**Devoir de diligence** : **Atténuer les risques pour les travailleurs sur le terrain**

**Introduction :** Je m'appelle Ian Ridley et je suis le directeur principal des opérations humanitaires de World Vision International.

**Question (écrite) : Quels risques encourent les humanitaires sur le terrain ?**

**Réponse :** Je pense qu'ils sont exposés à deux types de risques. Je commencerais par diviser le personnel en deux : le personnel qui se trouve dans des situations d'urgence lorsqu'une urgence se produit, principalement du personnel local et national, puis le personnel déployé à l'étranger. Concernant les membres de notre personnel local... s'ils sont touchés par une catastrophe naturelle, par exemple, ils peuvent ne pas être en mesure de donner le meilleur d'eux-mêmes dans leur travail, parce qu'ils doivent s'occuper de leur famille, ils ont des sollicitations de la part de leur famille, de leurs proches, de la société dans laquelle ils vivent... alors nous devons être sensibles à ces aspects lorsque nous travaillons avec notre personnel local. De même, les membres du personnel que nous déployons à l'étranger ont des besoins différents. Ils sont détachés de leur famille. Ils sont dans un territoire qui leur est peut-être inconnu. Ils font face à des réalités difficiles à voir, à vivre... Je pense donc que d'un point de vue purement humain, nous devons examiner ces deux groupes de personnes et se demander : « Quelle est la meilleure chose que nous puissions faire ? » De toute évidence, pour le personnel déployé à l'étranger, surtout dans une situation de conflit ou dans un contexte politique difficile, il est très important de bien informer les employés, de s'assurer qu'ils ont des homologues locaux pour les aider à comprendre ce qu'ils ne saisissent pas parce qu'ils ne parlent pas la langue... tous ces éléments sont très importants. De même, pour le personnel local, s'assurer que les employés ont le temps et le soutien nécessaires pour s'occuper de leur famille, pour subvenir à leurs besoins quotidiens... est tout aussi important, et je pense que cela nous amène à adopter des solutions légèrement différentes pour chaque groupe.

**Question (écrite) : Quelles démarches ont été adoptées pour faire face à ces risques ?**

**Réponse :** Je peux vous dire que chez World Vision, une grande partie de ce que nous faisons pour le personnel local et international repose sur un système de soutien par les pairs... car nous reconnaissons qu'il est à la fois coûteux et inefficace d'envoyer des psychologues ou autre assistants dans les endroits où nous travaillons. Nous cherchons à identifier et à renforcer les capacités du personnel local clé afin de fournir ce soutien entre pairs aux autres employés du bureau, aux autres membres de l'organisation, et de savoir, de façon critique, à quel moment le soutien par les pairs n'est pas suffisant et à quel moment une personne doit être envoyée vers un spécialiste pour obtenir de l'aide professionnelle. Notre travail est très stressant et implique de très longues heures. Les gens font face à des situations qui sont parfois très difficiles à comprendre, qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle, et je pense au tsunami dans l'Océan indien il y a de nombreuses années... rien que de penser que beaucoup de personnes ont péri dans une catastrophe naturelle était difficile à accepter. Les membres de notre personnel au Soudan du Sud ou dans d'autres régions du monde, qui font face à des conflits quotidiens... n'ont peut-être pas toujours besoin d'un soutien professionnel, mais il est important de savoir quand faire appel à ce soutien professionnel... l'idée de soutien par les pairs répond justement à cet objectif, à savoir fournir un soutien entre pairs, puis envoyer vers un spécialiste les personnes qui ont besoin d'une aide professionnelle.

