



**Guide de santé et de sécurité**  
Stages internationaux pour les jeunes

**Alternatives — PSIJ**  
**Révisé en octobre 2018**

# Table des matières

---

Introduction .....	4
1 Protocole de communication .....	5
1.1 Les principaux intervenants .....	5
1.2 Protocole de communication entre Alternatives et les participants.....	6
1.3 Engagement des participants .....	7
1.4 La communication entre Alternatives et le partenaire du Sud .....	7
1.5 La cybersécurité .....	7
1.6 La confidentialité et le respect de la vie privée.....	8
2 Préparation et mesures préventives .....	9
2.1 Les assurances .....	8
2.2 L'inscription des Canadiens à l'étranger .....	9
2.3 Prévention en matière de santé .....	9
2.4 Prévention en matière de sécurité .....	12
3 Les responsabilités du partenaire.....	16
3.1 La préparation du séjour sur le terrain .....	16
3.2 La préparation des plans d'urgence.....	16
4 Protocole en cas d'urgence .....	17
5 Plan pour la gestion de crise .....	18
6 Politique en cas d'harcèlement ou d'agression sexuelle .....	21
ANNEXES .....	23

# ANNEXES

---

## URGENCES

ANNEXE 01 : Liste de contacts d'urgence.....	21
ANNEXE 02 : Plan d'urgence .....	27
ANNEXE 03 : Formulaire de déclaration d'événement .....	29
ANNEXE 04 : Rapport de gestion d'urgence .....	33
ANNEXE 05 : Les services offerts par les services consulaires.....	34

## ASSURANCE

ANNEXE 06 : Police d'assurance Croix-Bleue en version PDF. ....	39
---	----

## SANTÉ ET VIE DE GROUPE

ANNEXE 07 : Info-conseil .....	39
--------------------------------	----

# Introduction

Alternatives est un organisme de solidarité qui œuvre pour la justice et l'équité au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde. Sa mission vise la mise en réseau, la promotion et la construction d'initiatives novatrices de mouvements populaires et sociaux qui luttent en faveur des droits économiques, sociaux, politiques, culturels et environnementaux. Alternatives veut renforcer l'action citoyenne et la contribution des mouvements sociaux dans la construction de sociétés durables.

Depuis sa création en 1994, Alternatives organise des stages de solidarité afin de renforcer le travail de ses partenaires outremer, de former des jeunes à la coopération et à la solidarité internationale et de sensibiliser le public québécois aux enjeux des pays du Sud.

Les stages jeunesse d'Alternatives s'inscrivent dans une vision plus globale du rôle des jeunes au sein d'Alternatives, qui est fondée sur un principe d'échange et de solidarité. En transmettant aux stagiaires des outils et des connaissances, Alternatives leur permet de participer à l'édification de systèmes plus justes et plus équitables au Nord et au Sud.

Le présent guide sur la santé et la sécurité des stagiaires propose un cadre pour minimiser les risques d'incident et fournir un soutien efficace et approprié en cas d'urgence ou de crise, dans l'intérêt de toutes les parties impliquées dans le programme.

*Afin d'alléger le texte, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois la valeur d'un féminin et d'un masculin.*

# 1 Protocole de communication

Le protocole de communication d'Alternatives assure une communication fluide, efficace et sécuritaire entre tous les participants du programme.

## 1.1 Les principaux intervenants

Plusieurs intervenants et structures interagissent dans le cadre du Programme de stages internationaux pour les jeunes (PSIJ) coordonné par Alternatives. La compréhension de leur mandat respectif et la communication fluide entre elles sont essentielles au succès des stages jeunesse à l'international.

### *ALTERNATIVES*

#### **La direction d'Alternatives**

Le directeur général d'Alternatives (Michel Lambert) est responsable de l'ensemble du programme, joue un rôle central s'il y a situation d'urgence et dirige la cellule de crise.

#### **La chargée du programme de stage**

La chargée du programme de stage (Ève Bélanger) gère l'ensemble du programme et assure le lien entre les participants, les partenaires québécois et les partenaires du Sud. Elle est en première ligne pour recevoir les appels d'urgence impliquant un ou des participants, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### *LE PARTENAIRE DU SUD*

Le partenaire du Sud est l'organisme avec lequel Alternatives entretient un lien dans le cadre du stage international. Le partenaire du Sud participe au développement, à la planification et à la mise en œuvre du projet de stage. Il assure la coordination, la formation, le suivi et l'évaluation nécessaires avec tous les intervenants avant, pendant et après le stage.

### *LES PARTICIPANTS*

#### **Le stagiaire**

Âgé de 19 à 30 ans, le stagiaire réalise un stage international dans le cadre du PSIJ et s'engage à suivre les formations et la préparation offertes par tous les intervenants, à respecter les règles et les mesures prescrites et à réaliser le travail dans le cadre du mandat confié.

## LA CELLULE DE CRISE

Alternatives a mis sur pied une cellule de crise afin de mieux gérer les crises et les situations d'urgence qui peuvent survenir dans le cadre de ses stages internationaux. La cellule de crise entreprend le protocole de gestion de crise dès qu'elle est informée d'une urgence qui ne peut être maîtrisée par la gestion ordinaire du programme. La cellule apporte son soutien dans la gestion d'une crise, en agissant auprès des participants au stage et de leurs familles, du partenaire local, de l'équipe d'Alternatives, de l'ambassade et des services consulaires canadiens ainsi que des médias.

Consulter la section **Plan de gestion de crise, à la page 18**, pour une vue détaillée de sa composition et de son fonctionnement.

## 1.2 Protocole de communication entre Alternatives et les participants

Pour être en mesure de réagir rapidement à toute situation d'urgence, Alternatives doit être informé de tous les aspects du stage, tant en ce qui a trait au travail avec le partenaire, qu'à la santé et à la sécurité des participants.

L'entente suivante est établie entre Alternatives et les participants sur la fréquence et les modes de communication :

### Répondant de première ligne

La chargée du programme PSIJ est désignée comme répondante de première ligne et est disponible, en tout temps, pour répondre aux questions et aux besoins du groupe.

**Une liste de contacts d'urgence figure en annexe 01 de ce document à la page 23.**

**Répondant de première ligne – appel d'urgence :**



**La chargée du PSIJ d'Alternatives (Ève Bélanger)**

+1 (514) 982-6606 poste 2278 | +1 (514) 663-9645

*ou en cas d'indisponibilité*

**L'adjointe au programme de stage (Marianne A. Laliberté)**

+1 (514) 982-6606 poste 2222 +1 (514) 808-2911

### 1.3 Engagement des participants

- **Communiquer avec Alternatives par téléphone ou courriel électronique au moins une fois toutes les deux semaines.**
- **Contactez immédiatement Alternatives et le partenaire pour signaler toute urgence mineure, majeure, potentielle ou imminente, en suivant les protocoles d'urgence établis dans les prochaines sections et en annexes de ce document.** S'il n'est pas possible de joindre Alternatives ou le partenaire, le stagiaire contactera les services consulaires du Canada (ambassade, consulat, haut-commissariat ou autres bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger) ou le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à Ottawa. Il en informe également la police locale.
- Se doter d'un numéro de téléphone local et être joignable en tout temps.

### 1.4 La communication entre Alternatives et le partenaire du Sud

Le partenaire du Sud dispose de tous les principaux moyens de communication pour joindre Alternatives : téléphone, internet et cellulaire.

En situation normale, les communications électroniques (courriel et clavardage) sont privilégiées pour informer Alternatives sur le déroulement du stage. Au besoin, la personne responsable des stagiaires communique avec Alternatives par téléphone. La liste de contacts et le protocole d'urgence sont transmis avant l'arrivée des stagiaires et sont en annexes de ce document.

**Le partenaire est également tenu de produire un rapport de mi-parcours et un rapport final**, selon un format préétabli.

### 1.4 La cybersécurité

Désormais, la plupart des communications au sein des organisations de coopération internationale (OCI), y compris celles du Sud, se font au moyen de l'internet. Espace privilégié pour la recherche d'information et l'échange d'idées, internet est devenu un outil essentiel de réseautage et de mobilisation populaire pour accroître la visibilité et l'impact des actions sociales. Toutefois, le cyberspace est également le terrain d'activités criminelles de plus en plus sophistiquées. Dans le cas des OCI, des atteintes ciblées peuvent provenir de détracteurs, notamment d'individus, de structures, même de gouvernements qui voient leurs intérêts menacés par les prises de position et les programmes de ces organisations. Afin de garantir l'intégrité du mandat et la sécurité des partenaires du Sud, il est impératif que ceux-ci maximisent l'étanchéité des canaux de communications qu'ils emploieront et la sécurité des données électroniques en leur possession.

