

Funded by  
European Union  
Civil Protection



# AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

# TOOLKIT



# Cette boîte à outils a été créée dans le cadre du projet



financé par la DG ECHO de la Commission européenne (convention de subvention 783271).

[amareproject.eu](http://amareproject.eu)  [/amareproject](https://www.facebook.com/amareproject)

## Les partenaires :



**EPC** - European Project Consulting srl (IT)  
Coordinateur  
[epcsrl.eu](http://epcsrl.eu)



**PREPARED International UG** (DE)  
[prepared-international.org](http://prepared-international.org)



**City of Vejle** (DK)  
[cityvejle.dk](http://cityvejle.dk)



**ASSFAM** - Groupe SOS Solidarités (FR)  
[groupe-sos.org](http://groupe-sos.org)



**Lai-momo** - società cooperativa sociale (IT)  
[laimomo.it](http://laimomo.it)



**AICCRE** - Associazione Italiana del Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa Federazione Veneta (IT)  
[aiccre.it](http://aiccre.it)

Contenu :  
Les partenaires d'AMARE-UE

Coordination éditoriale :  
Lai-momo

Conception graphique et mise en page :  
Giovanni Zati et Andrea Giovanelli

Le contenu de cette publication ne représente que les opinions des auteurs et relève de leur seule responsabilité.  
La Commission européenne n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

	<b>UTILISATION DE LA BOÎTE À OUTILS</b>	<b>4</b>
	.1 DÉFINITION D'UNE VILLE RÉSILIENTE	5
	.2 UTILISATION DE LA BOÎTE À OUTILS	5
	.3 DÉFINITION D'UNE VILLE RÉSILIENTE	6
	<b>TRAVAILLER AVEC RÉSILIENCE</b>	<b>7</b>
	.1 DIFFÉRENTS TYPES DE RISQUES	8
	.2 RÉSILIENCE URBAINE	8
	<b>TRAVAILLER AVEC DES RESSORTISSANTS DES PAYS TIERS</b>	<b>11</b>
	.1 ACTIVITÉS DE PRÉVENTION	13
	.2 INTERVENTIONS D'URGENCE	15
	.3 GESTION DE L'APRÈS : POST URGENCE	19
	<b>TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES</b>	<b>21</b>
	.1 POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES ?	22
	.2 IMPLICATION DES BÉNÉVOLES	23
	.3 GESTION DES BÉNÉVOLES	27
	.4 LES CLÉS DU SUCCÈS QUAND IL S'AGIT DES BÉNÉVOLES (EN RELATION AVEC DES CITOYENS NON-NATIFS)	27
	<b>OUTILS ET EXEMPLES</b>	<b>29</b>
	.1 ILLUSTRATIONS, BROCHURES ET VIDÉOS	30
	.2 PICTOGRAMMES	31
	.3 RECOMMANDATIONS ET LISTES DE CONTRÔLE	33
	.4 TRAVAUX DE RÉFÉRENCE	34
<b>ANNEXES</b>		
	01	ANX01_1
	02	ANX02_1
	03	ANX03_1

# UTILISATION DE LA BOÎTE À OUTILS

L'objectif de cette boîte à outils est d'aider les villes à construire des communautés résilientes sans laisser derrière elles ceux qui pourraient être en grand danger d'exclusion et qui, en cas de catastrophe, pourraient être exposés à de graves conséquences ; cela par un manque de connaissances, de sensibilisation et donc de préparation.

La boîte à outils fournit des suggestions, des exemples et des solutions concrètes pour renforcer la résilience des communautés locales, réduire les risques et faire participer les citoyens issus des pays tiers et les bénévoles à la résilience et à la planification des urgences.

## 1 DÉFINITION D'UNE VILLE RÉSILIENTE

Le projet AMARE-eu définit une ville résiliente comme suit :

« La résilience d'une ville est sa capacité à répondre aux difficultés, aux urgences ou aux événements stressants de manière positive et constructive. Cette réponse devrait finalement conduire à un **processus de redressement constructif** impliquant tous les aspects de la complexité qui caractérisent les villes d'aujourd'hui : les diversités culturelle, sociale et économique, le tout combiné avec un patrimoine culturel local.

Tout cela pour parvenir à un redressement efficace et durable de la ville et de tous ses habitants. Par conséquent, **la résilience d'une ville repose sur sa capacité à ne laisser aucun citoyen derrière**, en particulier les groupes considérés comme les plus menacés en raison de facteurs économiques, sociaux, culturels et linguistiques. Une ville résiliente puise dans la force de **tous ses habitants** et se développe à partir des différences qui existent entre eux. Les villes résilientes comprennent et incarnent la diversité en tant que sources de force dans lesquelles on peut puiser, aussi bien dans les moments de routine que dans les moments de besoin (catastrophes naturelles ou causées par l'homme) ».

