

: CHAPITRE 4 :

Préparation du personnel

: NOTES :

Préparation du personnel

Des instructions avant et après le déploiement, une orientation approfondie, une formation continue et appropriée, d'autres apprentissages et un développement professionnel sur la sûreté et la sécurité ; bref, préparer le personnel et les familles pour le contexte d'opérations qu'ils vont visiter, où ils vont vivre et travailler, contribue de façon significative à la prévention d'incidents et renforcent leur résilience. CRS a un « devoir de service » à la fois légal et moral vis-à-vis de tout son personnel, des familles et des visiteurs. Une étape importante de ce service est de s'assurer que tous les employés sont mentalement préparés et orientés à la situation, leur poste ou la mission qu'ils entreprennent. Ce chapitre présente diverses occasions de préparer le personnel aux difficultés sécuritaires auxquelles il va être confronté à l'étranger, et donne des directives pour aider à ce travail de préparation.

Recrutement

La préparation du personnel commence en fait au moment du recrutement. La nature de l'environnement doit déterminer le type de compétences, d'expérience et de comportements qu'on devra rechercher dans le candidat choisi, ainsi que la décision du candidat d'accepter le poste. Que le poste soit accompagné (c'est-à-dire que le conjoint et les enfants peuvent accompagner l'employé) ou pas, la politique de R&R (repos et détente) et de prime de risque en vigueur pour un poste particulier donne une indication sur la nature de l'environnement et doit aider à filtrer les candidats. En parlant avec l'ancien employé ou l'employé actuel à un poste potentiel, de préférence quelqu'un qui est au poste que la personne pourrait occuper ou à un poste comparable, la personne peut mieux déterminer si ce poste lui convient.

Instructions

Les instructions peuvent être données avant la mission, à l'arrivée aussi bien qu'après le début de la mission. Actuellement, il est exigé que tous les employés et visiteurs reçoivent, aussi tôt que possible après leur arrivée, des informations verbales sur la sécurité. Chaque pays doit aussi préparer un document écrit d'information pour les visiteurs qui sera donné aux employés et aux visiteurs avant leur départ. Il est aussi important d'être proactif et de demander des informations s'il vous semble qu'on n'a pas pris de dispositions pour vous en donner.

Avant le déploiement dans un programme à l'étranger comme employé permanent (ou en mission de courte durée, TDY), les Ressources humaines de CRS ou le membre compétent de l'équipe régionale (le RD, le CR ou le PMII pour le personnel recruté dans le pays, l'OSD-Représentant régional) doivent s'assurer que l'employé, et, dans l'idéal, son conjoint l'accompagnant, reçoivent des instructions de sûreté et de sécurité pour le pays où ils sont postés.

Les employés doivent chercher activement des informations sur leur pays de destination dans les sources suivantes :

- Informations de sécurité du bureau de pays de CRS (document d'information pour les visiteurs)
- Instructions par pays d'i-jet :
Disponibles via la page « CRS Security Community »

- L'OSAC, Département d'État des États-Unis – Rapports régionaux de sécurité : www.osac.gov
- Centre pour le contrôle des maladies (CDC) <http://cdc.gov/>
- Médias ouverts.
- Documents d'instructions du Groupe international de crise : <http://www.crisisgroup.org/home/index.cfm>

Les instructions *avant le déploiement* doivent contenir :

- Une présentation de la structure de prise de décisions pour la gestion de la sécurité (s'il s'agit de nouveaux employés)
- Une introduction aux ressources sur le Portail Safety and Security (s'il s'agit de nouveaux employés)
- Une présentation des principaux risques pour la sécurité qui existent dans l'environnement de travail.
- Quelques « règles d'or » clés que les employés auront sans doute besoin de connaître avant de pouvoir recevoir des instructions au bureau de CRS (hôtel, marcher dans la ville, taxis, zones interdites, coutumes locales, comment CRS s'occupe d'aller chercher les gens à l'aéroport, distributeurs de billets disponibles, etc.)
- Informations sur les visas et les vaccins nécessaires.

