



MODÈLE PRÊT À COMPLÉTER

Arbre de contact d'urgence

Modèle opérationnel pour formaliser les circuits de communication en cas d'incident. À compléter avec vos propres informations et à afficher en évidence.

***Pourquoi un arbre de contact.** En cas d'incident, ce n'est pas le moment de chercher un numéro ou de se demander qui prévenir en premier. L'arbre de contact d'urgence formalise le circuit de communication : qui alerte qui, dans quel ordre, par quel moyen. Il doit tenir sur une page, être connu de tous, et être affiché dans chaque espace de travail.*

Les 4 principes à respecter

- 1. Un point focal unique** par niveau de responsabilité. Pas de « ou », pas de « selon disponibilité ». Une seule personne, un seul numéro.
- 2. Un niveau N+1 systématique.** Si le point focal principal n'est pas joignable dans un délai donné, l'appelant passe au N+1 sans hésiter.
- 3. Deux moyens de contact minimum** par personne : téléphone principal + alternative (autre numéro, WhatsApp, radio, email).
- 4. Une actualisation mensuelle** du document. Les numéros changent, les personnes partent. Un arbre non actualisé est un arbre cassé.



MODÈLE À COMPLÉTER

Arbre de contact d'urgence

Organisation : _____ · Date de mise à jour : _____

NIVEAU 1 - DÉTECTION DE L'INCIDENT

Tout membre du personnel qui détecte un incident alerte immédiatement :

Rôle	Nom	Téléphone principal	Alternative
Security Focal Point	_____	_____	_____
Suppléant SFP	_____	_____	_____

NIVEAU 2 - CADRE DE DIRECTION

Le Security Focal Point remonte l'incident sous 15 minutes à :

Rôle	Nom	Téléphone principal	Alternative
Directeur Pays	_____	_____	_____
Directeur Adjoint	_____	_____	_____
Responsable RH	_____	_____	_____

NIVEAU 3 - SERVICES D'URGENCE EXTERNES

À contacter selon la nature de l'incident (directement ou via le SFP) :

Type d'incident	Service	Numéro
Incident sécuritaire	Police Secours	17 · 10 10
Incendie	Sapeurs-Pompiers	18 · 112
Urgence médicale	SAMU Burkina	_____
Gendarmerie	Gendarmerie Nationale	16
Ambassade de référence	_____	_____
Assurance médicale / évacuation	_____	_____



Société de gardiennage	_____	_____
Médecin référent	_____	_____

NIVEAU 4 - SIÈGE / BAILLEUR / RÉSEAU INTERNATIONAL

Remontée par le Directeur Pays sous 1 heure selon gravité :

Rôle	Nom	Téléphone principal	Email
Directeur Régional / HQ	_____	_____	_____
Référent Sécurité Siège	_____	_____	_____
Référent Bailleur	_____	_____	_____

RÈGLES D'OR À RAPPELER SUR CHAQUE AFFICHAGE

- **Ne raccrochez jamais en premier.** Laissez l'interlocuteur prendre toutes les informations dont il a besoin.
- **Transmettez des faits, pas des interprétations.** « Trois hommes armés devant le portail » plutôt que « on dirait des voleurs ».
- **Indiquez toujours votre position précise** et le nombre de personnes concernées.
- **N'évacuez pas sans instruction** sauf danger imminent. Attendez la consigne du SFP ou du Directeur Pays.
- **Confirmez par écrit** (SMS ou WhatsApp) chaque échange téléphonique d'urgence dès que possible.

BESOIN D'UN ARBRE PERSONNALISÉ ET INTÉGRÉ À VOTRE PLAN DE SÉCURITÉ ?

Notre **Pack Sécurité ONG** inclut la rédaction complète de votre Security Management Plan, de l'arbre de contact d'urgence personnalisé, du plan d'évacuation et la formation de votre équipe. Documents conformes aux exigences bailleurs, livrés sous 5 jours ouvrés pour 250 000 FCFA.

Contact : +226 54 76 02 86 · vertixriskadvisory@gmail.com