« La résilience d'une ville repose sur sa capacité à ne laisser aucun citoyen derrière, en particulier les groupes considérés comme les plus menacés en raison de facteurs économiques, sociaux, culturels et linguistiques. »

## 2 PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL

Cette boîte à outils s'adresse aux administrateurs et aux décideurs municipaux, en les aidant à renforcer la résilience des villes. En raison de facteurs linguistiques, sociaux, économiques et culturels, certaines **catégories de citoyens sont gravement menacées** ; c'est pourquoi cette boîte à outils se concentre sur les groupes de citoyens non autochtones potentiellement vulnérables. L'objectif de cette boîte à outils est de contribuer à améliorer le dialogue des villes avec les communautés non indigènes et d'accroître le sentiment de confiance, d'assurance et d'appartenance de ces communautés, ce qui, espérons-le, aura des répercussions sur d'autres secteurs, tels que la cohésion sociale et la gestion des villes en général.

Il convient de noter que la boîte à outils ne donne pas d'outils spécifiques pour chaque situation possible, mais donne des exemples concrets, des informations généralisées et des indications qui peuvent être adaptées à différents contextes grâce au matériel concret fourni.

## 3 STRUCTURE DE LA BOÎTE À OUTILS

La boîte à outils est divisée en différentes sections et sujets :

### TRAVAILLER AVEC RÉSILIENCE

Cette section présente les différentes catastrophes et risques possibles auxquels les villes sont aujourd'hui exposées. En outre, elle introduit le terme de « résilience urbaine » et suggère l'utilisation de plusieurs outils, qui sont le résultat de projets européens déjà mis en œuvre et testés, et qui peuvent fournir des orientations utiles sur la manière dont les villes peuvent renforcer leur résilience et ainsi se préparer aux catastrophes ou les prévenir. À cet élément essentiel, le projet AMARE-EU ajoute la nécessité de prendre en compte les ressortissants des pays tiers et des primo-arrivants.

### TRAVAILLER AVEC DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS

En raison des flux migratoires de ces dernières années, de nombreuses villes se caractérisent aujourd'hui par un élargissement de leurs communautés étrangères. Cette section traite des besoins d'assistance spécifiques des ressortissants des pays tiers en cas d'urgence et donne des recommandations sur la manière dont les villes peuvent utiliser leurs ressources et impliquer ces personnes dans la planification locale des urgences.

### TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES

Cette section fournit des outils et des suggestions sur la façon de promouvoir le bénévolat et l'implication active des différents groupes qui font partie des communautés locales afin de susciter la participation et l'engagement dans les organisations et les initiatives existantes au niveau de la ville, du pays et de l'UE. En outre, la section fournit des exemples de bonnes pratiques dans ce domaine.

### OUTILS ET EXEMPLES

Cette section fournit des outils et du matériel spécifiques que les villes peuvent utiliser dans un contexte pratique ou simplement comme sources d'inspiration. Le matériel se compose de recommandations, de listes de contrôle, de brochures, d'illustrations et de vidéos. L'idée est que les villes puissent sélectionner les informations, les images ou les lignes directrices qui les concernent et les adapter à leurs besoins.

# TRAVAILLER AVEC RÉSILIENCE

Parmi les différentes définitions de la résilience proposées par différents organismes, groupes de recherche et projets internationaux, nous avons choisi de mettre en avant celle exprimée dans le City Resilience Profiling Tool Guide préparé par UN Habitat :

« Des tremblements de terre aux inondations, de l'immigration rapide aux cyber-attaques, toutes les villes sont confrontées à une série de chocs et de stress, qu'ils soient d'origine naturelle ou humaine. Aujourd'hui, nos villes et nos citoyens sont confrontés à des défis nouveaux et adaptés en raison de l'urbanisation rapide, du changement climatique et de l'instabilité politique. Ces phénomènes augmentent l'exposition et la vulnérabilité de la population aux risques et peuvent déclencher ou aggraver les catastrophes. Les zones urbaines subissent une pression supplémentaire à mesure que les effets du changement climatique deviennent plus graves et plus fréquents. Afin d'atténuer ces changements et de réduire l'impact négatif qu'ils ont sur les populations, la communauté mondiale se rend de plus en plus compte qu'il faut renforcer la résilience de nos villes en responsabilisant et en renforçant les capacités du gouvernement local et de ses partenaires, y compris les populations locales »

*(City Resilience Profiling Tool, p. 13, en anglais).*

En partant de ce concept de résilience urbaine et en utilisant les nombreux documents et manuels sur ce sujet produits ces dernières années au niveau international, cette section fournira une ligne directrice générale sur la façon de planifier des actions concrètes visant à améliorer la résilience.

## 1 DIFFÉRENTS TYPES DE RISQUES

L'agenda administratif des décideurs d'une ville doit nécessairement prendre en compte le fait que les villes d'aujourd'hui sont exposées à différents types de risques - tant naturels qu'artificiels. Nous vous rappelons ici les plus fréquents :

- **Les catastrophes naturelles** : inondations, tremblements de terre, incendies de forêt, tempêtes, avalanches, éruptions volcaniques ;
- **Les risques technologiques** : industriels, nucléaires, biologiques, les explosions, les ruptures de barrage, les transports de marchandises dangereuses ;
- **Les risques sanitaires** : pollutions de l'air et maladies connexes, épidémies ;
- **Les interruptions de réseau** : eau, électricité ;
- **Les risques urbains** : accidents, incendies, troubles/instabilité sociale.