À l'arrivée des employés dans le pays, le Représentant résident ou son représentant devra faire une réunion d'instructions sur le site. Durant cette réunion, les employés devront être encouragés à donner leur avis sur le plan, à suggérer des améliorations aux mesures et directives de sécurité et/ou à parler de leurs inquiétudes à propos de l'environnement de travail et des mesures prises par CRS pour minimiser les risques pour ses employés et ses biens. Il est essentiel d'avoir des instructions complètes sur le terrain car un manque d'informations peut mener à la diffusion de rumeurs et diminuer la confiance et le moral du personnel. On ne peut pas faire une réunion complète d'instructions en une seule journée, mais les instructions doivent être considérées comme une priorité et faites dans la première semaine après l'arrivée dans le pays, sauf circonstances particulières.

Des *réunions de bilan* sont fortement recommandées après un accident critique, pour que l'employé affecté reste en bonne santé mentale et pour lui offrir des services confidentiels d'accompagnement psychologique, s'il le désire. Des réunions de bilan peuvent aussi avoir lieu après le déploiement, pour servir à déterminer si, du point de vue des services aux employés, on a besoin de plus d'appui. Ces réunions servent aussi pour comprendre comment la gestion de la sécurité et les services aux employés pourraient être mieux gérés dans un contexte particulier.

Mise en route (On-boarding)

La mise en route est une initiative relativement récente des Ressources humaines, au siège. Il s'agit de donner aux employés l'introduction nécessaire et un accès aux outils d'information dont ils ont besoin

pour démarrer à CRS. Pour les employés du siège, cela a généralement lieu le premier jour de leur travail.

Pour les employés à l'étranger, en particulier, certains sujets « de mise en route » en lien avec la sécurité pourraient être, par exemple :

- Les avantages sociaux à CRS (assurance médicale, assurance des biens, assurance évacuation médicale, numéro d'urgence du fournisseur d'assistance aux employés).
- Référence à ces directives *Sain et sauf*
- Relations entre les employés (doléances, politique sur le harcèlement).
- Procédures d'accès au bureau (badge d'identification et clés, si nécessaire).
- Accès Intranet (nom d'utilisateur et mot de passe).
- Présentation du Portail Safety and Security.
- Présentation de E-learning (apprentissage à distance).
- Centre self-service pour les employés.
- Localisateur des employés.
- Annuaire de CRS.

Orienteon

Pour le personnel permanent et les TDY à long terme, il faut organiser une orientation complète à l'environnement d'opérations dans la semaine suivant leur arrivée dans le pays. Certains sujets d'orientation peuvent aussi être utiles pour les familles, surtout ceux qui concernent les politiques, les procédures et les protocoles particuliers de sécurité. L'orientation plus générale aux valeurs de CRS, à sa culture et à ses programmes peut prendre plus d'une semaine et il faudra peut-être prévoir des sessions périodiques ou associer le nouvel employé à un employé plus expérimenté qui pourra lui transmettre des connaissances sur une période limitée.

Une orientation approfondie à la sûreté et à la sécurité doit comprendre :

- La mission de CRS, les Codes de conduite de CRS et de la Croix Rouge ou d'autres ONG, d'autres principes humanitaires.
- Une présentation générale du pays : historique, politique, situation sécuritaire.
- Les activités de programmes de CRS.
- La perception locale des activités de CRS.
- Les risques particuliers au pays (d'après l'évaluation des risques faite par CRS).
- Les règles et procédures de sécurité (avec des cartes des villes, toutes les consignes de sécurité, les protocoles d'urgence, la sécurité incendie, les exigences de sécurité pour les résidences, etc.).
- Les informations médicales.
- La présentation aux autorités locales, partenaires, ONG.
- L'utilisation des communications radio.
- L'utilisation des véhicules.
- Les contacts avec les médias.
- D'autres politiques de sécurité (évacuation, utilisation du localisateur des employés).

Dans une étude récente du Bureau d'assistance pour les catastrophes à l'étranger (Office for Foreign Disaster Assistance, OFDA) sur les services au personnel au Darfour et au Tchad, mené par l'Institut Headington (<http://www.headington-institute.org>), la recherche a insisté, entre autres constatations, sur l'aspect de la préparation et de la formation.