Certaines précautions dans l'accès, la manipulation et le stockage de données informatiques sont connues aux utilisateurs généraux d'Internet :

- Sélectionner des mots de passe sûrs et les modifier fréquemment,
- Mettre à jour les logiciels antivirus,
- N'utiliser que des réseaux sans fil protégés.

### **Les réseaux sociaux (adapté du site *Security in a Box*) :**

Si vous travaillez avec des renseignements délicats ou sur des enjeux politiques, mais souhaitez tout de même utiliser les sites de réseautage social, il faut tenir compte de certains problèmes de sécurité et de confidentialité. Pour certains acteurs de la société civile, la divulgation de certains renseignements sur les réseaux sociaux peut poser des risques à leur sécurité et à celle de leurs proches et de leurs collègues. Avant d'utiliser les sites de réseautage social, il importe donc de comprendre ces risques et d'appliquer les mesures nécessaires pour vous protéger, vous et les personnes avec qui vous travaillez. Le site *Security in a Box* (<https://securityinabox.org/fr>) répertorie ces bons usages.

## **1.5 La confidentialité et le respect de la vie privée**

Un séjour d'immersion dans la réalité quotidienne d'un pays du Sud, surtout s'il s'agit d'une première expérience de ce type, comporte en général un aspect dépaysant sur le plan culturel, social et géographique. Les stagiaires ont facilement la tentation de partager leurs découvertes et impressions nouvelles en « temps réel » avec leurs proches, qui n'ont pas accès à cette aventure. Quelques clics suffisent pour, au moyen d'une photo ou d'un commentaire électronique, plonger son entourage dans un paysage stupéfiant ou une tranche de vie poignante, aperçue ou entendue, d'une famille. Il faut toutefois considérer d'abord le respect de la vie privée des personnes rencontrées sur place et le souci de ne pas exposer leur sécurité en plaçant de l'information sur leur identité dans le cyberspace.

**Avant de prendre une photo ou de partager un commentaire sur une personne, y compris des collègues ou bénéficiaires des programmes de l'organisation partenaire, ou des représentants de l'État, il est nécessaire d'obtenir le consentement de cette personne. Dans le doute ou devant le manque de temps, mieux vaut s'abstenir, ou demander l'avis d'un collègue du pays hôte.**

## **2 Préparation et mesures préventives**

### **2.1 Les assurances**

Avant le départ du stage, Alternatives souscrit à un programme d'assurance de la Croix-Bleue, qui couvre tous les stagiaires pendant la durée du séjour à l'international. Cette police comprend une assurance hospitalisation ainsi qu'une couverture pour les frais médicaux et en cas de décès ou mutilation par accident.

**Un exemple de la *police d'assurance* est consultable en annexe 07, à la page 43.**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie subite, la personne assurée doit consulter un médecin ou être hospitalisée, elle doit absolument appeler CanAssistance **avant d'engager des frais**. La santé du participant est cependant prioritaire. À défaut de communiquer avec CanAssistance, les indemnités seront refusées. Pour toute question sur la police d'assurance ou pour rapporter un incident, il faut contacter :

ASSURANCE VOYAGE (Croix-Bleue CanAssistance)	
<b>Adresse :</b> 550, rue Sherbrooke Ouest, Montréal (Québec), H3A 3S3	<b>Tél. :</b> 1-514-908-5056

## 2.2 L'inscription des Canadiens à l'étranger

L'enregistrement de tous les participants auprès du service d'inscription des Canadiens à l'étranger est obligatoire. Les services consulaires permettent de joindre les participants en cas d'urgence à l'étranger, par exemple à la suite d'un tremblement de terre ou de troubles civils, ou les informer de toute urgence qui surviendrait au Canada. Il est possible de s'inscrire en ligne, ou en personne.

INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER AVANT LE DÉPART	
Consulter le site : <a href="http://voyage.gc.ca/voyager/inscription">http://voyage.gc.ca/voyager/inscription</a> Télécharger l'application Bon voyage à <a href="http://voyage.gc.ca/mobile">voyage.gc.ca/mobile</a>	1-800-267-6788 (Canada et États-Unis) ou le +1 613 944-6788 Fax : 514 286-8413

*La liste des contacts dans les pays du stage, ainsi que d'autres renseignements sur les services offerts par l'Ambassade canadienne et les services consulaires, sont fournis en annexe 01, page 26 et annexe 06, page 37.*

## 2.3 Prévention en matière de santé

### Vaccination

Dans le cadre du séjour à l'étranger, les stagiaires s'exposent à un nombre de maladies qui peuvent être prévenues par la vaccination.

**Une rencontre avec une infirmière d'une clinique santé-voyage** sert à identifier les principaux risques liés à la santé des stagiaires dans les pays d'accueil, ainsi qu'à établir la liste des vaccins recommandés et d'autres moyens de prévention, notamment les antipaludéens, ainsi que l'utilisation de moustiquaires et de chasse-moustiques.

Après cette première rencontre, chaque stagiaire doit prendre rendez-vous pour une **rencontre individuelle** avec une infirmière de la clinique santé-voyage. Cette rencontre permettra

notamment de :

- Vérifier les antécédents vaccinaux ;
- S'assurer que tous les vaccins sont à jour, conformément au programme de vaccination du Québec ;
- Discuter des préoccupations en matière de santé liées au séjour à l'international ;
- Évaluer les besoins en fonction du pays de séjour et des activités prévues.

**Alternatives encourage fortement la prise des vaccins préventifs recommandés par l'infirmière et exige une copie de tous les vaccins obligatoires avant la remise du billet d'avion.** Si un stagiaire refuse de suivre les recommandations des professionnels de la santé, Alternatives lui demandera de signer une décharge. Si l'on juge que le refus de prendre un vaccin ou un médicament représente un risque trop grand pour la santé du participant, du groupe ou pour le bon fonctionnement du projet, Alternatives pourra éventuellement prendre la décision de ne pas autoriser son départ sur le terrain.

Par ailleurs, certains pays exigent que les voyageurs aient reçu le vaccin contre la fièvre jaune au cours des dix dernières années et qu'ils possèdent un certificat international de vaccination ou de prophylaxie. Il faut donc garder une copie de ce certificat en lieu sûr.

## **Prévention des maladies transmises par les insectes (Paludisme, Zika, etc.)**

Les participants sont invités à suivre et à évaluer la situation des maladies transmises par les insectes de près, et à prendre connaissance des recommandations émises sur le site suivant :

*Conseils et avertissements aux voyageurs du Canada :*

Affaires Mondiales Canada < <https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements> >

Voici d'autres sites d'intérêt à consulter concernant le Virus Zika :

- L'Agence de santé publique Canada (Avis de santé publique - Virus Zika)
- L'Organisation mondiale de la santé : Les plus récentes mises à jour concernant les pays touchés, notamment par le Virus Zika.
- L'Organisation panaméricaine de la Santé : Une carte des cas confirmés du Virus Zika dans les Amériques (en anglais seulement).

L'utilisation de la moustiquaire est obligatoire dans toutes les destinations où il existe des risques de maladies transmises par les insectes.

**Des renseignements complémentaires sont disponibles dans l'annexe *Infoconseils 08*,  
page 43.**

## Trousse médicale et de premiers soins

Une trousse médicale d'urgence par partenaire (premiers soins) sera mise à la disposition des stagiaires. Si un stagiaire en a besoin, il pourra y avoir recours (la liste de la trousse se trouve en annexe).

**Chaque stagiaire** doit apporter ses propres médicaments de base ainsi que tous les médicaments prescrits. Il est fortement recommandé d'apporter une copie des prescriptions de médicaments et de lunettes, s'il y a lieu.

## Médicaments sous ordonnance (extrait du site du gouvernement du Canada)

Si le participant voyage à l'étranger avec des médicaments prescrits, une ordonnance est nécessaire afin d'éviter les problèmes avec les agents des douanes. La preuve requise varie d'un pays à l'autre et peut inclure :

- Une étiquette de pharmacie ou d'hôpital sur le contenant original qui indique votre nom complet tel qu'il figure dans votre passeport, le nom de la pharmacie, le nom du médicament et la posologie.
- Une copie de votre ordonnance.

Vous aurez également besoin de ces renseignements si vous perdez vos médicaments ou si on vous les vole. Outre une copie de vos ordonnances, gardez un registre du nom générique et du nom commercial de chacun de vos médicaments.

**Plus d'informations sont disponibles dans l'annexe *Info-conseils 08*, page 43.**

## L'acclimatation (extrait du site du Gouvernement du Canada)

Presque tous les voyageurs font l'expérience du **décalage horaire** et subissent les effets physiques et psychologiques d'une traversée de plusieurs fuseaux horaires. Les symptômes comprennent la fatigue, la perturbation du sommeil, la faible concentration, la mauvaise humeur et les problèmes gastro-intestinaux. Les effets sont généralement pires pour les déplacements vers l'est et pour les personnes plus âgées. Si vous allez d'un climat froid à un climat plus chaud, votre corps aura besoin de temps pour s'adapter à la **chaleur**.