« La résilience urbaine s'articule autour de la capacité des villes à maintenir la continuité en cas de chocs et de catastrophes, tout en s'adaptant et en se transformant dans la durée »

## 2 RÉSILIENCE URBAINE

La résilience urbaine s'articule autour de la capacité des villes à « maintenir la continuité en cas de chocs et de catastrophes, tout en s'adaptant et en se transformant dans la durée » (*City Resilience Profiling Tool*, p. 19, en anglais).

Parmi les nombreux projets sur la résilience réalisés ces dernières années, nous proposons de faire référence au projet « **Smart Mature Resilience** » financé par le programme UE H2020, auquel la ville de VEJLE a participé avec d'autres municipalités européennes. Ce projet a élaboré la « Directive européenne sur la gestion de la résilience », qui présente un cadre opérationnel en cinq étapes pour les villes, qui fournit des conseils sur la planification de la résilience locale et soutient les efforts des villes dans la construction de la résilience. La ligne directrice s'articule autour du **Modèle de Maturité de la Résilience (RMM)**, qui aide les villes à identifier leur état actuel de résilience, en décrivant les stades de résilience « débutant », « modéré », « avancé », « robuste » et « vertébré ». Lorsque les villes ont terminé les cinq étapes, elles passent à l'étape suivante de la maturité de la résilience. La RMM garantit que les opérateurs des villes ont une vue d'ensemble des domaines dans lesquels ils doivent évoluer, que ce soit au niveau du leadership et de la gouvernance, de la préparation, des infrastructures et des ressources ou de la coopération. En s'assurant que les différents acteurs et parties prenantes sont impliqués, le RMM prend également en compte les groupes marginalisés, y compris les communautés non autochtones ciblées par le projet AMARE-eu. Les cinq étapes décrites dans la ligne directrice doivent être répétées régulièrement (par exemple, chaque année) en fonction des besoins de la ville (*European Resilience Management Guideline*). Nous résumons ici les cinq étapes :

## ETAPE 1 : ETAPE DE BASE

L'administration locale de la ville évalue la situation au regard du niveau de résilience en se basant sur le Modèle de Maturité de la Résilience (*RMM*). En utilisant le modèle RMM, **les villes doivent évaluer leur niveau de résilience**, ce qui permettra de les aider à identifier les espaces à développer/améliorer. Le modèle permet d'identifier des actions pertinentes à mettre en œuvre afin d'atteindre le niveau de résilience souhaité. En se basant sur cette évaluation, la ville doit utiliser le modèle RMM afin de définir la bonne stratégie afin d'augmenter le niveau de résilience.

## ETAPE 2 : SENSIBILISATION AUX RISQUES

Cette étape se concentre sur l'évaluation des risques à établir. Il est crucial de faire régulièrement une analyse des risques afin d'obtenir une connaissance suffisante des risques éventuels à connaître en priorité. Les intervenants seront très impliqués dans l'évaluation des risques afin de s'assurer de cette prise en compte dans les considérations qu'une ville peut avoir à gérer. L'équipe examine les différents types de risques afin d'avoir le plus d'informations sur les chocs précédemment identifiés par les équipes. Le but de l'évaluation des risques, est :

1. Assurer que les activités mises en place dans un contexte de résilience est pertinente au regard de la situation de la ville.
2. Assurer un investissement des ressources approprié et proportionné.
3. Permettre l'exposition et la compréhension de la vulnérabilité de la ville à différents risques.
4. Permettre l'identification des conséquences communes afin de développer de bonnes capacités pour faire face aux risques.

A côté de l'évaluation des risques, la seconde étape est de **comprendre les interconnexions entre les risques**. Afin de permettre cela, le projet propose un outil appelé « Risk Systemicity Questionnaire » (*RSQ*) qui est à la base un outil Microsoft Excel qui présente une variété de scénarios de risques pouvant arriver dans les villes et permet aux utilisateurs d'évaluer la probabilité de ces derniers. L'idée est que le questionnaire doit être utilisé par les groupes de personnes ayant des expertises différentes afin d'encourager des débats de qualité. Les différentes expériences des intervenants sont réunies afin de déterminer les priorités de la ville pour être capable d'anticiper et de répondre de manière appropriée aux futurs défis.

## ETAPE 3 : STRATÉGIE DE RÉSILIENCE

L'équipe de résilience développe une stratégie incluant un **plan d'action détaillé**. Le but stratégie et du plan d'action est de prévenir et d'atténuer les risques tout en renforçant la résilience économique, sociale et climatique. Durant cette étape, l'équipe pourra utiliser le Portail « Information Résilience » (*RP*) et l'outil « Resilience Building Policies » (*RBP*). Ces deux outils aideront à l'adaptation des aspects de la stratégie de résilience face aux enjeux de chaque ville. Le RP fonctionne comme un outil pouvant compléter et renforcer les plateformes et les logiciels déjà mis en place dans les villes. Cela permet aux villes de visualiser les données de résilience, la vulnérabilité et les situations de crise. Le RBP lui, fournit une base de données des bonnes pratiques des villes européennes mais aussi des informations sur ce qui fonctionne bien et ce qui ne fonctionne pas dans la mise en œuvre de politiques similaires dans d'autres villes. La ville peut utiliser ces informations afin d'éviter des erreurs et guider la mise en œuvre de sa stratégie de résilience de manière effective. L'outil RPB offre un référentiel d'informations stra-

tégiques pour les managers de haut niveau au sein des villes mais aussi pour les agents des municipalités qui ont pour mission de mettre en œuvre les politiques planifiées.