Recommandations :

1. Les agences, reconnaissant l'importance stratégique et fondamentale du processus d'orientation dans l'efficacité professionnelle et le bien-être personnel des employés, doivent faire tout ce qui est en leur pouvoir pour que ce processus d'orientation soit le plus complet possible et avoir des politiques et des procédures précisant qui a la responsabilité de couvrir quels sujets d'orientation, et quand, au cours des trois à six premiers mois d'emploi.
2. Les orientations ne doivent pas être composées seulement de matériel imprimé, surtout quand il n'y a pas de mécanisme en place pour vérifier que les employés ont lu ces matériels ou qu'on peut répondre à leurs questions.
3. Le processus d'orientation pour les employés travaillant dans des environnements d'urgence complexe doivent comprendre une revue ou une formation en :
 - a. Mission et valeurs de l'agence.
 - b. Descriptions de postes et les responsabilités.
 - c. Renforcement des capacités personnelles et en lien avec les politiques et les procédures pour les questions de sécurité (y compris les éventuelles questions d'orientation culturelle spécifiques aux femmes).
 - d. Formation à la communication interculturelle et à la gestion interculturelle.
 - e. Approche de l'agence pour le bien-être du personnel et la gestion du stress, avec des compétences pour se prendre en charge, des procédures pour avoir accès à des services d'accompagnement et d'appui au personnel, les politiques et procédures en cas d'incident critique et des informations sur les endroits où les employés peuvent avoir accès à des ressources écrites sur la prise en charge de soi-même et la gestion du stress.
 - f. À chaque fois que c'est possible, les agences doivent offrir, très tôt dans le processus d'orientation (pour les employés internationaux, de préférence avant qu'ils n'arrivent dans la situation d'urgence complexe pour prendre leur poste), une orientation psychologique confidentielle avec un professionnel de la santé mentale. Cette orientation peut comprendre l'utilisation d'outils d'évaluation pour examiner les problèmes de surmenage, de faiblesse de compassion, les points forts et les faiblesses pour ce qui est de la résilience, de robustesse et de vitalité et l'élaboration d'un plan de prise en charge de soi-même et d'appui pour la mission à venir. Cette orientation doit être utilisée pour aider la personne à déterminer elle-même si le moment et la position lui conviennent.
4. Dans le cas de projets qui concluent, assurez-vous que l'employé qui arrive a l'occasion d'avoir une réunion de transition avec l'employé qui part ou que l'employé qui arrive reçoit un document écrit de transition, rédigé par l'employé qui part.

Formation continue

Tous les employés doivent inclure dans leur plan annuel de développement ce dont ils ont besoin comme cours et comme remise à niveau sur des sujets de sûreté et de sécurité. Il y a un ensemble de base de sujets de gestion de la sécurité que tous les employés sur le terrain ou les employés qui se rendent régulièrement à l'étranger devraient connaître, comme Gestion de la sécurité CRS 101 (comment CRS gère la sécurité, les politiques de base, etc.), Sécurité routière, Gestion du stress, Premiers secours, etc. D'autres sujets de sécurité deviennent plus importants quand les employés sont promus à des postes de plus grande responsabilité dans l'agence et/ou sont transférés dans des lieux qui présentent des risques particuliers, comme les mines terrestres. L'expérience de gestion de la sécurité est une compétence qui commencera à recevoir plus d'attention quand CRS généralisera sa Stratégie de gestion des talents. CRS continuera à élaborer un curriculum complet pour développer les domaines définis de connaissances, de compétences et de comportements que doivent posséder les employés dans différentes catégories d'emploi.

Les domaines de formation existants et proposés seront hébergés sur « CRSLearns » et la page de la Communauté de sûreté et de sécurité de CRS (CRS Safety and Security Community) et seront développés petit à petit.

Exercices d'urgence

Le siège, les régions et les bureaux de pays doivent régulièrement « s'exercer » aux protocoles d'urgence, comme :

- Évacuation en cas d'incendie/de tremblement de terre.
- Gestion des enlèvements et d'autres incidents.
- Procédures de non communication.
- Préparation d'une évacuation pour raisons de sécurité.
- Manifestations violentes spontanées, etc.

Autre apprentissage

Le personnel de CRS peut aussi développer ses compétences et son expérience dans la gestion de la sécurité grâce à des missions en TDY qui permettent d'apprendre « sur le tas » en travaillant avec un chef d'équipe plus expérimenté. De plus, à la suite de chaque incident de sûreté et de sécurité (y compris ceux qui ont été évités de justesse) les employés impliqués doivent être encouragés à réfléchir à ce qu'ils ont appris de l'incident. Il faudra documenter sur le formulaire de compte rendu d'incident les leçons tirées de l'incident sur ce qui a été bien fait – et a évité des dommages plus graves – et qui doit donc être renforcé en tant que « bonne pratique » ou, au contraire, ce qui aurait pu être mieux fait. Les leçons apprises seront mises en commun avec d'autres employés et reflétées par des changements dans les politiques et procédures de sécurité, le cas échéant, en respectant bien sûr la confidentialité des personnes concernées.