Les voyages dans des régions en **haute altitude** présentent des risques particuliers. La quantité d'oxygène dans l'air diminue avec l'altitude, et les ascensions rapides à plus de 2 500 mètres (8 000 pieds) peuvent causer le mal de l'altitude, même si vous êtes en excellente santé. Les symptômes comprennent des étourdissements, des maux de tête, de la fatigue et des perturbations des perceptions et du sommeil.

**Plus d'informations sont disponibles dans l'annexe *Info-conseils 08*, page 43.**

## 2.4 Prévention en matière de sécurité

Les codes culturels et les habitudes de vie diffèrent d'un pays à l'autre. Les mesures de sécurité de base et celles qui sont énoncées au sein du groupe et par le partenaire du Sud doivent être prises au sérieux pour éviter des conséquences sérieuses sur la sécurité personnelle et celle des autres.

### Consignes de base

#### En matière de documents administratifs et de papiers d'identité :

- Avoir en sa possession, en tout temps, les numéros de téléphone d'urgence (services policiers, ambulance, chargée de projet des programmes de stage, ambassade, partenaire).
- Enregistrer les téléphones d'urgence dans son téléphone portable.
- Conserver sur soi une photocopie couleur de la page d'identification de son passeport et des visas ainsi qu'une autre pièce d'identité.
- Placer son passeport, billet d'avion et argent dans un endroit sécuritaire (mais pas tous les documents d'identité au même endroit) et remettre des copies au partenaire et aux services consulaires du Canada.
- Noter le numéro de sa carte de crédit afin de pouvoir le signaler immédiatement en cas de vol ou de perte.
- Remplir la déclaration du voyageur à l'étranger sur le site <http://voyage.gc.ca>.

#### Dans la vie de tous les jours, chaque participant doit :

- À l'arrivée à l'aéroport, ne pas changer d'importantes sommes d'argent ;
- Ne jamais donner son adresse de destination ;
- Éviter de s'aventurer dans des endroits inconnus ;
- Planifier son itinéraire, marcher d'un pas assuré et s'adresser à un commerçant pour demander son chemin ;
- Apporter l'argent strictement nécessaire pour toute une journée (repas, transport, etc.) ;
- Cacher de l'argent sur soi (l'équivalent de ce qui est nécessaire pour prendre un taxi pour rentrer chez soi) dans un endroit difficile d'accès (chaussettes, soutien-gorge, etc.) ;
- Éviter de faire étalage de richesse (ne pas porter de bijoux voyants ni de gadgets électroniques) ;
- Éviter de porter un sac à dos ou un sac à main, à moins que cela soit absolument nécessaire ;
- En cas de retrait d'argent à un distributeur automatique de billets, choisir de

préférence un distributeur à l'intérieur d'une banque ou d'un centre commercial sécurisé. Ne pas retirer de grandes quantités d'argent, demander d'être accompagné, si possible, par le partenaire et agir de manière discrète et rapide ;

- Lors d'achats, éviter de sortir son portefeuille en public ;
- Éviter de prendre des photos ou de sortir son appareil photo sans avoir demandé l'avis d'une personne du pays ;
- Éviter d'utiliser ostensiblement un téléphone ou un ordinateur portable dans un lieu public ;
- Dans les stations balnéaires, ne pas se promener en bord de mer au-delà des limites des plages surveillées. En ville, éviter les zones désertes, les pistes ou les petites routes ;
- Être extrêmement vigilant dans les lieux de grande fréquentation : gare de transport public, marché, etc. ;
- Faire attention aux horaires, éviter de sortir trop tard et ne pas rentrer seul chez soi ;
- Être vigilant en tout temps et garder ses effets personnels proche de soi.

#### **Le participant ne doit jamais :**

- Faire du camping ou du camping sauvage ;
- Consommer des drogues illicites, posséder de la drogue ou être en compagnie de gens qui en consomment ;
- Participer à des manifestations ou des événements publics ;
- S'impliquer dans la prostitution.

#### **Règles de sécurité liées au transport**

- Il est interdit pour les participants de conduire des véhicules motorisés et d'embarquer sur une motocyclette ou un scooter (de tout genre) ;
- Tout déplacement à l'extérieur du lieu de travail doit être communiqué et approuvé par le partenaire du Sud et la chargée du programme PSIJ ;
- Les déplacements doivent se faire en groupe, de jour. Dans certains cas (selon le pays et le contexte), les stagiaires doivent être accompagnés par un représentant du partenaire, surtout au centre-ville ;
- La journée de travail devrait se terminer au plus tard à 19 h. Si les stagiaires doivent sortir plus tard, ils doivent prendre un taxi (les frais seront alors couverts par le budget pour le transport) ;
- Les femmes doivent être particulièrement vigilantes. Il est fortement recommandé de ne pas s'isoler et de se déplacer en groupe autant que possible ;
- À bord d'un véhicule, les participants doivent s'assurer que le véhicule est sécuritaire et que le chauffeur n'est pas ivre.

### **On conseille aux participants de faire preuve de « gros bon sens » :**

- Éviter la surconsommation d'alcool ;
- Éviter les sorties nocturnes (ne jamais sortir seul) ;
- Adopter une tenue vestimentaire propre et soignée et éviter les vêtements trop courts ou trop ajustés ;
- Éviter d'apporter trop de bagages — prendre un sac qui se transporte facilement.

### **En cas d'agression :**

- N'opposer aucune résistance ;
- Ne pas négocier ;
- Ne pas faire de mouvement brusque ;
- Ne pas fixer l'agresseur dans les yeux ;
- Quitter les lieux de l'agression le plus rapidement possible et se mettre en sécurité (hôtel, commerce) ;

### **Normes et justice du pays d'accueil**

Le stagiaire a la responsabilité de s'enquérir auprès de l'organisation partenaire dans laquelle il s'insère ainsi que lors de la formation préalable à son départ des normes qui régissent la conduite en public, les rapports interpersonnels, les codes vestimentaires et les mœurs en général dans le pays de destination.

Une fois dans le pays d'accueil, le stagiaire est soumis aux lois et règles locales, à l'instar des habitants et autres personnes présentes sur ce territoire. Le stagiaire doit être conscient que le risque d'une conduite qui contreviendrait à ces normes n'est pas seulement la sanction individuelle prévue par la loi, mais également les dommages — souvent durables — portés à l'image du partenaire du Sud, de la perception de la coopération internationale et de la présence des étrangers dans le pays d'accueil.

Loin de l'anonymat des grandes villes, et particulièrement visible du fait de son statut d'étranger, le stagiaire ne jouit pas de la même vie privée que chez lui. De fait, il contribue par son attitude et son comportement à l'extérieur comme à l'intérieur du cadre de son travail à l'image de l'organisation partenaire, et à sa propre sécurité.

**Consulter aussi le Code d'éthique du stage en annexe du contrat entre le stagiaire et Alternatives.**

## 3 Les responsabilités du partenaire

### 3.1 La préparation du séjour sur le terrain

Avant l'arrivée des stagiaires, le partenaire:

- S'assure de pouvoir joindre les services consulaires 24 heures par jour, sept jours sur sept ;
- S'informe des mesures d'urgence et des procédures en cas de problèmes majeurs (problèmes de nature politique dans le pays, rapatriement, agressions, décès), et clarifie les rôles respectifs des services consulaires et du partenaire ;
- S'informe sur les hôpitaux ou les cliniques qui offrent des soins de santé appropriés et y effectue une visite — y compris à l'extérieur du lieu principal d'assignation des stagiaires. Idéalement, ces cliniques entrent dans la couverture offerte par l'assurance voyage ;
- Prépare, avec l'appui de la chargée du PSIJ, un plan d'urgence selon la démarche détaillée dans la section suivante et remet au partenaire une copie des passeports et du billet d'avion de chaque membre du groupe.

À son arrivée, le stagiaire :

- Effectue une visite aux services consulaires et y remet un dossier contenant ses coordonnées, une copie de son passeport et de ses billets d'avion, le calendrier du séjour et les coordonnées du partenaire ;
- Pendant toute la durée du stage, le stagiaire s'engage à respecter les consignes de sécurité concernant le pays d'accueil.

### 3.2 La préparation des plans d'urgence

Avant l'arrivée du stagiaire, le partenaire prépare un plan d'urgence en collaboration avec la chargée de PSIJ et à partir des informations fournies par les services consulaires du Canada.

Pour ce faire, il visite les lieux et remplit **le formulaire situé dans l'annexe 02 Plan d'urgence, page 29**. Le partenaire transmet une copie du plan d'urgence à la chargée du programme PSIJ d'Alternatives et au groupe de stagiaires.