#### ETAPE 4 : MISE EN ŒUVRE ET SURVEILLANCE

La quatrième étape se réfère à la mise en œuvre de la stratégie de résilience et du plan d'action mais aussi à une surveillance continue des activités et actions mises en place. La mise en œuvre requiert un développement et une priorisation des actions, une organisation et avant tout une communication sur les actions et l'implication des intervenants. Afin d'être dans la capacité de mesurer et de rapporter les résultats, la mise en œuvre de la stratégie de résilience et du plan d'action doit être surveillée et des comptes doivent être rendus à la fois aux politiciens et intervenants accrédités. Cette étape permet l'utilisation des outils « Resilience Maturity Model » (RMM) et CRD (déjà mentionnés dans l'étape 1). L'outil « **City Resilience Dynamic** » (CRD) peut être utilisé comme test et valider les relations entre les différentes politiques pouvant potentiellement être incluses dans la stratégie de résilience et leurs impacts sur la construction de la résilience locale. Les utilisateurs commencent par calibrer le RMM et détermine les valeurs des paramètres les plus importants du modèle. Le CRD lui, met en place les simulations des effets des politiques mises en œuvre dans une durée réaliste. Si les politiques sont mises en œuvre de manière appropriée et dans le bon ordre, les utilisateurs pourront avoir des résultats prometteurs et augmenter le niveau de résilience de 100 %.

#### ETAPE 5 : EVALUATION ET RAPPORTS CHIFFRÉS

La cinquième étape est l'évaluation des résultats et la communication des données aux politiciens, intervenants et au grand public. Cette étape se construit sur la base d'une nouvelle ver-

sion de management stratégique ainsi que des activités de renforcement de la résilience. Cette étape examine ce qui est arrivé durant l'année afin de comprendre pourquoi nous sommes face à un échec ou pour analyser un succès. L'équipe Résilience traite et télécharge les détails des cas pratiques au sein de l'outil RPB. Par ailleurs, l'outil CRD fournit la simulation des résultats pour comparer avec ceux observés en milieu réel. Au final, les résultats de l'évaluation ont pour objectif d'être partagés avec les politiciens, intervenants et les citoyens sur le Portail Information Resilience. Cette étape fournit au gouvernement local et aux décideurs, **une base afin de prendre des décisions** sur les objectifs, les actions et les activités pour l'année suivante.

Avant de commencer une nouvelle version, le modèle RMM est utilisé une fois de plus afin d'évaluer le niveau de résilience que la ville a atteint (« débutant », « modéré », « avancé », « robuste » et « vertébré »). Ensuite le cycle peut de nouveau recommencer. Deux activités transversales, qui sont une part fondamentale du procédé, sont requises et doivent être déroulées tout au long du processus, il s'agit :

- **Une organisation structurée et pratique** incluant les équipes, sous-équipes et groupes de travail avec des objectifs bien définis et des tâches et responsabilités claires.
- **Une communication continue** avec les intervenants mais aussi incluant le grand public à travers la collaboration des associations citoyennes et des engagements citoyens.



Vous trouverez plus de précisions sur les différentes étapes et outils sur la page d'accueil de **Smart Mature Resilience**, (en anglais).

# TRAVAILLER AVEC DES RESSORTISSANTS DES PAYS TIERS

Dans les sociétés actuelles de plus en plus mobiles, les situations d'urgence touchent des communautés diverses et incluent des ressortissants des pays tiers aux côtés des populations locales.

Les ressortissants des pays tiers peuvent avoir des besoins d'assistance spécifiques en cas d'urgence ; leurs origines sociales, linguistiques et culturelles diverses, ainsi que leur statut juridique, contribuent à déterminer leur perception des risques, leurs comportements en matière d'intervention d'urgence, leurs priorités et les options de protection et de soutien qui leur sont offertes en cas d'urgence. Les citoyens non indigènes ne doivent pas bénéficier d'un « traitement spécial », mais il est essentiel que les services d'urgence tiennent compte de leur présence et de leurs besoins spécifiques (voir également, *Assisting Migrants in Emergencies*, p. 5, en anglais).

Ce chapitre donne un aperçu des principaux facteurs à prendre en compte dans les différentes phases de la gestion des urgences : la prévention, la réponse et les conséquences. Certains exemples mettront également en évidence des aspects spécifiques qui sont transversaux à ces phases et qui doivent être pris en compte dans le cadre du travail avec les ressortissants des pays tiers.