Dans les cas d'incidents plus significatifs, les équipes impliquées doivent être encouragées à réfléchir ensemble aux « leçons apprises », ce qu'on appelle aussi une « Revue après l'action. » Les Revues après

l'action doivent aussi conduire à des modifications appropriées des procédures opérationnelles du bureau de pays, de ses protocoles d'urgence et/ou de ses politiques, mais leur but principal est d'aider l'équipe affectée à réagir de manière plus efficace quand elle sera confrontée dans l'avenir à une situation similaire.

Visiteurs

Tous les visiteurs doivent recevoir des informations orales de sécurité aussitôt que possible après leur arrivée dans le pays. Cf. le Chapitre 11, Formulaires et graphiques utiles (Formulaire de renoncement à recours pour les non employés, Fiche d'informations obligatoires pour les visiteurs, Document d'information pour les visiteurs).

De plus, les visiteurs (venant du siège ou d'un autre bureau de pays) doivent aussi recevoir des informations sur le contexte de sécurité et les procédures appropriées. Chaque bureau de pays doit élaborer un document d'information pour les visiteurs, comprenant une présentation rapide des risques pour la sécurité, des politiques et procédures importantes pour la sécurité et un exemplaire du Compagnon constant.

- Les documents d'information pour les visiteurs doivent être mis en ligne sur la page du pays du Portail Safety and Security de CRS pour que les voyageurs puissent y avoir accès et les étudier avant leur voyage.
- Pour de grands groupes, il est recommandé de préparer un document d'information sur mesure pour la visite d'un groupe particulier, avec l'itinéraire dans le pays et les informations de sécurité particulières à la délégation, à l'itinéraire ou à la mission du groupe.
- Pour les réunions ou les ateliers, même quand tous les participants sont des employés de CRS, quand les participants ne connaissent pas l'environnement de sécurité là où se passe la réunion, on commencera toujours par une brève orientation de sécurité sur l'endroit.

Recevoir des délégations (qui ne sont pas composées d'employés)

CRS considère la sécurité de son personnel et de ses visiteurs comme sa principale priorité. Avec la croissance de l'agence, il y a de plus en plus d'occasions pour des personnes de toutes sortes (enseignants, étudiants, bailleurs de fonds, volontaires, ambassadeurs du commerce équitable, « Global Fellows », aumôniers de jeunesse, etc.) de visiter des programmes de pays et d'en apprendre plus sur le travail de CRS à l'étranger. Nous devons donc nous assurer que tous nos visiteurs sont systématiquement préparés et orientés aux divers risques de sûreté et de sécurité auxquels ils pourraient se trouver confrontés. CRS a l'obligation légale et morale de le faire. En même temps, chaque visiteur a la responsabilité de chercher des informations pour se former aux risques qu'impliquent les voyages à l'étranger pour pouvoir assumer ces risques consciemment et volontairement.

L'objectif de ce document est de servir de guide à tous les employés invités de CRS et aux chefs et coordinateurs de délégations, en décrivant les consignes de sécurité pour préparer les délégations et les autres visiteurs à se rendre dans des programmes de CRS à l'étranger. L'aspect le plus important de

chaque visite est la planification précise à l'avance et la collaboration entre les employés de CRS et du terrain pour réussir la mission et garantir la sécurité de ses membres.

Avant le départ

Le chef de délégation va prendre la responsabilité de personne contact pour toute la délégation, et il transmettra les plans et les informations au bureau de pays, selon ce qui sera nécessaire, aussi bien avant qu'après le voyage à l'étranger.

La Page de la Communauté de sécurité de CRS peut servir de ressource, avec des liens vers :

- Le localisateur des employés.
- Les informations de pays i-Jet.
- Les rapports régionaux de sécurité – OSAC.
- La librairie cartographique de l'ONU.
- L'enregistrement des citoyens des États-Unis à l'ambassade.
- Le Département d'État des États-Unis.