Dans le cas d'une urgence qui nécessiterait une action immédiate, le partenaire a la responsabilité et l'autorité de passer à l'action sans tarder et de poser les gestes jugés urgents et nécessaires à la sécurité et au maintien de la santé des stagiaires. Il doit avoir en sa possession, en tout temps, les numéros de téléphone d'urgence et suivre le protocole de communication rappelé à la page suivante :

**Répondant de première ligne – appel d’urgence :**



**La chargée du programme PSIJ d’Alternatives (Ève Bélanger)**

+1 (514) 982-6606 poste 2278 +1 (514) 663-9645

*ou en cas d’indisponibilité*

**L’adjointe au programme de stage (Marianne A. Laliberté)**

+1 (514) 982-6606 poste 2222 +1 (514) 808-2911

## 4 Protocole en cas d’urgence

Alternatives effectue quotidiennement une veille pour tous les lieux d’affectation des participants. Le personnel consulte les sites Internet des principaux médias d’information et celui d’Affaires mondiales Canada pour être au fait de la situation politique, climatique ou de toute urgence imminente, potentielle, mineure ou majeure qui pourraient perturber le bon déroulement du séjour d’un participant. Alternatives maintient aussi un contact avec tous ses partenaires dans les régions des stages.

### **Qu’est-ce qu’une urgence potentielle ou imminente ?**

Un événement dont l’évolution prévisible annonce une situation d’urgence.

### **Qu’est-ce qu’une urgence mineure ?**

Une urgence qui peut être gérée par la chargée du PSIJ d’Alternatives, en collaboration avec le directeur d’Alternatives et le partenaire du Sud.

## Qu'est-ce qu'une urgence majeure ?

Une urgence qui nécessite une réponse immédiate et dont la gestion dépasse la capacité de la chargée du programme PSIJ, qui nécessite l'aide de ressources supplémentaires externes, qui exige beaucoup de coordination ou met en jeu la réputation d'Alternatives. Elle est gérée par la cellule de crise. Les urgences majeures impliquant un participant sont gérées par la cellule de crise, en collaboration avec tous les services jugés pertinents par Alternatives.

## L'appel d'urgence

Lorsqu'un employé d'Alternatives reçoit un appel pour une urgence potentielle, mineure ou majeure impliquant un participant, il remplit le **Formulaire de déclaration d'événement et procédure pour l'appel d'urgence, disponible en annexe 03 (page 31)**, et communique immédiatement avec Alternatives.

## Les protocoles d'urgence

**Veillez-vous référer à l'annexe 05 Protocoles en cas d'urgence, page 36.** Plusieurs situations sont abordées, présentant les étapes que devront suivre l'accompagnateur et la chargée de projet.

# 5 Plan pour la gestion de crise<sup>1</sup>

## Qu'est-ce qu'une crise ?

---

Une crise est une situation qui porte atteinte en quelque sorte aux convenances, aux traditions ou aux valeurs, à la sécurité ou à la protection, ou encore à l'intégrité du programme ou de l'organisation.

## Principes pour guider toute stratégie de gestion de crise

Les principaux résultats espérés de toute sortie de crise sont :

- La santé, la sécurité et le bien-être de tous les participants du stage, ainsi que des employés et des bénévoles d'Alternatives et du partenaire ;
- La limitation des poursuites judiciaires à l'égard d'Alternatives et de ses partenaires ;
- Le respect des principes de solidarité et de coopération internationale, notamment de

---

<sup>1</sup> Ce document est grandement inspiré des outils proposés par l'AQOCI dans son guide pratique pour les partenaires de QSF – décembre 2008.

la Charte de principes sur les droits de la personne et le développement de l'AQOCI ;

- La sauvegarde de la réputation d'Alternatives et du programme de stages internationaux pour la jeunesse d'Affaires Mondiales Canada.

## Mise en place de la cellule de crise

Cette cellule se forme dès qu'Alternatives est informé d'une crise et prend le relais de la chargée du PSIJ dans sa gestion. Elle permet notamment :

- L'analyse de la situation ;
- La facilitation de la prise de parole au sein de l'organisme auprès des partenaires et des familles d'accueil, des familles et des proches des participants du stage ainsi que des médias ;
- La conception, la planification et la mise en œuvre des interventions d'urgence ;
- L'accompagnement et la prestation de toute l'assistance possible aux participants du stage, ainsi qu'à leur famille ;
- L'évaluation de la stratégie de gestion de crise.

La cellule de crise est constituée du directeur général d'Alternatives, de la chargée du programme PSIJ, du président d'Alternatives (qui agit à titre de responsable des communications), de l'adjointe au programme de stages et du responsable des stagiaires assigné par l'organisation dans le pays d'accueil.

Le **directeur général d'Alternatives** (Michel Lambert) : Il dirige le fonctionnement de la cellule, assure la mise en œuvre de la stratégie et des actions, assure le lien avec les instances gouvernementales concernées (AMC et gouvernement du Canada) et prend les décisions ultimes sur les actions privilégiées.

La **chargée du PSIJ** (Ève Bélanger), **accompagnée de son adjointe** : organise la cellule de crise et fournit toute la documentation requise ; maintient le contact avec la victime et tous les intervenants sur le terrain ; assiste la victime et le personnel concerné, ne laissant jamais les intervenants seuls en face des journalistes ; assure le lien avec les familles et les proches des victimes ; assure un suivi et un échange d'information ; facilite la relation avec les assureurs ; facilite les échanges avec le transporteur aérien, si un rapatriement est nécessaire ; documente la situation à toutes les phases du processus ; et transmet les détails de l'événement aux membres de la cellule de crise, et Coordonne le retour au Canada du ou des stagiaires, si nécessaire.

Le **responsable des stagiaires au sein du partenaire du Sud** : Il se rend sur les lieux de l'événement pour sécuriser l'accompagnateur et appuyer son travail ; et assure la communication auprès des autorités locales et des intervenants de santé.

Le **président d'Alternatives** (responsable des communications) : Il informe le personnel de la situation et sollicite leur collaboration ; présente les membres de la cellule de crise ; prépare la position de l'organisation ; gère la relation avec les médias et agit à titre de porte-parole de l'incident.

# Protocole de gestion de crise

## 1. L'appel d'urgence

Un événement grave survient dans le cadre du programme de stage. Pour y faire face, Alternatives suivra la chaîne d'information suivante :

**Le partenaire** (ou, s'il n'est pas en moyen de le faire, un autre stagiaire)

*informe immédiatement*

**La chargée du PSIJ d'Alternatives** (Ève Bélanger)  
+1 (514) 982-6606 poste 2278, +1 (514) 663-9645

*Ou, si elle n'est pas disponible*

**L'adjointe au programme de stages** (Marianne A. Laliberté)  
+1 514 982-6606 poste 2222, +1 514 808-2911

## 2. Mise en fonction de la cellule de crise

- La **chargée du programme PSIJ** informe la cellule de crise, qui se met en place. Elle recueille toute la documentation requise, partage l'information avec la cellule de crise et aménage un espace de travail pour la gestion de la crise ;
- Le **directeur d'Alternatives** informe les partenaires PSIJ et les implique, si possible, dans la gestion de la crise.

## 3. Procédure d'urgence

- Les membres de la **cellule de crise** entreprennent les démarches nécessaires selon les rôles et responsabilités cités plus haut.

## 4. Évaluation de l'intervention de la procédure d'urgence

- La **chargée du PSIJ** évalue le besoin d'assurer un suivi auprès de la victime ou de sa famille ;
- La **chargée du PSIJ** assure le suivi auprès des partenaires dans le pays d'accueil ;
- Le **président d'Alternatives** assure le suivi auprès des médias, si nécessaire ;
- Le **directeur d'Alternatives** assure le suivi auprès des partenaires PSIJ ;
- La **chargée du PSIJ** consulte tous les membres de la cellule de crise et, si nécessaire, les autres intervenants impliqués, afin de remplir un **Rapport de gestion d'urgence en annexe 04, page 35**.

## 5. Rétroaction après une situation de crise

- Alternatives tient une réunion avec les membres de la cellule de crise ou avec les principaux intervenants en vue de faire une rétroaction sur l'événement pour ainsi améliorer le protocole, s'il y a lieu.
- La chargée du programme PSIJ rédige un rapport faisant état de la situation et formule des recommandations.

## 6 Politique en cas de harcèlement ou d'agression sexuelle

Alternatives ne tolère aucune forme de harcèlement dans le cadre de ses programmes. Une plainte pour harcèlement ou harcèlement sexuel sera prise en charge immédiatement et traitée dans la plus grande confidentialité. Dans le cas où il en serait victime, le stagiaire pourra s'adresser à la chargée du PSIJ qui agira en collaboration avec les parties concernées pour faire cesser la situation. Lors du règlement de la plainte, Alternatives sera enclin à déplacer l'agresseur plutôt que la personne harcelée.