## COMMUNICATION AVEC DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS : RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

**« Développer et transmettre des messages de sensibilisation, des alertes précoces et des communications d'urgences sont les clés afin d'améliorer la préparation des personnes face à des risques potentiels et des situations d'urgence. Ces actions permettront alors aux personnes d'avoir les bons comportements permettant de réduire les impacts de ces potentiels risques et d'améliorer leurs capacités de réactions afin de trouver assistance et soutien. »**

(*Assisting Migrants in Emergencies*, p. 7, en anglais).

En procurant les services essentiels aux communautés qui accueillent des ressortissants de pays tiers, les agents de services de santé rencontrent souvent des défis liés à la communication. En particulier car beaucoup de ressortissants de pays tiers ne parlent pas la langue locale et peuvent alors interpréter les messages différemment. Cependant, les ressortissants de pays tiers peuvent utiliser un ensemble d'autres médias afin d'accéder à l'information, même si certains ne font pas confiance aux sources officielles, et de fait aux informations, avertissements et messages communiqués.

Par conséquent, il est primordial d' :

- Avoir **connaissance des langues parlées** au sein des communautés et de simplifier les messages, la communication et les messages d'alerte. Simplifier les textes en utilisant la langue locale facilitera la compréhension à la fois pour les ressortissants des pays tiers et pour les habitants.
- **Utiliser le plus possible d'éléments visuels/ pictogrammes, signes et produits de communication.**
- Produire des documents en **impliquant directement des ressortissants des pays tiers** et/ou en collaboration avec

des institutions ou des personnes en qui les ressortissants de pays tiers ont confiance.

- Mettre en place des **équipes multilingues** avec interprètes, médiateurs linguistiques et culturels, bénévoles, et personnels et s'assurer que le personnel concerné a accès à des services de traduction et d'interprétations en ligne ou à distance. (application sur smartphones.)
- Être conscient des **règles de certains groupes, comportements et codes linguistiques afin d'être plus efficace lors de contacts directs avec ces derniers.**  
Par exemple : il faut être conscient que dans certains groupes nationaux, en fonction de pratiques culturelles différentes, les femmes ne peuvent parler uniquement qu'à d'autres femmes.
- Évaluer soigneusement qui doit accompagner, lorsqu'on se rend dans des **lieux où la population composée de ressortissants de pays tiers est importante pour délivrer des messages d'urgence** : en général, il peut être efficace de faire appel à un membre de la communauté connu et en qui ils ont confiance, mais on peut considérer que dans certains cas, des personnalités plus institutionnelles telles qu'un médiateur linguistique, ou interculturel ou même des fonctionnaires en uniforme, peuvent également être utiles.

## 1 ACTIVITÉS DE PRÉVENTION

Les activités de prévention doivent impliquer l'ensemble de la zone intéressée, en utilisant une **perspective systémique**, et doivent intégrer activement les bénéficiaires de l'intervention d'urgence. Tous les acteurs locaux, des services institutionnels (santé, éducation, secteur social, etc.) au troisième secteur, en passant par les groupes socialement actifs et en interaction directe avec la communauté, y compris - mais exclusivement - les ressortissants de pays tiers, doivent être activés et impliqués dès cette phase. Il est également important de partager les procédures d'urgence qui devraient être adoptées en cas de nécessité avec des institutions de premier plan concernant les pays d'arrivée des migrants, telles que les consulats, les ambassades et les institutions culturelles. Ces procédures pourraient inclure, par exemple, la délivrance rapide de documents ou un soutien à l'organisation de voyages pour le retour temporaire dans les pays d'origine.

Les ressortissants des pays tiers doivent être fortement impliqués dès cette phase, en s'assurant qu'ils sont informés et préparés à faire face à d'éventuels dangers afin de réduire leur vulnérabilité. Dans le même temps, pour contribuer à une gestion des urgences plus inclusive et plus efficace et renforcer la résilience de leurs communautés, il est avantageux de tirer parti des compétences et des ressources des ressortissants de pays tiers. Elle profite également aux communautés dans leur ensemble en permettant aux efforts de gestion des urgences de tirer parti de toutes les capacités et ressources disponibles localement (voir également, *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response*, p. 3-4, en anglais).

### INFORMER LES COMMUNAUTÉS DE RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS/PARTAGER LE PLAN

La Protection Civile et les interventions d'urgence au niveau local sont un phénomène qui peut être étranger aux ressortissants de pays tiers.

Il est nécessaire d'organiser des **réunions explicatives** et des sessions de formation pour présenter le système aux ressortissants de pays tiers. Celles-ci devraient inclure des informations concrètes sur les abris, les sites d'évacuation et autres installations. Se familiariser avec le phénomène permettra d'accroître la confiance des populations dans les organismes et entités d'intervention et de limiter la détresse et la désorientation lors des situations d'intervention d'urgence.