Pour notre personnel international... je travaille donc dans un grand bureau international. Je peux vous dire que différents bureaux ont des protocoles différents. Dans mon groupe, le groupe des opérations humanitaires, nous travaillons avec un service externe qui nous aide à toutes les étapes de l'évolution des employés dans mon équipe. Une fois qu'ils sont retenus, les employés s'entretiennent avec un psychologue sur le genre de travail dans lequel ils s'engagent. Comprennent-ils vraiment le genre d'impact que ce travail aura sur eux et peut-être sur leur famille ? Sont-ils vraiment prêts à franchir cette étape ? Nous prenons toutes ces mesures afin que les gens se lancent dans ce travail en toute connaissance de cause ou, s'ils décident que cela ne leur convient pas, qu'ils prennent la bonne décision avant d'entrer dans le vif du sujet. Puis, pendant leur service dans l'équipe, ils sont soutenus par téléphone, et lorsque nous avons nos réunions d'équipe, des psychologues y participent pour travailler avec notre personnel. Mais surtout, après chaque déploiement d'une intervention d'urgence, nous avons un débriefing de groupe. Nous rassemblons tous les employés déployés, passons 3 ou 4 jours à discuter de ce qu'ils ont vu, vécu et ressenti, et les aidons à rebondir et à se préparer au déploiement suivant. Il s'agit d'approches légèrement différentes, mais d'un investissement adapté aux besoins du personnel en question.

**Question (écrite) : Quelles leçons avez-vous tirées au fil des ans en matière d'atténuation des risques pour les travailleurs sur le terrain ?**

**Réponse :** Je pense qu'une chose que nous avons apprise, c'est d'être cohérent dans l'approche de la prise en charge du personnel. Vous apprenez certainement de chaque incident, mais devez offrir un niveau de fiabilité. Ainsi, concernant les membres de l'équipe dont je suis responsable, ils savent que lorsqu'ils se retrouvent dans une situation, que ce soit en République centrafricaine, en Syrie ou au Népal, s'ils ont des difficultés, ils peuvent décrocher le téléphone et il y aura quelqu'un à qui parler, quelqu'un qui n'est pas un membre du personnel de World Vision, quelqu'un qui ne rendra pas compte à la direction de leur échange. Le fait de savoir que cette personne est toujours disponible est d'une extrême importance. Ce niveau d'uniformité et de fiabilité... commence à être appliqué à notre personnel local. J'ai donc vu plusieurs cas où World Vision s'est mobilisé en tant qu'organisation pour lever des fonds de prise en charge du personnel. Nous levons donc des fonds pour la population sinistrée auprès du grand public, mais il existe des programmes, comme le sacrifice salarial, où les employés font don de leur salaire pour lever des fonds consacrés aux soins des employés touchés. Je pense que cette notion de solidarité à l'échelle de l'organisation et le fait pour tous les employés qui sont en première ligne ou dans des zones reculées de savoir qu'il y a des gens ailleurs qui se préoccupent à leur sujet au point de renoncer à un jour de salaire... c'est quelque chose d'extraordinairement puissant. L'idée est peut-être plus puissante que le sacrifice salarial lui-même.

**Question (écrite) : Quelles sont les conséquences du non-respect du devoir de diligence ?**

**Réponse :** Si le soutien n'est pas apporté au personnel directement sur le terrain, je pense que l'une des pires conséquences possibles est peut être que l'équipe ne devienne dysfonctionnelle et ne se fracture. Si les gens constatent que des individus sont traités différemment au sein de l'équipe, ou s'il n' y a pas d'unité entre la direction de l'équipe et la gestion de la sécurité de l'équipe, par exemple...Quand j'étais dans le nord de l'Irak en 2003, à Mossoul, je me suis rendu compte très rapidement qu'il était très important pour moi, en tant que chef d'équipe, de rencontrer le responsable de la sécurité très tôt dans la journée, afin de nous entendre sur notre plan d'opérations à mener ou à éviter au cours de la journée, sur la base de ce que nous savions du contexte...et de le communiquer à l'unisson à l'équipe. Si nous n'avions pas agi de la sorte, nous aurions eu des directeurs de projet qui se seraient lancés seuls dans toutes sortes de directions différentes en faisant cavalier seul, ce qui aurait créé un risque énorme pour le projet et le programme... et c'est un peu comme la première règle en matière des premiers soins : ne devenez pas vous-même une victime, vous ne pouvez servir efficacement les gens que si vous êtes en bonne santé, ou si vous êtes mobile, si vous savez où tout le monde se trouve et si vous savez quel est le plan d'attaque pour la journée. Dans un environnement à haut risque, il est donc très important que le devoir de diligence soit pris très au sérieux.

