurité veille « à ce que les ressources soient disponibles pour exécuter toutes les mesures approuvées ».

d'un seul organisme ou les coordonnateurs pour les questions de sécurité dans le pays ont les responsabilités suivantes :

- i. Inclure, en coordination avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »)¹⁹, la prestation de services psychosociaux dans les plans d'intervention en cas d'urgence en matière de sécurité applicables aux lieux d'affectation à haut risque et aux lieux d'affectation constituant une zone de sécurité²⁰.

Réponse à un incident

9. La Division des opérations régionales du Département de la sûreté et de la sécurité a les responsabilités suivantes :
 - a. Déclancher la réponse à un incident en informant, en temps opportun, le Groupe de gestion du stress traumatique de tout incident traumatisant qui a lieu dans un lieu d'affectation et qui met en danger le bien-être des membres du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ou des membres éligibles de leur famille.
 - b. Maintenir une communication régulière avec le Groupe de gestion du stress traumatique concernant les changements des conditions dans le lieu d'affectation et assurer un lien entre le Groupe de gestion du stress traumatique et les administrateurs en matière de sécurité du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies sur le terrain;
10. Une fois notifié par la Division des opérations régionales du Département de la sûreté et de la sécurité, le Groupe de gestion du stress traumatique doit :
 - a. Évaluer rapidement les besoins du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille et établir un inventaire des ressources disponibles sur place, y compris les professionnels de la santé mentale de l'extérieur;

¹⁹ Aux termes du paragraphe 11 de la section J de l'annexe du cadre de référence des rôles et des responsabilités, les conseillers en chef pour la sécurité/les conseillers pour les questions de sécurité sont chargés de préparer et d'actualiser « le plan de sécurité propre aux pays, les plans applicables en cas d'imprévu et les listes de sécurité des personnes employées par des organismes des Nations Unies et de leurs ayants droit à charge »; aux termes du paragraphe 13 de la section L de l'annexe, les chefs en service de la sécurité sont chargés de contribuer « à la réalisation des évaluations des risques pour la sécurité pour tous les points de la zone de la mission où du personnel est en poste, et [de] participe[r] activement à la planification et l'évaluation des plans de sécurité établis pour le pays et d'autres aspects des opérations de sécurité »; aux termes du paragraphe 1 de la section M de l'annexe, les agents de sécurité relevant d'un seul organisme sont chargés de fournir conseils et assistance « au représentant de l'organisme dans le pays ou à son directeur des opérations concernant leurs responsabilités en matière de sécurité, notamment en participant à la planification opérationnelle, et [de] contribue[r] à la gestion de la sécurité, notamment en fournissant des informations sur la conformité aux politiques, pratiques et procédures de sécurité des Nations Unies »; aux termes du paragraphe 1 de la section K de l'annexe, les coordonnateurs pour les questions de sécurité dans le pays sont chargés de gérer « les questions relatives à la sécurité au quotidien, avec l'aide du Département de la sûreté et de la sécurité de l'ONU ».

²⁰ Un lieu d'affectation constituant une « zone de sécurité » est désigné dans le cadre du plan de sécurité propre au pays.

- b. Le cas échéant, établir ou accroître une cellule d'intervention contre le stress traumatique dans le lieu d'affectation dans un délai opportun.
 - c. Mettre régulièrement les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») au courant de la réponse aux incidents. Le Groupe de gestion du stress traumatique doit notamment, à titre non limitatif :
 - i. Mobiliser le déploiement des conseillers régionaux ou des conseillers sur le terrain chargés de la gestion du stress du Groupe de gestion du stress traumatique, des conseillers du personnel chargés de la gestion du stress du Département des opérations de maintien de la paix, du Département de l'appui aux missions ou encore du Département des affaires politiques, des pairs aidants, des bénévoles du soutien par les pairs et des coordonnateurs pour les questions touchant les familles de même que des professionnels de la santé mentale de l'extérieur, en coordination avec d'autres conseillers compétents chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et d'autres administrateurs en matière de sécurité du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies, afin de garantir la prestation de services appropriée à toutes les personnes mentionnées à la section B (« Application »);
 - ii. Activer, si nécessaire, les plans d'intervention psychosociale actualisés et approuvés. Avant d'activer un plan d'intervention psychosociale, le Groupe de gestion du stress traumatique doit tout d'abord adapter le plan en consultation avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure »), au contexte local, notamment à l'environnement de sécurité qui existe dans le lieu d'affectation, d'une manière qui garantit le bien-être du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille;
 - a. Maintenir une communication régulière avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») afin de rester au courant de tous les changements de conditions dans le lieu d'affectation et d'y répondre rapidement en vue de garantir le bien-être du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille;
 - b. *Dans un contexte de crise*, le Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales est chargé d'appliquer les paragraphes 1 à 5 de la section E b) ii) de la présente politique;
11. Le responsable désigné/l'équipe de coordination du dispositif de sécurité a les responsabilités suivantes :