### DÉFINIR DES VOIES DE COMMUNICATION QUI ATTEIGNENT TOUTES LES COMMUNAUTÉS/CRÉER DU RÉSEAU

Cet effort devrait aboutir à la création d'un répertoire de contacts qui comprend les canaux de communication institutionnels (sites des administrations publiques, des établissements de santé, des institutions de sécurité publique, des organismes d'aide et d'urgence, le cas échéant ; journaux et journaux en ligne) et les médias et canaux de communication utilisés par la plupart des communautés des ressortissants de pays tiers (par exemple, les canaux officiels de leur poste à l'étranger, les pages des médias sociaux de leur communauté). Dans la mesure du possible, il est conseillé de rassembler les contacts téléphoniques et les médias sociaux des citoyens afin de créer une ligne de communication directe. Pour renforcer la dimension inclusive de la communication, quelques astuces simples peuvent parfois s'avérer utiles ; par exemple, Facebook permet de traduire automatiquement un message dans différentes langues afin que les utilisateurs puissent lire le message dans la langue à laquelle leur compte est configuré. Cette fonction peut être utilisée pour augmenter le nombre de personnes touchées.

### CRÉER DES MATÉRIELS SUR MESURE

Pour s'assurer que tout le monde comprenne ce qu'il faut faire en cas d'urgence, il convient de créer du matériel d'urgence dans les langues parlées par les ressortissants de pays tiers de votre territoire afin qu'il soit facilement disponible en cas d'urgence.

## IDENTIFIER LES BESOINS SPÉCIFIQUES ET LA MANIÈRE D'Y RÉPONDRE

Les membres des communautés non autochtones peuvent avoir des besoins différents de ceux des communautés locales. Il peut

s'agir de besoins culturels et/ou confessionnels (par exemple, besoins alimentaires, besoins en matière d'hygiène, besoin de zones dédiées à la prière), mais ils peuvent également découler de l'absence de réseaux sociaux étendus ou solides sur le territoire (par exemple, besoins psychosociaux).

## COMMENT IMPLIQUER DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS DANS LA GESTION DE L'URGENCE

Il peut être très utile de faire participer des ressortissants de pays tiers à la gestion des situations d'urgence. Ayant des connaissances spécifiques sur leur communauté, ses normes et ses croyances, ils peuvent contribuer en fournissant des informations et des conseils sur des questions telles que la perception des risques, la manière de répondre, les besoins spécifiques à la culture ou les difficultés d'accès à l'assistance. En outre, leur intégration dans le personnel de gestion des urgences peut accroître l'acceptation des acteurs de la gestion des urgences par les autres ressortissants de pays tiers et la confiance qu'ils leur accordent. Leur engagement dans le travail de gestion des urgences peut aussi potentiellement soutenir un discours plus positif sur la présence des ressortissants de pays tiers dans la communauté d'accueil.

Parmi les formes spécifiques de soutien que les ressortissants de pays tiers peuvent apporter dans la phase de prévention, on peut citer :

- **Participation à la planification de l'urgence** : Les ressortissants de pays tiers pourront réviser les plans de prévention et d'intervention d'urgence, y compris les plans de communication d'urgence, les plans pour les abris d'évacuation et les dispositions pour le stockage et la distribution de nourriture et d'articles non

alimentaires. Ils peuvent contribuer à faire en sorte que ces plans répondent de manière adéquate aux besoins spécifiques des groupes de ressortissant de pays tiers.

- **Services d'interprétariat et de traduction** : Les ressortissants de pays tiers peuvent être une ressource intéressante dans le besoin de la traduction de matériels de communication et de messages.
- **Médiation interculturelle** : Bien que le profil professionnel du médiateur interculturel soit plus défini en termes de normes, de rôles, de compétences et de fonctions, il peut être nécessaire, dans des situations d'urgence, que les ressortissants de pays tiers réalisent ou aident à réaliser diverses activités en face à face, telles que des entretiens, la collecte de données, le conseil, etc. dans lesquelles la sensibilité culturelle et la confiance peuvent être essentielles.
- **Sensibilisation et mobilisation** : Les ressortissants de pays tiers peuvent jouer un rôle crucial dans la diffusion d'informations sur la préparation et la réponse apportée, ainsi que dans la coordination des travaux pertinents au sein de leurs communautés, y compris la formation complémentaire de leurs concitoyens sur les comportements et réactions recommandés.

Pour plus d'informations, voir : *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* (en anglais)  
*La Protection Civile dans des sociétés diverses : Migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le contexte de la prévention et de la gestion des risques majeurs* (en anglais, arabe, chinois, espagnol, français, russe)



## 2 INTERVENTIONS D'URGENCE

Après avoir mené une activité de prévention correcte en préparant les outils nécessaires et en identifiant les ressources humaines parmi les ressortissants de pays tiers, il est important de considérer les aspects qui seront abordés dans la phase de réponse, en particulier s'ils impliquent l'accueil et la permanence des personnes dans les camps et les logements collectifs d'urgence (voir également, *Recommandations pour la protection des migrants dans les pays en conflit ou victimes de catastrophes naturelles*, p. 32, en anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe ; *Emergenza e interculturale. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna*, en italien).