### Mesures préventives pour éviter le harcèlement

**Avant le départ, Alternatives** s'engage à faire prendre conscience du problème du harcèlement, de sa définition, de ses formes et de ses effets, lors de réunions préparatoires, formations et en discutant avec les stagiaires et les partenaires dans le pays d'accueil.

Concrètement Alternatives :

- organise une **formation** afin de sensibiliser les participants au harcèlement sexuel et expliquer les sensibilités culturelles et attitudes à adopter afin de réduire les risques ;
- partage toute la **documentation nécessaire**, avec les stagiaires et le partenaire du Sud au sujet de la santé et la sécurité des stagiaires, qui doit aider à préparer toutes les parties en vue du rôle qu'ils joueront dans la mise en œuvre du programme de stage ;
- s'engage avec le partenaire du Sud à **discuter franchement sur cette question et sur les mesures préventives** pour intégrer dans les formations santé-sécurité les risques et les comportements sécuritaires afin d'éviter une agression sexuelle.
- s'informe, en collaboration avec le partenaire, à propos **des lois et des procédures** dans le pays d'accueil et des lieux où l'on peut se procurer rapidement un traitement préventif au VIH.

En cas de harcèlement ou d'agression sexuelle, Alternatives prône une approche respectueuse, qui offre à la victime l'information et les choix de solution possible, tout en lui laissant l'ultime décision.

La procédure à suivre se trouve dans **l'annexe 05, page 36 Protocoles en cas d'urgence.**

## Annexe 1 : Information en cas d'urgence en tout temps

(Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à Ottawa) :

Tél. hors Canada : +1-613-996-8885 (à frais virés si ce service est offert dans le pays où vous vous trouvez)

Tél. du Canada : 613-996-8885/1-800-387-3124 (sans frais aux États-Unis et au Canada seulement)

[sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca)

<http://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence>

Vous pouvez aussi appeler l'ambassade du Canada

### ASSURANCE VOYAGE (Croix-Bleue Canassistance)

Adresse : 550, rue Sherbrooke Ouest, Montréal (Québec), H3A 3S3

Tél. : +1 514-286-8329

### INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER AVANT LE DÉPART

Consulter le site : <http://voyage.gc.ca/voyager/inscription>

Télécharger l'application Bon Voyage à

[voyage.gc.ca/mobile](http://voyage.gc.ca/mobile)

1-800-267-6788 (Canada et États-Unis) ou le +1-613-944-6788

Fax : (514) 286-8413

### ALTERNATIVES

Adresse : 3720, avenue du Parc, bureau 300  
Montréal (Québec) H2X 2J1, Canada

Tél. : +1 514 982-6606  
sans frais (en Amérique du Nord) : 1-800-982-6646  
Fax : +1 514 982-6122

Ève Bélanger — chargée du PSIJ

[eve@alternatives.ca](mailto:eve@alternatives.ca)

Bur. : +1 514 982-6606  
poste 2278  
Cell. : +1 (514) 663-9645

Marianne A. Laliberté — Adjointe au programme de stages  
[marianne.laliberte@alternatives.ca](mailto:marianne.laliberte@alternatives.ca)

Bur. : +1 514-982-6606  
poste 2222  
+1 514-808-2911

Michel Lambert — directeur général

[michel.lambert@alternatives.ca](mailto:michel.lambert@alternatives.ca)

Bur. : +1 514-982-6606  
poste 2001  
Cell. : +1 514 577-0942

CAMEROUN	
<p><b>Yaoundé — Haut-commissariat du Canada</b>  <b>Adresse</b> : Édifice « Les Colonnades »  Nouveau Bastos Rue 1 792  Yaoundé, Cameroun  <b>Courriel</b> : <a href="mailto:yunde@international.gc.ca">yunde@international.gc.ca</a>  <b>Internet</b> : <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/cameroon-cameroun/">www.canadainternational.gc.ca/cameroon-cameroun/</a>  Des services de passeport sont offerts</p>	<p><b>Tél.</b> : (+237) 222 50 39 00  <b>Fax</b> : (+237) 222 50 39 04</p> <p>Lundi au jeudi : 8h30 - 12h30 /13h30 – 17h  Vendredi : 8h– 13h30</p>
OUGANDA	
<p><b>Kampala – Consulat du Canada en Ouganda</b>  <b>Adresse</b> : Jubilee Insurance Centre, 14 Parliament Avenue,  Kampala, Ouganda  <b>Courriel</b> : <a href="mailto:Kampala@canadaconsulate.ca">Kampala@canadaconsulate.ca</a>  <b>Internet</b> : <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/kenya/contact-ouganda_ouganda-contactez.aspx?lang=fra">http://www.canadainternational.gc.ca/kenya/contact-ouganda_ouganda-contactez.aspx?lang=fra</a>  Services de passeports, citoyenneté, régistration et services consulaires</p>	<p><b>Tél.</b> : (+256 414) 348141/258141 et (+256 312) 260511  <b>Fax</b> : (+256 414) 349484</p> <p>Du lundi au jeudi : 7h30 à 12h et 13h à 16h30. Ouvert au public à partir de 9h30  Vendredi : 7h30 à 13h00</p> <p>Mardi et jeudi : 13h à 15h30 services de visas et immigration.</p>
AFRIQUE DU SUD	
<p><b>Pretoria – Haut-commissariat du Canada</b>  <b>Adresse</b> : 1103, rue Arcadia, Hatfield, Pretoria, 0083, Afrique du Sud  <b>Courriel</b> : <a href="mailto:pret@international.gc.ca">pret@international.gc.ca</a> / <a href="mailto:pret-cs@international.gc.ca">pret-cs@international.gc.ca</a>  <b>Internet</b> : <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/southafrica-afriquedusud/">www.canadainternational.gc.ca/southafrica-afriquedusud/</a>  Services de passeport.</p>	<p><b>Tel</b> : 27 (12) 422-3000  <b>Fax</b> : 27 (12) 422-3052</p> <p>Du lundi au vendredi : 9h à 12h</p>

TUNISIE	
<p><b>Tunis – Ambassade du Canada</b>  <b>Adresse :</b> Rue de la Feuille d'Érable  1035 Les Berges du Lac II  Tunis, Tunisie  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:tunis.consulaire@international.gc.ca">tunis.consulaire@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/tunisia-tunisie/contact-contactez.aspx?lang=fra">http://www.canadainternational.gc.ca/tunisia-tunisie/contact-contactez.aspx?lang=fra</a></p>	<p><b>Tel :</b> (216) 70-010-200 ou 71-268-080  <b>Fax :</b> (216) 70-010-393    <b>Heures administratives :</b>  Du lundi au jeudi : 08h00-12h00  et  12h30-16h00  Vendredi : 08h00-13h30</p>
COSTA RICA	
<p><b>San José - Ambassade du Canada</b>  <b>Adresse municipale :</b>  Derrière la “Contraloría” dans le Oficentro Ejecutivo La Sabana, Édifice 5, 3ième étage  San José, Costa Rica  <b>Adresse postale :</b>  Ambassade du Canada, Case Postale: 351-1007, Centro Colón, San José, Costa Rica  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:sjcra@international.gc.ca">sjcra@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.costarica.gc.ca">www.costarica.gc.ca</a>  Des services de passeport sont offerts</p>	<p><b>Tél. :</b> 506 2242-4400  <b>Fax :</b> 506 2242-4410    De lundi à jeudi de 8h à 12h et de 12h40 à 16h.  Vendredi de 7h30 à 13h.</p>
<p><b>San José – Section consulaire du Canada</b>  <b>Adresse municipale :</b>  Derrière la “Contraloría” dans le Oficentro Ejecutivo La Sabana, Édifice 5, 3ième étage  San José, Costa Rica  <b>Adresse postale :</b>  Ambassade du Canada, Case Postale: 351-1007, Centro Colón, San José, Costa Rica</p>	<p><b>Tél. :</b> 506 2242-4400  <b>Fax :</b> 506 2242-4410    Lundi au vendredi 8h à 12h    <b>Courriel :</b>  <a href="mailto:sjcraconsular@international.gc.ca">sjcraconsular@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.costarica.gc.ca">www.costarica.gc.ca</a></p>
COLOMBIE	
<p><b>Bogota – Ambassade du Canada en Colombie</b>  <b>Adresse :</b> Carrera 7 #114-33  Piso 14  Bogotá, Colombia  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:bogota@international.gc.ca">bogota@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/colombia-colombie/contact-contactez.aspx?lang=fra">http://www.canadainternational.gc.ca/colombia-colombie/contact-contactez.aspx?lang=fra</a></p>	<p><b>Tél. :</b> (57-1) 657-9800  <b>Télécopieur :</b> (57-1) 657-9912  <b>Heures d'ouverture :</b>  <i>Demandes de passeport, citoyenneté et autres services consulaires :</i>  Lundi au vendredi de 8h à 11h00</p>