- a. Assurer la mise en œuvre du plan de sécurité approuvé applicable au lieu d'affectation, y compris la prestation de services psychosociaux, selon le besoin, afin de maintenir le bien-être du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille²¹;
12. Les représentants des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ont les responsabilités suivantes :
- a. Assurer l'assistance de leur personnel déployé dans le lieu d'affectation dans le cadre de la réponse aux incidents à une réunion d'information sur la sécurité²² à son arrivée²³;
 - b. S'assurer que toutes les activités du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies déployé dans le lieu d'affectation dans le cadre de la réponse aux incidents gèrent les risques de sécurité auxquels le personnel est exposé²⁴;
13. La cellule d'intervention contre le stress traumatique, qu'elle soit établie ou accrue, doit:
- a. Réévaluer les besoins du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille dans le lieu d'affectation et préciser les stratégies de réponse aux incidents avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») et toutes les ressources disponibles sur place, y compris les professionnels de la santé mentale de l'extérieur;
 - b. Assurer des services psychosociaux au personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et aux membres éligibles selon les conditions du lieu d'affectation, et renvoyer, le cas échéant, les personnes concernées vers les bureaux les plus appropriés (par exemple d'autres conseillers chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies, l'équipe d'intervention médicale des Nations Unies,

²¹ Aux termes du paragraphe 1 de la section G de l'annexe du *Cadre de référence sur les rôles et les responsabilités*, le responsable désigné met en œuvre « les dispositifs détaillés dans les politiques et procédures des Nations Unies relatives à la sécurité, développe et déploie les plans nécessaires pour le lieu d'affectation dans l'objectif de maintenir la sûreté et la sécurité du personnel, des locaux et des actifs des Nations Unies ».

²² Aux termes du paragraphe 14 de la section C de l'annexe de l'*Organisation générale des responsabilités*, les conseillers en chef pour la sécurité/les conseillers pour les questions de sécurité sont chargés de mettre en place un « système d'information de toutes les personnes employées par les organismes des Nations Unies et de leurs ayants droit à charge lors de leur arrivée et [de] leur dispense[r] sur place la formation à la sécurité nécessaire compte tenu de l'évolution de la situation à cet égard et en s'assurant qu'ils sont informés des questions qui ont trait à leur sécurité ».

²³ Aux termes du paragraphe 16 de la section G de l'annexe de l'*Organisation générale des responsabilités*, les représentants des organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies sont chargés d'exiger du personnel sous ses ordres qu'il « suive les formations et briefings adéquats sur la sensibilisation aux questions de sécurité ».

²⁴ Aux termes du paragraphe 8 de la section G de l'annexe de l'*Organisation générale des responsabilités*, les représentants des organisations du système de gestion de la sécurité des Nations Unies sont chargés de veiller « à ce que la conduite des activités de leur organisation intègre la gestion des risques pour le personnel, les locaux et les actifs ».

l'équipe de préparation et de soutien en cas de crise ou un bureau extérieur du Département de la sûreté et de la sécurité);

- i. Toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») doivent encourager le personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et les membres éligibles de sa famille à recourir aux services psychosociaux, assurer une égalité d'accès auxdits services, et lutter contre toute stigmatisation associée à cet accès.;
- ii. La cellule d'intervention contre le stress traumatique doit recueillir des données pertinentes sur les différents aspects de la réponse aux incidents, en coordination avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure»);
 - a. Maintenir une communication et une coordination régulières avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») afin de les informer du changement des conditions dans le lieu d'affectation et de coordonner les modifications apportées à l'approche ou à l'attribution des ressources dans le but d'assurer le bien-être du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille;
 - b. *Dans un contexte de crise*, le Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales est chargé d'appliquer les paragraphes 1 à 3 de la section E b) v) de la présente politique. Le Centre de coordination des réponses aux crises psychosociales doit aussi, afin d'éviter l'épuisement professionnel, assurer la rotation des conseillers régionaux ou des conseillers sur le terrain chargés de la gestion du stress du Groupe de gestion du stress traumatique, en coordination avec le Groupe de travail sur le stress traumatique et d'autres conseillers chargés de la gestion du stress du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies;

14. Les chefs des groupes ou des sections chargés de la gestion du stress ou du bien-être du personnel des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies²⁵ doivent :

1. Évaluer rapidement les besoins de leur personnel et des membres éligibles de leur famille;
2. Activer leur phase respective de réponse aux incidents;

²⁵ Exclut le Département de la sûreté et de la sécurité.