Le chef de délégation devra ensuite :

- Se familiariser avec les questions de sûreté, de sécurité et de santé dans le pays de destination.
- Transmettre à tous les membres de la délégation ou voyageurs le document d'information pour les visiteurs préparé par CRS pour le ou les pays de destination.
- Organiser des réunions d'information de sécurité obligatoires dans le cadre de l'orientation avant le départ (réunions ou téléconférences). Des Représentants régionaux de l'OSD ou le Directeur de sécurité au siège peuvent faire des informations de sécurité sur place au siège. Selon les circonstances, une conversation téléphonique comprenant une présentation sur la sécurité peut être organisée avec le CR ou le RD à l'étranger.
- Enregistrer tous les membres de la délégation, leurs destinations et les dates sur le localisateur des employés de CRS.
- Vérifier que les Fiches d'informations obligatoires, les copies des passeports et les formulaires signés de non recours pour les voyageurs, sont collectés avant le voyage et qu'un exemplaire de ces documents est conservé par un contact ici, aux États-Unis, tandis qu'un autre exemplaire voyagera avec le chef de la délégation. (On trouvera des modèles de Fiches d'informations obligatoires et des Formulaire de non recours pour les voyageurs sur la page d'accueil de la Communauté de sûreté et de sécurité de CRS, *CRS Safety and Security Community*)
- Parcourir les informations sur les pays de I-Jet (accès via la Communauté de sûreté et de sécurité de CRS, *CRS Safety and Security Community*).

Il est aussi prévu que les membres de la délégation *travaillent en proche collaboration avec le chef de délégation* à l'avance, en fournissant à temps tous les documents pertinents, le calendrier des vaccinations, et les coordonnées d'urgence. Il s'agit, de façon non limitative de :

- Remplir le Formulaire d'informations obligatoires pour les visiteurs/délégation
- Fournir quatre copies de votre passeport.

- Vous procurer les visas nécessaires. Vous trouverez les informations sur le site Internet des Visas du Département d'État des États-Unis.
<http://www.unitedstatesvisa.gov/obtainvisa>
- Enregistrer les voyageurs auprès de l'Ambassade des États-Unis, sur son site Internet :
http://travel.state.gov/travel/tps/registration/registration_1186.html
- Lire, comprendre et signer la « Déclaration d'acceptation de risque et de renonciation à recours pour le voyageur volontaire ».
- Lire et comprendre le document d'information pour les voyageurs préparé par CRS pour le ou les pays de destination, fourni par votre chef de mission.
- Faire les vaccins nécessaires et fournir une photocopie du « Certificat international de vaccination » jaune (approuvé par l'Organisation Mondiale de la Santé).
- Prendre une assurance évacuation médicale pour la durée du voyage.

Il peut être très intéressant pour les futurs visiteurs de faire une recherche personnelle sur les voyages internationaux dans des pays en développement, pour voir quels sont à la fois les joies et les risques importants associés à un voyage vers la destination de la mission. Il y a de nombreuses choses à apprendre sur chaque destination et de nombreux endroits où trouver les informations nécessaires. Trois bonnes sources d'informations, couvrant tous les aspects des voyages internationaux et les informations de santé et de sécurité particulières au pays sont :

- Département d'État des États-Unis.
<http://travel.state.gov>
- Centres pour le contrôle des maladies, aux États-Unis :
www.cdc.gov
- Étudiants à l'étranger (Students Abroad)
<http://www.studentsabroad.com/health.htm>

Il est à noter que la cause la plus courante d'insécurité pour les organisations d'assistance humanitaire est le comportement inapproprié d'une personne. Les actions d'une personne, dans certaines situations, peuvent avoir un effet négatif pour tous, parce que l'action ou le comportement individuel sont souvent interprétés comme l'action ou le comportement de CRS. Un but personnel de chaque voyageur doit être d'éviter d'offenser les gens du pays hôte parce qu'ils ne connaissent pas les différences culturelles. La meilleure attitude est une attitude sensible et empathique.

Exemples de situations offensives : L'abondance aux États-Unis peut fortement contraster avec la pénurie dans certains villages ruraux. Une fois, un voyageur voulait donner des pommes à un cheval de trait fatigué et affamé, car il savait que les chevaux aiment les pommes. Le guide du CRS a dû l'en dissuader, en disant : « Vous ne pouvez pas donner de pommes au cheval parce qu'il y a beaucoup de gens dans ce village qui n'auraient même pas les moyens d'acheter des pommes pour leurs enfants ». Il a ensuite dit que « Ce serait très gênant s'ils vous voyaient les donner au cheval. »

Et, comme aux États-Unis on peut considérer comme indiscret et arrogant le geste de toucher, embrasser ou prendre à bras des petits enfants ou de toucher ou prendre en main quelque chose qui appartient à quelqu'un d'autre, même si c'est juste pour l'admirer. Dans certains pays, il n'est pas acceptable de serrer la main d'une femme, même pour une autre femme.

