

Gestion administrative des services de santé

10 septembre 2025

Points clés

- En tant que personnel de l'administration/des ressources humaines, vérifiez si les dispositions relatives aux questions de santé du personnel ont été prises

1. Aperçu

Il est recommandé, au début de chaque opération d'urgence, que les aspects spécifiques de la gestion administrative et RH des questions de santé soient vérifiés et analysés. L'objectif est de s'assurer, au titre du devoir de protection du HCR, de l'accès du personnel de l'organisation à des soins médicaux, et de prendre les mesures appropriées pour garantir cet accès et permettre les interventions de nature médicale qui pourraient être nécessaires.

Cela est particulièrement important lorsque les effectifs augmentent rapidement pendant la phase d'urgence ou lors de [l'ouverture d'un bureau](#).

- Analyse de la gestion des questions de santé : le département de l'administration/des ressources humaines doit vérifier que toutes les dispositions relatives à la gestion des questions de santé de son personnel ont été prises. Il doit notamment veiller à ce que le personnel ait passé les tests de santé requis et obtenu les certificats médicaux nécessaires avant tout déploiement ou toute mission professionnelle.
- Certificats médicaux : s'assurer que tous les membres du personnel ont obtenu les certificats médicaux nécessaires à l'exercice de leurs fonctions respectives.
- Assurance santé : vérifier que les membres du personnel disposent d'une assurance santé valide et couvrant les risques professionnels est essentiel pour leur garantir l'accès aux soins médicaux dont ils pourraient avoir besoin dans le cadre de situations d'urgence ou à la suite de tout incident de santé.
- Accès aux services de santé : faire en sorte que les membres du personnel aient connaissance des établissements de soins et des services médicaux d'urgence, et qu'ils y aient accès, est vital pour leur permettre de bénéficier d'une prise en charge médicale

rapide lorsque la situation l'exige.

- Appui et assistance : le département de l'administration/des ressources humaines doit fournir une assistance aux membres du personnel afin que ceux-ci remplissent leurs obligations en matière de santé et qu'ils aient accès aux services de santé nécessaires.
- Communication et sensibilisation : il est essentiel, pour le bien-être des membres du personnel et pour qu'ils soient bien préparés en cas d'urgences médicales, de leur fournir des informations claires et de s'assurer qu'ils ont une bonne connaissance de l'assistance et des services médicaux à leur disposition.
- Respect des politiques : veiller à ce que l'assistance fournie au personnel en matière de gestion des questions de santé soit alignée sur les politiques et les principes directeurs de l'organisation est fondamental pour garantir un environnement de travail sûr et conforme aux normes.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

La gestion administrative des questions de santé contribue de façon déterminante à la santé, au bien-être et à la sécurité des employés dans le cadre des opérations d'urgence du HCR. Elle implique de veiller à ce que l'ensemble des dispositions relatives aux questions de santé des membres du personnel aient été prises, notamment en matière de certificats médicaux à obtenir, d'assurance et d'accès aux services de soins.

3. Conseils principaux

Description et/ou particularités

Ce qui suit résume les points à examiner par le département de l'administration/des ressources humaines dans les situations d'urgence :

- Vérifier que le personnel déployé est couvert par une assurance santé valide (en accordant une attention particulière au personnel associé).
- Tenir à jour une liste des assurances et des contacts correspondants. Savoir comment contacter d'urgence les prestataires d'assurances. À mettre à jour régulièrement.
- Savoir comment délivrer une lettre de garantie en cas d'urgence. La lettre de garantie permet au personnel d'être admis à l'hôpital dans un contexte d'urgence.

En situation d'urgence, l'équipe de l'administration/des ressources humaines joue un rôle critique pour assurer le bien-être des membres du personnel et leur apporter le soutien dont ils ont besoin. Ce qui suit résume les points à examiner par le département de l'administration/des ressources humaines dans les situations d'urgence :

- Assurance santé valide : s'assurer que tous les membres du personnel déployé sont couverts par une assurance valide. Accorder une attention particulière aux membres du personnel associé et vérifier que leur assurance est valide et couvre les situations d'urgence.
- Liste de contacts des prestataires d'assurances : tenir à jour une liste complète des assurances dont bénéficient les membres du personnel, ainsi que des personnes de

contact de chacun des prestataires d'assurances. Cette liste doit inclure les coordonnées d'urgence pour garantir la rapidité de la communication en cas de crise.

- Mise à jour régulière des informations : vérifier régulièrement les coordonnées des prestataires d'assurances afin de disposer en permanence d'une liste de contacts à jour. Des informations exactes et actualisées sont ainsi disponibles dans les situations d'urgence.
- Lettre de garantie : se familiariser avec le processus de délivrance d'une lettre de garantie dans les situations d'urgence. La lettre de garantie confirme que l'organisation s'engage à prendre en charge les dépenses médicales et permet au membre du personnel qui en est porteur d'être admis à l'hôpital dans les situations d'urgence. (Voir exemple de lettre de garantie ci-dessous.)

En suivant ces principes directeurs et en mettant en place les mesures nécessaires, l'équipe de l'administration/des ressources humaines pourra fournir au personnel une assistance plus efficace dans les situations d'urgence et garantira qu'il disposera d'un accès à des soins médicaux appropriés et sera couvert par une assurance. Cette approche proactive de la préparation aux urgences contribue à assurer aux membres du personnel des conditions globales de sécurité et de bien-être lorsqu'ils sont confrontés à des situations critiques.