3. Informer le Groupe de gestion du stress traumatique de leur réponse aux incidents et demander l'appui du Groupe de gestion du stress traumatique lorsque les ressources internes sont insuffisantes ou non disponibles;
4. Coordonner leur phase respectives de réponse aux incidents avec les bureaux internes compétents.

Recouvrement post-incident

- a) La cellule d'intervention contre le stress traumatique, qu'elle soit établie ou accrue, doit :
 - i. Maintenir le contact avec le personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ou les membres de sa famille éligibles touchés par l'incident et leur fournir les mécanismes de soutien adéquats;
 - ii. Maintenir une communication et une coordination régulières avec toutes les parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») afin de les informer du statut psychosocial des membres du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ou des membres de leur famille éligibles et sur leur aptitude à reprendre les activités quotidiennes;
 - iii. Présenter au Groupe de gestion du stress traumatique du Siège dans un délai n'excédant pas 21 jours civils à compter de la fin de la phase de réponses aux incidents, un rapport écrit contenant les données pertinentes. La cellule doit préciser dans ledit rapport ses activités et ses observations dans le lieu d'affectation, y compris les meilleures pratiques et les leçons tirées;
- b) Le Groupe de gestion du stress traumatique doit:
 - i. Assurer le suivi nécessaire avec le personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies ou les membres de leur famille éligibles touchés par l'incident ou, alternativement, les renvoyer vers des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies fournissant des services psychosociaux immédiats et adéquats;
 - ii. Compiler tous les rapports pertinents reçus de la cellule d'intervention contre le stress traumatique et d'autres parties prenantes pertinentes énumérées à la section C (« Structure ») et les diffuser à celles-ci tout en respectant la confidentialité des informations des rapports.
- c) Les chefs des groupes ou des sections chargés de la gestion du stress ou du bien-être du personnel des organisations du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies²⁶ doivent :

²⁶ Exclut le Département de la sûreté et de la sécurité.

- i. Mettre en œuvre respectivement leur phase de recouvrement post-incident garantissant l'accès continu du personnel touché par un incident traumatisant à des services d'appui psychosocial;
- ii. Coordonner respectivement leur phase de recouvrement post-incident avec les bureaux internes compétents.

E. Dispositions finales

- a) La présente politique est destinée à être distribuée à l'ensemble des organisations et du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies visés par le chapitre III du *Manuel des politiques de sécurité* (« Application du système de gestion de la sécurité des Nations Unies »).
- b) La présente politique entre en vigueur le 23 Novembre 2015.
- c) La présente politique remplace les communiqués, les mémorandums et les autres communications antérieurs concernant la gestion du stress traumatique sur le terrain.

Annexe A

Dispositif de gestion du stress traumatique

1. Le dispositif de gestion du stress traumatique envisage un continuum intégré et coordonné de soins qui satisfait les besoins psychosociaux fondamentaux du personnel du système de gestion du dispositif de sécurité des organismes des Nations Unies et des membres éligibles de sa famille. Cette approche multicouche inclut les ressources de la communauté locale afin d'assurer un accès complet à toutes les ressources disponibles des Nations Unies ainsi que toutes les personnes qui contribuent à la gestion du stress et du stress traumatique tout en communiquant des informations efficaces sur leurs efforts de préparation, de réponse et de recouvrement.
2. Le dispositif de gestion du stress traumatique adopte une approche holistique qui englobe les trois phases requises de la gestion du stress traumatique (c'est-à-dire la préparation pré-incident, la réponse aux incidents et le recouvrement post-incident tenant compte des individus et des systèmes auxquels ils font partie : la famille, le milieu de travail et la société. Les services psychosociaux doivent être assurés avec le plus haut niveau de sensibilisation culturelle et de sensibilité à l'égard des besoins de l'individu et de son contexte local. Les services de ce genre mettent l'accent sur les facteurs qui soutiennent la santé et le bien-être plutôt que sur ceux qui causent la maladie. Le but est de reconnaître et de traiter les réactions au stress en fonction des besoins tout en reconnaissant que les symptômes n'ont pas tous un caractère pathologique.
3. La gestion du stress traumatique commence bien avant la survenance d'un incident traumatisant, principalement par la mise en oeuvre de mesures préventives adéquates, et continue pendant et après ledit incident. Les services de ce genre cherchent à mobiliser les mécanismes d'adaptation intrinsèques de l'individu qui sont inhérents à chaque être humain.. Le but final étant de permettre à l'individu de reprendre ses activités quotidiennes sans perturbation. Une évaluation doit avoir lieu afin de déterminer si un niveau supérieur d'intervention psychosociale est nécessaire.