Quelques règles de conduite de base

- L'habillement doit indiquer le respect pour la culture locale et envoyer un message positif sur la manière dont vous vous attendez à être traité. Les femmes, en particulier, ne doivent pas porter de shorts ni de hauts sans manches.
- Assurez-vous que vous comprenez les règles de base pour les relations interpersonnelles entre les hommes et les femmes, en particulier entre les expatriés et les locaux.
- L'alcool est illégal dans de nombreux pays musulmans. Il est fortement recommandé aux membres des délégations de ne pas boire d'alcool durant leurs voyages.
- L'étalage ostentatoire des biens peut vous faire voir comme la cible idéale pour un vol et contredit le désir de CRS que les employés comme les visiteurs fassent profil bas.
- En tant que visiteurs dans un autre pays, une bonne manière de s'assurer que son comportement ne soit pas considéré comme offensif est de montrer de l'humilité vis-à-vis de toutes les personnes rencontrées. Une bonne règle de comportement dans une culture différente est : *Soyez pe&nt.*
- Soyez diplomate dans vos paroles et respectez les traditions locales.
- Dans un groupe ou dans un lieu public, ne parlez pas de politique ni de religion.
- Évitez le sarcasme, il peut facilement être mal compris.

Une approche basée sur le bon sens, qui montre du respect pour la culture et les coutumes locales, permettra en général de bonnes relations.

Dans le pays : Instructions et protocoles de sécurité

Le bureau de pays qui reçoit choisira un employé comme hôte. Aucun visiteur, aucun membre de délégation ne peut opérer en dehors du bureau de pays ni prendre de décisions indépendamment du bureau de pays ou de l'employé désigné comme hôte. Tous les visiteurs et membres de délégations doivent être prévenus que les itinéraires prévus peuvent changer à n'importe quel moment s'il y a des inquiétudes pour la sûreté et la sécurité et qu'une fois que la décision a été prise par le Représentant résident, elle n'est pas négociable.

Tous les visiteurs seront bien informés sur la sécurité aussitôt que possible après leur arrivée et recevront les informations sur les contacts de sécurité et les urgences et sur les procédures correspondantes. Ces instructions formelles de sécurité informeront sur les procédures locales de sécurité, les choses à faire et à ne pas faire, etc., mais, en règle générale, il faut toujours maintenir une bonne communication entre les voyageurs, les chefs de délégations et le personnel du pays.

Les instructions sur le site s'ajouteront aux instructions d'avant la mission et au document écrit d'information que les visiteurs auront reçu avant leur départ. Ces instructions sont obligatoires, quel que soit le niveau de sécurité du pays de destination.

Durant le voyage, il est important d'avoir des contacts fréquents avec le chef de délégation pour exprimer les inquiétudes pour la sécurité et y répondre avant qu'elles ne deviennent des incidents. Le chef de délégation doit savoir à tout moment où se trouvent tous les participants à la délégation. Bien que les délégations aient tendance à avoir un programme strict et qu'elles soient normalement toujours escortées par un employé de CRS du pays hôte, il est recommandé de toujours sortir accompagnés lors de temps libre passé hors du lieu où se trouve le groupe.

Il faut immédiatement signaler les incidents de sécurité au responsable de la sécurité du bureau de pays. Cela aidera la direction de CRS à réagir de façon appropriée pour aider à maintenir la sécurité de la délégation. Si un membre de la délégation est victime d'un incident de sécurité, CRS s'occupera autant que possible des soins médicaux et psychosociaux. Le bureau de pays a la responsabilité de documenter et de signaler tout incident de ce type à la région et au siège.