## BOSNIE-HERZÉGOVINE

*L'ambassade du Canada à Vienne, en Autriche, est responsable des services consulaires.*

**Vienne – Ambassade du Canada en Autriche**

**Adresse :** Laurenzenberg 2, A-1010, Vienne, Autriche

**Courriel :** [vienn-cs@international.gc.ca](mailto:vienn-cs@international.gc.ca)

**Internet :** [www.autriche.gc.ca](http://www.autriche.gc.ca)

**Téléphone :** 43 (1) 531-38-3000

**Télécopieur :** 43 (1) 531-38-3910

Des services de passeports sont offerts

SRI LANKA	
<p><b>Colombo – Haut-commissariat au Sri Lanka et aux Maldives</b>  <b>Adresse :</b> 33A, 5th Lane,  Colpetty  Colombo 03, Sri Lanka  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:ColomboConsul@international.gc.ca">ColomboConsul@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/sri_lanka/contact-contactez.aspx?lang=fra">http://www.canadainternational.gc.ca/sri_lanka/contact-contactez.aspx?lang=fra</a></p>	<p><b>Tel :</b> 00 94 11 522 62 32  <b>Fax :</b> 00 94 11 522 62 96</p> <p><b>Heures d'ouverture consulaires :</b>  Service sans rendez-vous du lundi au vendredi de 08h30 à 12h30.</p>
MALAISIE	
<p><b>Kuala Lumpur – Haut-commissariat du Canada</b>  <b>Adresse :</b> 17e étage, Menara Tan &amp; Tan, 207 Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur, Malaisie  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:klmpr.consular@international.gc.ca">klmpr.consular@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.malaisie.gc.ca">www.malaisie.gc.ca</a></p>	<p><b>Tel :</b> +60 3 2718 3333  <b>Fax :</b> +60 3 2718 3399</p> <p>Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00</p> <p>Pour services consulaires et de passeport, il faut prendre un rendez-vous.</p>
<p><b>Penang – Consulat du Canada</b>  <b>Adresse :</b> 3007, Tingkat Perusahaan 5, Prai Industrial Park, 13600 Prai, Penang, Malaisie  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:tyt@lbsb.com">tyt@lbsb.com</a>  <b>Internet :</b> <a href="http://www.malaisie.gc.ca">www.malaisie.gc.ca</a></p>	<p><b>Tel :</b> +60 4 388 9900  <b>Fax :</b> +60 4 388 9901</p>
PHILIPPINES	
<p><b>Manille – Ambassade du Canada Aux Philippines</b>  <b>Adresse :</b> Niveaux 6 à 8, Tour 2  RCBC Plaza  6819, Ayala Avenue  Makati City 1200  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:manila-consular@international.gc.ca">manila-consular@international.gc.ca</a>  <b>Internet :</b>  <a href="http://www.canadainternational.gc.ca/philippines/contact-contactez.aspx?lang=fra">http://www.canadainternational.gc.ca/philippines/contact-contactez.aspx?lang=fra</a></p>	<p><b>Tel :</b> (63-2) 857-9000  <b>Fax :</b> (63-2) 843-1082</p> <p><b>Services des passeports, Services de citoyenneté et requêtes consulaires</b>  Lundi au vendredi : 8 h 30 à 11 h 30</p>

<b>PARTENAIRE DU SUD (à compléter par le participant)</b>	
<b>Adresse :</b>	<b>Tél. :</b>
<b>HÔPITAL OU CLINIQUE DANS LE PAYS D'ACCUEIL (à compléter par le participant)</b>	
<b>Adresse :</b> <i>*Quelles cliniques sont couvertes par la Croix Bleue ?</i>	<b>Tél. :</b>  <b>Service d'ambulance :</b>
<b>POLICE DANS LE PAYS D'ACCUEIL (à compléter par le participant)</b>	
<b>Adresse :</b>	<b>Tél. :</b>

## ANNEXE 02 : Plan d'urgence

À remplir à son arrivée en collaboration avec le partenaire local et les services consulaires et transmettre une copie à la chargée du PSIJ d'Alternatives et au partenaire dans un délai d'une semaine après son arrivée.

*Tous les participants doivent avoir en leur possession, en tout temps, les numéros de téléphone d'urgence ci-dessous.*

Numéro des services consulaires du Canada sur place (ambassade, consulat, haut-commissariat ou autres bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger) :
Moyens de communication sécuritaires et accessibles rapidement par les participants :
Coordonnées des stagiaires sur le terrain (un téléphone par organisme d'accueil) :
Coordonnées du partenaire :
Lieu de rassemblement (adresse complète et indications supplémentaires, carte si nécessaire). Doit-être accessible par tous les participants :
Transport accessible en cas d'évacuation et coûts associés (s'assurer de disposer de cet argent en tout temps) :

Mesures d'urgence et procédures d'évacuation prévues par les autorités locales en cas de catastrophe naturelle :

Installations médicales (incluant une installation offrant des soins de Trithérapie) pour les situations nécessitant des soins d'urgence et transport adéquat en cas d'évacuation à des fins médicales :

Information sur les stagiaires et information médicale importante (groupe sanguin, état diabétique, allergies, etc.) :

Documents à remplir :

## ANNEXE 03 : Formulaire de déclaration d'événement

---

### 1. L'appel d'urgence

La personne qui reçoit un appel d'urgence des stagiaires (ou de gens liés aux stagiaires) s'assure d'obtenir toutes les informations énumérées ci-dessous. Il importe de noter toute l'information et confirmer les renseignements les plus importants :

1. Quel est le nom de la personne qui appelle et à quel numéro de téléphone peut-on la joindre ?
2. D'où appelle-t-elle précisément ? Quelqu'un peut-il la rappeler à ce numéro dans les 24 prochaines heures ?
3. Sous la garde de qui est-elle placée actuellement ?
4. Quelle est sa perception générale de la situation ?
5. Avec qui veut-elle que nous communiquions au Canada ou ailleurs ? Qui ne doit pas être mis au courant ?
6. Est-il nécessaire de lui envoyer quelque chose ?
7. Lui faut-il un autre type de suivi ?
8. A-t-elle communiqué les services consulaires ou a-t-elle appelé le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à Ottawa d'**Affaires mondiales Canada (+1-613-996-8885 ou le 1-800-387-3124 (sans frais aux États-Unis et au Canada seulement)**
9. Dans la négative, est-ce préférable de le faire d'ici ?
10. A-t-elle besoin du numéro du service Canada Direct pour passer des appels d'urgence ?
11. Si elle est sous garde policière, quels sont le nom et le titre de l'agent qui en a la charge ? (Après avoir parlé à l'agent, demander à parler de nouveau à l'appelant initial.)
12. Fixer une date et une heure pour appeler le participant afin d'obtenir un prochain rapport. Confirmer le numéro.

## 2. Formulaire de déclaration d'événement

*À remplir par le répondant à un appel d'urgence chez Alternatives*

---

### LE STAGIAIRE

---

**Nom :**

**Prénom :**

**Téléphone :**

**Courriel :**

**Autres coordonnées :**

**Numéro de passeport :**

**Pays du stage :**

**Ville et localisation du stage :**

**Prochain rendez-vous :**

**Coordonnées pour le prochain rendez-vous :**

### PARTENAIRE DU SUD

---

**Nom de l'organisation :**

**Nom de la personne responsable des stagiaires pour le partenaire du Sud :**

**Téléphone :**

**Courriel :**

**Coordonnées :**

## TYPE D'URGENCE

---

Appel hâtif     Urgence potentielle/imminente     Mineure     Majeure

Déclaré le :

## NATURE DE L'ÉVÉNEMENT

---

Suicide     Agression     Problèmes politiques ou troubles civils

Catastrophes naturelles ou environnementales

Problème de santé     Maladies ou blessures graves     Accidents mortels

Décès subits     Autre, préciser :

## DESCRIPTION DE L'URGENCE

---

Déroulement :

Contexte :

Date de l'incident :

Heure de l'incident :

Ville :

Pays :

## PERSONNES RESSOURCES SUR LES LIEUX

---

Nom :

Téléphone :

Courriel :

## **EN CAS DE DÉCÈS**

---

**Nom de la morgue (s'il y a lieu) :**

**Personne ressource :**

**Adresse :**

**Ville :**

**Téléphone :**

**Courriel :**

## **NOTES ADDITIONNELLES**

---

## **ANNEXE 04 : Rapport de gestion d'urgence**

---

*À remplir par la Chargée du PSIJ après la clôture d'une urgence*

---

**Principales étapes de la gestion de l'urgence :**

**Observations :**

**Recommandations pour la gestion d'incidents futurs :**

Fait le :

Par :

## **ANNEXE 05 : Les services offerts par les services consulaires**

---

Le programme des services consulaires du Canada vise à :

- publier de l'information exacte et à jour sur la façon de voyager en toute sécurité à l'étranger ;
- fournir des services consulaires pertinents et efficaces ;
- fournir de l'aide d'urgence aux Canadiens en tout temps.