### COMMUNIQUER

Lorsqu'un conflit ou une catastrophe naturelle éclate, de multiples systèmes de communication formels et informels doivent être activés. Les parties prenantes peuvent communiquer des informations aux ressortissants de pays tiers, et aux autres parties prenantes mais aussi en recevoir. Les messages doivent être répétés en utilisant de multiples canaux, et différents médias peuvent contribuer à élargir la couverture. Il est particulièrement important d'atteindre les migrants en situation irrégulière, ceux qui travaillent dans des endroits isolés et éloignés et ceux qui n'ont pas accès aux réseaux sociaux et autres.

### FACILITER LA CAPACITÉ DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS À SE DÉPLACER EN TOUTE SÉCURITÉ

Lors d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle, les ressortissants de pays tiers, comme beaucoup d'autres groupes touchés, chercheront à fuir pour se mettre à l'abri en se déplaçant. Les documents d'identité et de voyage peuvent être détruits, perdus, inaccessibles

ou laissés derrière dans le chaos et face à l'intensité de la crise. L'accès à des documents d'identité et de voyage valides est donc crucial pour les migrants qui cherchent à traverser les frontières internationales pour échapper au danger. Il peut être possible, avec cet objectif, d'essayer de créer des possibilités pour les ressortissants de pays tiers de retourner temporairement dans leur pays d'origine, où ils pourraient trouver des conditions d'accueil avec leur famille élargie. À cette fin, il est nécessaire d'être prêt à activer les ambassades, les consulats et les commissariats de police de référence pour donner effet aux accords signés pendant la phase de prévention.

### ETABLIR UN RÉFÉRENTIEL CLAIR DES PROCÉDURES

Les différents partenaires doivent établir des procédures d'orientation claires afin de garantir la prise en compte des besoins rencontrés par les migrants et de faciliter l'orientation des réfugiés, des demandeurs d'asile et des apatrides vers les mécanismes de protection nationaux et internationaux qui leurs sont destinés.

### FOURNIR UNE ASSISTANCE, PAS DE L'ASSISTANT

La gestion des situations d'urgence doit fournir une assistance et un soutien, en favorisant l'autonomisation des bénéficiaires plutôt qu'en créant une culture de dépendance. Lorsque les conditions le permettent, les ressortissants de pays tiers devraient être impliqués dans la réponse à l'urgence, en valorisant la place des individus dans la communauté et leur possibilité d'avoir une chance de jouer un rôle actif et significatif dans la réponse à l'urgence et dans la communauté.

### FAVORISER LE BIEN ÊTRE DE CHACUN

Afin de garantir une réponse d'urgence efficace, il est essentiel de garantir aux opérateurs et aux bénévoles le maintien de leur bien-être pendant leur service et de leur fournir un hébergement

adéquat à proximité du lieu de l'urgence, des congés réguliers, un soutien psychologique approprié et des soins de santé en fonction de leurs besoins.

### ÉVITER DE SOUS-ESTIMER OU DE SURESTIMER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

Il est important de ne pas faire de généralisation sur la façon dont les membres d'une certaine communauté culturelle ou étrangère se comportent en réagissant face à une tragédie, ni, dans le même temps, d'ignorer complètement les façons dont l'identité culturelle d'un individu joue un rôle dans son approche de questions spécifiques. Il est important de prendre en considération la complexité de l'interaction entre l'identité personnelle et sociale d'un individu, et la combinaison des traits personnels et culturels.

### AVOIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DES INDIVIDUS

Les interventions psychologiques et psychosociales doivent être adaptées aux différentes étapes de la réaction émotionnelle à la tragédie ainsi qu'aux filtres culturels et au contexte social dans lesquels elles sont développées. Les membres des communautés étrangères peuvent ne pas être familiarisés avec ce type d'intervention et de soutien. De plus, la langue est une barrière importante qui nécessite une médiation interculturelle professionnelle. Une attention particulière doit être accordée aux éléments suivants :

- Contrairement aux populations locales, les ressortissants de pays tiers **n'ont souvent pas de liens sociaux et parentaux avec le territoire**, ce qui est une des raisons de leur vulnérabilité accrue.
- **Les enfants et les adolescents**, qui sont plus intégrés dans la société locale, sont souvent invités à être disponibles si

besoin et à servir d'interprètes pour leurs parents et leurs proches pendant de longues périodes et sont donc exposés à un niveau de stress plus élevé qu'ils ne devraient l'être.

### IDENTIFIER LES RISQUES, PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Il faut être conscient que dans des conditions de détresse et de tension, comme dans un contexte d'urgence, les gens recherchent la stabilité et la sécurité et s'accrochent à des choses qui définissent la normalité de leur vie quotidienne ou qui représentent un facteur d'identité (par exemple, la nourriture, la religion, les activités quotidiennes de routine). Le bouleversement de ces facteurs peut devenir une source de stress et de conflit. L'approche qui consiste à ne pas éviter les conflits, mais plutôt à les affronter et à les résoudre grâce à une gestion professionnelle des conflits sera la meilleure façon de surmonter les difficultés rencontrées par les personnes concernées.