- Pour l'UNSMIS, la procédure doit être effectuée par l'intermédiaire du service d'assistance téléphonique d'urgence disponible 24 h/24 et 7 j/7 : numéro gratuit +1 833 569 8740, numéro d'appel en PCV +1 819 569 8740. Veuillez consulter le [site internet de l'UNSMIS](#) pour plus d'informations.

- Pour le MIP : contactez votre administrateur MIP local qui pourra vous aider à obtenir la lettre de garantie et un contact direct avec l'hôpital local.

- Tenir à jour une liste des membres de la famille et des numéros d'urgence de tous les employés. À mettre à jour régulièrement.
- Vérifier que tous les membres du personnel ont les certificats médicaux requis. Ne pas oublier le personnel recruté localement (certificats médicaux des chauffeurs, contrats d'assistance technique de moins de trois mois).
- Aider le chef de bureau/chef d'équipe à identifier les établissements de santé les plus proches et transmettre au personnel les détails de leur emplacement ainsi que leurs coordonnées.
- Coordonnées à connaître :

- Établissements de santé

- Services locaux d'ambulance aérienne

- Services d'ambulance routière

- Médecins agréés par les Nations Unies

- Vérifier, en lien avec la Section de la sûreté sur le terrain (FSS), qu'un plan [d'évacuation sanitaire](#) existe et se familiariser avec l'instruction administrative (IA) et les POS de ce plan. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « [Évacuation sanitaire](#) »

[\(personnel\)](#) ».

- Vérifier que des kits de prophylaxie postexposition sont disponibles dans chaque bureau et que le personnel sait à qui s'adresser pour les recevoir. Vérifier les dates d'expiration. Vous pouvez contacter la Section médicale du HCR pour l'envoi urgent de kits de prophylaxie postexposition.
- Vérifier que des trousse de premiers secours sont disponibles dans chaque bureau et que le personnel sait où elles se trouvent. Vérifier les dates d'expiration.
- Assurer l'approvisionnement en articles d'hygiène de base : masques, désinfectant (gel pour les mains en particulier), etc. en quantité suffisante pour l'ensemble du personnel.
- Connaître et mettre en œuvre le plan de [gestion de la santé et de la sécurité au travail](#)

S'il y a une maison d'hôtes, s'assurer que les [normes minimales d'hébergement](#) sont respectées.

- Coordonnées : veiller à ce que les membres du personnel aient accès, dans les situations d'urgence, au service d'assistance téléphonique d'urgence et aux numéros utiles d'assistance médicale et de support. Pour le service d'assistance téléphonique d'urgence, il existe un numéro gratuit et un numéro d'appel en PCV.

[Service d'assistance téléphonique d'urgence de l'UNSMIS](#)

Pour le MIP : contactez votre administrateur MIP local qui pourra vous aider à obtenir la lettre de garantie et un contact direct avec l'hôpital local.

- Membres de la famille et numéros d'urgence : Tenir à jour une liste des membres de la famille et des numéros d'urgence de tous les employés. Mettre à jour ces informations régulièrement afin de pouvoir communiquer efficacement lors de crises.
- Certificats médicaux : s'assurer que tous les membres du personnel ont obtenu les certificats médicaux nécessaires à l'exercice de leurs fonctions respectives. Ne pas oublier le personnel recruté localement (certificats médicaux des chauffeurs, contrats de durée inférieure à trois mois, etc.).
- Connaissance des établissements de santé : aider le chef de bureau/chef d'équipe à identifier les établissements de santé les plus proches et transmettre au personnel les détails de leur emplacement ainsi que leurs coordonnées.
- Coordonnées : disposer des coordonnées des différents services médicaux, y compris des établissements de santé, des services locaux d'ambulance aérienne et d'ambulance routière et des [médecins agréés par les Nations Unies](#).
- Plan d'évacuation sanitaire : se coordonner avec la Section de la sûreté sur le terrain (FSS) afin de mettre en place un plan d'évacuation sanitaire. Se familiariser avec l'IA et les POS applicables à ce plan.
- Kits de prophylaxie postexposition et trousse de premiers secours : veiller à ce que des kits de prophylaxie postexposition et des trousse de premiers secours soient disponibles dans chaque bureau et que les membres du personnel sachent où ils se trouvent. Vérifier

régulièrement les dates d'expiration et procéder au réapprovisionnement selon les besoins. Les kits de prophylaxie postexposition sont généralement conservés et distribués par le DSS.

- Articles d'hygiène de base : assurer l'approvisionnement en articles d'hygiène de base : masques, désinfectant (gel pour les mains en particulier), etc. en quantité suffisante pour l'ensemble du personnel.
- Santé et sécurité au travail : se familiariser avec les mesures du plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail et les mettre en œuvre afin d'assurer au personnel un environnement de travail sûr.
- Normes dans les hébergements d'accueil des visiteurs : s'il y a une maison d'hôtes, s'assurer que les normes minimales d'hébergement sont respectées afin de garantir la sécurité et le bien-être des occupants.

4. Liens

[Outil de gestion des risques, Santé et Sécurité au Travail, Sûreté Évacuations d'Urgence et Médicales – unhcr.org](#)

5. Contacts principaux

CONTACT D'URGENCE DE LA SECTION MÉDICALE, DISPONIBLE 24 H/24, 7 J/7 : +41227397399

Pour une assistance immédiate, veuillez utiliser les numéros d'urgence locaux qui ont vous ont été communiqués lors de votre orientation.

Veuillez consulter [l'Intranet du HCR](#) pour connaître les coordonnées des services médicaux du Siège et des bureaux régionaux.