Les services consulaires peuvent venir en aide :

- aux citoyens canadiens ;
- aux citoyens des pays avec lesquels le Canada a conclu un accord ou un protocole d'entente sur le partage de services consulaires.

Si le participant possède une double citoyenneté et qu'il voyage dans l'autre pays dont il est citoyen, les autorités locales peuvent lui refuser l'accès aux services consulaires canadiens, empêchant ainsi les agents consulaires canadiens de lui fournir ces services. Voir la page *Voyager avec une double citoyenneté* du site du gouvernement du Canada pour plus d'information.

### **Services consulaires offerts par le gouvernement du Canada**

La direction générale d'Affaires mondiales Canada offre des conseils utiles aux voyageurs sur la santé, la sécurité et les situations d'urgence dans plusieurs pays, dont les services suivants (extrait du site Internet) :

#### **Situations d'urgence**

- Aider en cas d'urgence médicale en fournissant une liste de médecins et d'hôpitaux de la région ;
- Organiser une évacuation médicale si les soins nécessaires ne sont pas offerts sur place ;
- Fournir des conseils et les coordonnées des services policiers et médicaux de la région aux victimes de vol, d'agression sexuelle ou d'autres actes de violence ;
- Offrir de l'assistance si une personne est portée disparue ou si un enfant est enlevé et emmené dans un autre pays.

### Questions juridiques

- Fournir une liste d'avocats de la région ;
- Offrir des renseignements sur les lois et les règlements locaux ;
- Veiller à ce que les ressortissants canadiens qui sont arrêtés ou mis en détention soient traités de façon équitable conformément aux lois du pays (voir la publication *Guide à l'intention des Canadiens emprisonnés à l'étranger*) ;
- Légaliser certains documents.

### Autres services

- Remplacer un passeport volé, perdu, endommagé ou expiré ;
- Communiquer avec des parents ou des amis pour leur demander de vous envoyer de l'argent ou des billets d'avion ;
- Virer des fonds si vous avez besoin d'une aide financière d'urgence ;
- Avec votre permission, communiquer avec votre plus proche parent si vous avez eu un accident ou si vous êtes détenu par la police ;
- Fournir des conseils sur l'inhumation d'un Canadien à l'étranger ou aider à organiser le rapatriement de la dépouille au Canada ;
- En cas de décès, demander à la police locale au Canada de communiquer avec la famille immédiate ;
- Dans le cas d'un crime présumé ou apparent, ou d'un décès, si les circonstances semblent suspectes, demander aux autorités locales de mener une enquête (le personnel consulaire ne peut toutefois pas intervenir dans les affaires judiciaires du pays).

### **Les agents consulaires n'offrent pas les services suivants :**

### Questions juridiques

- Assurer votre sécurité à l'étranger ;
- Intervenir dans les affaires juridiques privées ;
- Donner des conseils juridiques ;
- Faire vérifier un casier judiciaire sur demande ;
- Verser un cautionnement, payer une amende ou des frais juridiques. Produire un acte de caution ;
- Obtenir votre remise en liberté si vous êtes en prison ;
- Enquêter sur un crime ou un décès ;
- Demander aux autorités locales d'accorder un traitement de faveur à des Canadiens.

#### Autres services

- Organiser un voyage ;
- Offrir un dédommagement ou un remboursement pour les voyages annulés ou les retards ;
- Payer des notes d'hôtel, des factures pour des services médicaux, des frais de déplacement ou d'autres dépenses.
- Entreposer des effets personnels ou chercher des objets perdus ;
- Obtenir des permis ou des licences en votre nom, y compris un visa étranger ou un permis de travail pour un pays étranger ;
- Vous aider à trouver un emploi ou un logement ;
- Accepter du courrier en votre nom ;
- Verser des chèques de pension ou d'aide sociale.

#### En cas d'urgences à grande échelle

En cas d'urgences à grande échelle, comme des catastrophes naturelles et des troubles civils, le gouvernement du Canada **peut** :

- déployer des équipes d'experts pour accroître la capacité des agents canadiens dans la région touchée par une situation d'urgence ;
- aider les Canadiens à se rendre à l'endroit sécuritaire le plus proche, moyennant le remboursement des coûts ;
- communiquer avec les familles au Canada ou aider les Canadiens à l'étranger à entrer en communication avec leur famille ;
- fournir des renseignements pertinents et des mises à jour régulières sur son site Web et ses comptes de médias sociaux ainsi que par téléphone, texto et courriel.

#### Protection des renseignements personnels

Les agents consulaires sont tenus de respecter toutes les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada*, qui protège les renseignements personnels. L'information personnelle qu'ils recueillent sur la personne lorsqu'elle éprouve des problèmes à l'étranger est protégée contre les divulgations inappropriées en vertu des dispositions de la Loi.

Toutefois, la Loi prévoit certaines exceptions en vertu desquelles des renseignements personnels pourraient être communiqués sans consentement. Dans tous les cas, les agents consulaires doivent faire leur possible pour protéger le droit à la vie privée en limitant les renseignements qu'ils communiquent sans consentement à ce qui est strictement requis dans les circonstances.

Pour plus d'information sur la protection de vos renseignements personnels, consultez l'Énoncé de confidentialité des services consulaires ou la [Politique consulaire sur l'utilisation et la communication des renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels](#).

### **Limites des services**

Les situations variant d'un pays à l'autre, la capacité du gouvernement du Canada d'offrir de l'aide peut être restreinte, notamment lors de catastrophes naturelles ou dans les pays et régions où le risque de conflit violent ou d'instabilité politique est élevé. Les lois et les règlements d'autres pays peuvent également nuire à la capacité de fournir des services, dans certains cas.

#### Services consulaires d'urgence

### **Information en cas d'urgence 24h/24h 7j/7j**

(Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à Ottawa) :

**Tél. hors Canada : +1-613-996-8885 (à frais virés si ce service est offert dans le pays où vous vous trouvez)**

**Tél. du Canada : 613-996-8885/1-800-387-3124 (sans frais aux États-Unis et au Canada seulement)**

**[sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca)**

**<http://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence>**

Vous pouvez aussi appeler l'ambassade du Canada

Il se peut qu'on vous demande de laisser un message enregistré afin qu'on puisse vous rappeler rapidement : dans ce cas, soyez clairs, et donnez un numéro de téléphone complet ou une adresse complète où l'on pourra vous joindre.

Dans certains pays où le Canada n'a pas de représentation, les bureaux du gouvernement australien ou du gouvernement britannique vous fourniront une aide d'urgence. Ces bureaux, et possiblement ceux d'autres gouvernements étrangers, peuvent également communiquer en votre nom avec le bureau du gouvernement du Canada le plus proche.

Pour effectuer un appel à frais virés, vous devez d'abord composer le numéro international de votre fournisseur de service téléphonique, suivi du 001, du code régional et du numéro de téléphone que vous souhaitez joindre.

**AFFAIRES MONDIALES CANADA**

**Adresse** : 125, promenade Sussex  
Ottawa, (Ontario) K1A 0G2 Canada  
**Internet** : [www.international.gc.ca](http://www.international.gc.ca)

**Tél.** : 613-944-4000 (appels locaux)  
1-800-267-8376 (sans frais)  
Pour personnes malentendantes ou souffrant  
de troubles de la parole :  
ATS/ATME : 613-944-1310  
**Fax** : 613-996-9709

## **ANNEXE 06 :**

### **Police d'assurance Croix-Bleue en version PDF**

La police d'assurance complète de la Croix Bleue en format PDF se trouve dans le document suivant :

<https://drive.google.com/file/d/12A7xngsOzUv8aSIAQWi3OISDAvn5yV8B/view?usp=sharing>

# ANNEXE 07

---

## Info-conseils

### Conseils santé

#### Nourriture locale :

- N'utiliser que de l'eau traitée ou embouteillée (s'assurer que la capsule est scellée) tant pour la consommation que la préparation des aliments et le brossage des dents ;
- Éviter les glaçons, car l'eau provient généralement du robinet ;
- Ne pas consommer de produits laitiers non pasteurisés ;
- Ne pas consommer crus les fruits et les légumes dont on ne peut enlever la pelure, comme la laitue ;
- Laver et cuire suffisamment les aliments ;
- Les poissons et fruits de mer pêchés sur place doivent être bien identifiés par la communauté locale avant leur consommation.

#### Autres conseils de santé

- Se prémunir contre les insolation ;
- Maintenir une bonne hygiène ;
- Ne pas marcher pieds nus ni se coucher directement sur le sol ;
- Ne pas se baigner en eau stagnante.