Informations et précautions de santé

Les informations générales de santé et d'hygiène qui suivent sont publiées pour les voyageurs par les Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (Centers for Disease Control & Prevention) d'Atlanta, Géorgie (<http://cdc.gov/>). Tous les voyageurs doivent prendre les précautions de base suivantes, quelle que soit leur destination :

- Lavez-vous souvent les mains avec de l'eau et du savon.
- Ne mangez pas et ne buvez de produits laitiers sauf si vous savez qu'ils ont été pasteurisés.
- Ne mangez que des aliments bien cuits ou des fruits et légumes que vous avez épluchés vous-mêmes.
- N'oubliez pas : faites bouillir, faites cuire, pelez- ou ne mangez pas.
- Ne mangez jamais de bœuf haché ni de volaille trop peu cuits, d'œufs crus ni de produits laitiers non pasteurisés. Les coquillages crus sont particulièrement dangereux pour les personnes qui ont une maladie de foie ou un système immunitaire affaibli.
- Le VIH/Sida est une maladie très contagieuse dans des certaines circonstances limitées. Il est de la responsabilité de chaque personne de comprendre les risques et de prendre les précautions appropriées.

Pour éviter de tomber malade

Les voyageurs qui visitent des zones sous-développées doivent prendre des précautions supplémentaires :

- Ne mangez pas d'aliments achetés dans la rue.
- Ne buvez que de l'eau en bouteille ou de l'eau bouillie ou des boissons gazeuses (pétillantes) en cannettes ou en bouteilles.

- Évitez l'eau du robinet, les fontaines à boisson et les glaçons. Si ce n'est pas possible, purifiez l'eau en la filtrant avec un filtre de 1 micron ou moins et en ajoutant des comprimés d'iode dans l'eau filtrée. Les filtres de 1 micron se trouvent dans les magasins de camping ou de randonnée.
- Si vous vous rendez dans une zone où il y a un risque de paludisme, prenez votre traitement prophylactique avant, pendant et après votre voyage, selon ce qui vous aura été prescrit.
- Protégez-vous des moustiques en restant dans des pièces avec des moustiquaires, en utilisant un produit anti-insectes (à appliquer en petite quantité toutes les 3-4 heures) et des moustiquaires de lit imprégnées de Permethrine et en portant des chemises à manches longues et des pantalons longs du crépuscule au lever du soleil.
- Pour éviter les mycoses et les infections parasitaires, ayez toujours les pieds propres et secs et ne marchez pas à pieds nus.
- Ne touchez pas d'animaux (en particuliers les singes, les chiens et les chats) pour éviter les morsures et des maladies graves (comme la rage ou la peste).
- Ne vous baignez pas dans de l'eau douce. L'eau salée est généralement plus sûre.

Ce que vous devez emmener avec vous

- Des chemises à manches longues et des pantalons que vous porterez autant que possible pour éviter les maladies transmises par les insectes (par ex. paludisme, dengue et leishmaniose).
- Des produits anti-insectes contenant du DEET (diethyl-methyl-toluamide) à une concentration de 30%-35% pour les adultes et 6%-10% pour les enfants.
- Pour acheter en ligne, consultez le site Internet Johns Hopkins Passport health : http://www.passporthealthusa.com/specialty_services/travel_supplies.aspx
- Un médicament sans prescription contre la diarrhée à utiliser en cas de besoin.
 - Des comprimés d'iode et filtres à eau portables pour purifier l'eau *s'il n'y a pas d'eau en bouteilles*.
 - De la crème solaire, des lunettes de soleil, un chapeau, si vous devez passer de longues périodes à l'extérieur.
 - Vos traitements médicaux : assurez-vous que vous avez les médicaments dont vous avez besoin pour tout le voyage car certains sont difficiles à trouver à l'étranger.
 - Amenez des copies de toutes les ordonnances.

Évacuation médicale

Les employés internationaux de CRS sont assurés pour l'évacuation médicale SOS (www.international SOS.com). De nombreux chefs de délégations utilisent/achètent le même produit de sécurité.

Certaines délégations préfèrent utiliser MEDEX comme fournisseur principal d'assurance médicale et de sécurité : veuillez confirmer avec votre chef de délégation quel service couvre le voyage de votre groupe (www.medex.com).

Des contacts ont aussi été pris avec des ONG médicales dans la zone et/ou avec le personnel médical de l'Ambassade des États-Unis pour obtenir leur aide en cas d'urgence. Leurs coordonnées sont dans le document Compagnon du pays qui est donné à tous les visiteurs.

Après votre retour

- Si vous êtes allé dans une zone où il y a un risque de paludisme, continuez à prendre votre traitement antipaludéen à votre retour pour la durée prescrite par votre médecin, quelquefois jusqu'à quatre semaines.
- Si vous êtes malades, même un an après votre retour, dites au médecin dans quel pays vous vous êtes rendu.