**Question (écrite) : Quels sont les défis à relever pour une gestion appropriée du devoir de diligence ?**

**Réponse :** Il y a donc certains des défis, tels que la dimension humaine du devoir de diligence et de la sécurité du personnel, et il y a aussi l'aspect juridique, particulièrement pour les employés du personnel international. En effet, ils peuvent venir de pays où sont appliquées des lois comme les lois sur les homicides involontaires des personnes morales et autres lois similaires, ce qui pourrait pousser le bureau d'envoi à adopter une vision assez conservatrice du devoir de diligence. Parfois, cela peut créer un défi en ce sens que les différentes parties de l'organisation semblent réellement avoir des normes différentes. Ainsi, certaines parties de l'organisation enverront les gens dans un contexte donné, tandis que d'autres peuvent hésiter à le faire... et évidemment, en tant qu'organisation unique, ou du moins en battant pavillon pour une seule et même organisation, cela peut s'avérer un peu difficile. Je pense qu'un autre défi important est qu'il est coûteux d'apporter le soutien approprié au personnel. L'une des raisons qui expliquent le succès du soutien par les pairs est qu'il s'agit d'un modèle évolutif. Nous n'avons pas affaire à des psychologues spécialisés appelés pour répondre aux besoins du personnel, mais à des personnes ayant des emplois réguliers, et dont les responsables ont convenu qu'ils peuvent être des personnes de soutien pour leurs pairs. Ainsi, au besoin, ils peuvent consacrer une partie de leur temps à soutenir ceux qui les entourent. C'est un modèle relativement rentable. Tel est le plus grand défi que nous devons relever en tant que secteur : assurer un soutien et un devoir de diligence évolutifs au personnel se trouvant dans les endroits difficiles. Le faire est très coûteux, et nous savons que nous sommes dans un secteur où il est important de réduire les coûts.

**Question (écrite) :** **Que peut faire chaque humanitaire pour atténuer les risques sur le terrain ?**

**Réponse :** Je dirais que chaque humanitaire doit comprendre que la sûreté, la sécurité et le bien-être commencent par l'individu et par chacun de nous. Donc, peu importe votre contexte organisationnel, peu importe le contexte dans lequel vous vous trouvez sur le terrain, je pense que nous avons tous la capacité de trouver des moyens de faire face à une situation. Qu'il s'agisse de faire des exercices physiques, d'arrêter le travail à une heure raisonnable chaque jour, de s'assurer de s'offrir une journée ou une demi-journée libre... trouver les stratégies que vous pouvez utiliser à un niveau individuel, peu importe ce que votre organisation ou ceux qui vous entourent font, est très important à mon avis. J'emporte un casque Bose avec moi lorsque je voyage et c'est un excellent moyen de faire le vide pendant une heure ou deux en écoutant de la musique. Cela semble très simple. Cela semble presque simpliste, mais l'autosoutien commence à votre niveau. Cela ne commence pas au niveau de votre organisation. L'organisation peut vous soutenir, mais nous sommes tous également responsables de notre propre sécurité, en prêtant attention aux conseils du responsable de la sécurité... si vous n'êtes pas d'accord, il est important d'avoir une discussion raisonnable, plutôt qu'une dispute, et d'essayer de trouver une position consensuelle. Je pense que telle est la voie à suivre. Trop souvent, j'ai vu des gens s'embarquer en quelque sorte dans une mission personnelle sur le terrain. Je dirais que leur mission doit être de s'occuper davantage d'eux-mêmes, puis d'aider leur organisation à s'occuper des gens qu'ils servent.