#### Acclimatation

Il est préférable d'éviter la caféine, l'alcool et les repas lourds lorsque vous prenez l'avion. Tentez de ne pas prévoir de travail pendant les 24 ou 48 premières heures de votre séjour.

Si vous faites de l'exercice au début de votre séjour, allez-y doucement et buvez beaucoup de liquides. Pour vous protéger du soleil tropical, portez des lunettes de soleil, un chapeau et d'autres vêtements protecteurs. Utilisez régulièrement un écran solaire (FPS 15 ou plus), surtout si vous prenez des médicaments (comme la tétracycline) qui augmentent la sensibilité de la peau au soleil.

La façon la plus sûre de monter en altitude est de le faire graduellement, en prenant le temps de s'acclimater à différentes altitudes. Certains médicaments peuvent aider à réduire le mal de l'altitude, mais ils ne sont pas indiqués pour tous. De plus, certaines affections préexistantes peuvent rendre les voyages en altitude (même à des destinations touristiques populaires) plus risqués. Si vous avez une maladie cardiaque ou pulmonaire ou le diabète, discutez-en avec votre médecin et votre fournisseur de soins de santé-voyage.

## **Maladies transmissibles par les insectes**

### **Le paludisme**

C'est une infection commune et grave — voire mortelle — qui peut être contractée dans nombre de pays tropicaux et subtropicaux. À l'heure actuelle, il n'existe aucun vaccin antipaludique qui offre une protection efficace aux voyageurs. Par conséquent, les stagiaires qui voyagent dans une région touchée par le paludisme doivent prendre deux mesures pour réduire leur risque d'infection :

- 1) une bonne protection contre les piqûres de moustiques ;**
- 2) des médicaments antipaludéens.**

### **Virus Zika**

En date du 21 décembre 2017, plusieurs pays ont confirmé des cas d'infection (contractée localement) à virus Zika, notamment dans les pays suivants : Costa Rica, Colombie, Malaisie, Philippines, Cameroun et l'Ouganda. Les autorités canadiennes ne recommandent pas, pour l'instant, d'éviter les voyages dans ces pays en raison du virus Zika.

Nous portons à votre attention que l'Agence de santé publique Canada émet notamment les recommandations suivantes (27 avril 2016) :

Les voyageurs canadiens qui visitent les régions touchées doivent se protéger en prenant des mesures de protection individuelles pour prévenir les piqûres de moustiques, y compris l'utilisation d'insectifuge, de vêtements protecteurs, de moustiquaires ainsi que de portes et de fenêtres à moustiquaires. Il n'y a pas de vaccin ni de médicament qui protège contre l'infection à virus Zika.

Il est recommandé aux femmes enceintes (ou celles qui souhaitent tomber enceintes) de discuter de leurs projets de voyage avec un professionnel de la santé afin d'évaluer le risque et d'étudier la possibilité de remettre à plus tard un voyage dans des régions où le virus Zika et la dengue sont présents. Si le voyage ne peut être retardé, ces femmes doivent prendre des mesures de prévention strictes pour se protéger contre les piqûres de moustiques.

## **Conseils pour se protéger contre les piqûres et morsures d'insectes (extrait du site du Gouvernement du Canada<sup>2</sup>) :**

### **1) Couvrez-vous :**

- Portez une chemise à manches longues de couleur pâle rentrée dans un pantalon, des chaussures (évités les sandales) et un chapeau. Dans des endroits infectés par les tiques, vous pouvez aussi fermer le bas de vos pantalons avec du ruban adhésif ou le rentrer à l'intérieur de vos chaussettes, de vos chaussures ou de vos bottes.

### **2) Appliquez un insectifuge sur la peau exposée :**

- Au Canada, les insectifuges à base de DEET ou de l'icaridine (aussi connue sous le nom picaridine) sont les plus efficaces.
- Suivez les indications du fabricant.
- Assurez-vous que les produits sont approuvés avant de les utiliser sur des enfants et évitez d'appliquer des insectifuges sur leurs mains.
- Ne l'appliquez pas sur la peau irritée, des coupures ou des éraflures.
- Évitez de vaporiser l'insectifuge directement sur le visage.
- Lavez-vous les mains après l'application pour éviter tout contact avec les lèvres et les yeux.
- Il n'est pas recommandé d'utiliser des produits combinant à la fois un insectifuge et un écran solaire.
- Si vous voulez toutefois utiliser un écran solaire et un insectifuge à base de DEET, appliquez d'abord l'écran solaire et laissez-le pénétrer dans la peau pendant 15 minutes environ avant d'appliquer l'insectifuge.
- Si vous voyagez dans des régions où le risque de maladies propagées par les insectes est élevé, appliquez une nouvelle couche d'insectifuge au besoin. Si un moustique vous pique et que la période indiquée sur l'étiquette n'est pas terminée, il est recommandé d'appliquer une nouvelle couche d'insectifuge.
- Si vous voulez réduire au minimum la quantité d'insectifuge utilisée, appliquez-le durant la période de la journée où les insectes sont les plus actifs et que vous êtes le plus susceptible d'être exposé.

### **3) Évaluez votre logement :**

- Restez dans des endroits où toutes les ouvertures sont pourvues de moustiquaires ou dans des endroits fermés et climatisés.
- Évitez de demeurer dans des habitations faites de boue, d'adobe ou de chaume (tiges ou feuilles de plantes utilisées pour le toit).

---

<sup>2</sup> Gouvernement du Canada, *Prévention des piqûres et morsures d'insectes*, page mise à jour le 27 avril 2016, <https://voyage.gc.ca/voyager/sante-securite/piqûre-d-insecte>, récupéré le 4 octobre 2016.

#### **4) Dormez sous une moustiquaire de lit, de préférence traitée aux insecticides :**

- Assurez-vous que la moustiquaire est intacte (sans déchirures).
- Rentrez la moustiquaire sous le matelas.
- Assurez-vous que la moustiquaire ne vous touche pas (sinon vous pourriez vous faire piquer à travers la moustiquaire).
- Utilisez la moustiquaire pour protéger les jeunes enfants lorsqu'ils sont dans un parc pour bébés, un berceau ou une poussette.

#### **5) Pour une meilleure protection, appliquez un insectifuge à base de perméthrine sur vos vêtements et autres accessoires de voyage :**

- La perméthrine n'est pas vendue au Canada, mais les cliniques santé-voyage peuvent vous indiquer comment acheter de la perméthrine et du matériel prétraité avant ou pendant votre voyage.
- Les traitements des vêtements à la perméthrine sont efficaces pendant plusieurs lavages.
- Si vous traitez vos vêtements vous-même, suivez attentivement le mode d'emploi du produit.
- Évitez de vaporiser la perméthrine directement sur la peau.

#### **Conseils supplémentaires pour les médicaments sous ordonnance**

Si vous portez des lunettes ou des verres de contact, il vous sera plus facile de les remplacer, au besoin, si vous avez l'ordonnance avec vous.

Vous devriez transporter vos médicaments dans deux bagages à main différents, en cas de perte ou de vol de l'un de ces articles. Apportez suffisamment de médicaments pour couvrir une période dépassant la durée de votre voyage. Résistez à la tentation de cesser de prendre vos médicaments (contre la tension artérielle, la dépression, etc.) ou de réduire la posologie pendant un voyage parce que vous vous sentez mieux.

L'importation et l'utilisation de certains médicaments, suppléments diététiques, produits homéopathiques et remèdes à base d'herbes médicinales en vente libre au Canada peuvent être illégaux dans d'autres pays ou nécessiter une ordonnance. Avant votre départ, communiquez avec l'ambassade du pays que vous comptez visiter afin de vous assurer que les médicaments d'ordonnance et les médicaments en vente libre sont autorisés dans le pays. Visitez le site des [Services consulaires](#) ou [communiquez avec les Services consulaires](#) pour obtenir une liste des bureaux des gouvernements étrangers accrédités auprès du Canada.

Si vous avez besoin d'aiguilles ou de seringues pour prendre vos médicaments, apportez une explication d'un fournisseur de soins de santé ou un certificat médical. Dans certains pays, vous

pourriez avoir de graves ennuis si vous avez des aiguilles ou des seringues et que vous ne pouvez pas fournir d'explication adéquate.

Comme les règlements en matière de contrôle de sécurité changent fréquemment sans préavis, et qu'ils varient d'un pays à l'autre, lisez les règlements avant votre départ et donnez-vous suffisamment de temps pour vous procurer les documents nécessaires.

Les aiguilles et les seringues peuvent être difficiles à acheter à l'étranger, donc apportez-en suffisamment pour la durée de votre voyage. Avant votre départ, vérifiez le règlement de votre compagnie aérienne concernant le transport d'aiguilles et de seringues dans les bagages à main.