### FAIRE FACE À LA PERTURBATION DE LA VIE ORDINAIRE, DE LA DYNAMIQUE DES INDIVIDUS ET DES COMMUNAUTÉS

Les tensions et les problèmes quotidiens entre les communautés locales et étrangères peuvent apparaître ou s'intensifier dans un contexte d'instabilité comme celui d'une situation d'urgence, notamment en ce qui concerne la gestion des demandes concernant l'alimentation et l'assainissement en cas de coexistence forcée. Pour cette raison, la situation d'urgence doit être considérée comme une chance de s'attaquer à ces problèmes, en mettant en pratique une approche différente et nouvelle, **en favorisant la co-participation à l'identification des solutions** et en réduisant l'impact négatif de ces problèmes dans la communauté. Des exemples pourraient être la co-participation à la

définition des règles, à l'utilisation des espaces communs, à la détermination du menu (y compris la préparation des repas et le service de distribution), etc. afin de garantir que les solutions trouvées répondront aux besoins de chacun

### PRÉVOIR LES DIFFÉRENTES RÉACTIONS DES COMMUNAUTÉS DE RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS

Les membres des ressortissants de pays tiers qui peuvent être totalement étrangers aux catastrophes naturelles se produisant sur vos territoires peuvent avoir une réaction plus brutale aux phénomènes naturels que les habitants locaux (par exemple, les personnes qui n'ont jamais vécu dans des zones sismiques ou qui n'ont jamais vu d'avalanches).

### INFORMER LE PUBLIC

Il ne faut pas s'attendre à ce que les gens viennent chercher activement de l'aide dans les points de service mis en place pendant la phase d'intervention d'urgence. Les membres des communautés des ressortissants de pays tiers peuvent ne pas être habitués au type de soutien habituellement fourni dans les contextes d'urgence locaux. En outre, leurs expériences personnelles d'émigration et de vie peuvent les amener à craindre de se rendre dans des lieux officiels pour obtenir du soutien et/ou de s'adresser aux autorités pour demander de l'aide en raison d'un manque de documents juridiques. Dans ces situations, l'adoption d'une approche plus individuelle et informelle sera la plus efficace.

### GARANTIR DES POINTS DE RÉFÉRENCE DANS L'INTERVENTION D'URGENCE

Pour éviter toute désorientation et confusion supplémentaires, il est bon d'essayer d'éviter le renouvellement du personnel enga-

gé dans l'intervention d'urgence, en particulier les représentants de services particuliers. En outre, l'implication des institutions locales, des bénévoles et des services publics qui connaissent bien le territoire et le contexte social et politique par le biais d'une **approche communautaire** s'avère généralement plus efficace et contribue à renforcer la participation active au sein de la communauté locale en combinant pouvoir et responsabilité. Il est également conseillé de consulter et de collaborer avec des représentants des communautés étrangères, des chefs religieux et des représentants de la société civile afin d'approcher plus efficacement les ressortissants de pays tiers.



Pour plus d'informations voir :

*Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* (en anglais)

*La Protection Civile dans des sociétés diverses: Migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le contexte de la prévention et de la gestion des risques majeurs* (en anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe)



Il ne faut pas s'attendre à ce que les gens viennent chercher activement de l'aide dans les points de service mis en place pendant la phase d'intervention d'urgence



## ORGANISATION DES SITES D'ÉVACUATION ET DES STRUCTURES CLÉS : RECOMMANDATIONS POUR UNE APPROCHE INCLUSIVE

L'accès et l'utilisation des sites d'évacuation, des abris et autres installations qui fournissent des services essentiels sont indispensables à la sécurité et à la survie des personnes en cas d'urgence. L'adaptation des installations aux citoyens non autochtones peut être la clé pour garantir que ceux-ci, touchés par une situation d'urgence soient disposés et capables de les utiliser pour accéder à une assistance vitale. Dans ce contexte, les barrières linguistiques peuvent entraver leur compréhension des signes, des documents et autres indications, et en raison d'un manque de connaissance et/ou de confiance, ils peuvent être réticents à utiliser ces installations clés (*Assisting Migrants in Emergencies*, p. 13, en anglais).

Par conséquent, il est important de :

- **Limiter les barrières linguistiques** en affichant des supports de communication ciblés (notamment les formulaires d'inscription, les brochures d'information, les affiches et la signalisation).
- **Affecter du personnel ou des bénévoles parlant les langues pertinentes** pour aider le personnel du bureau d'enregistrement. Si possible, le personnel doit être représentatif des différents sexes et préparé à être la relation de soutien dans un contexte multiculturel - donc capable de gérer, au mieux, la communication interculturelle. Dans tous les cas, il est utile de fournir au personnel concerné un outil de communication visuelle ou des instructions pour utiliser les outils de traduction en ligne, si nécessaire.
- **Tenir compte des besoins spécifiques à la culture** lors de la planification minutieuse des espaces des sites d'urgence et d'accueil ; il s'agira notamment d'identifier une salle de prière et de s'assurer que le matériel pertinent est stocké (par exemple,

symboles, chaises, textes religieux, tapis de prière, séparations pour partager différentes zones). Veiller à ce que tous les objets, en particulier les objets religieux, puissent être conservés en toute sécurité. Il est également important de prévoir des dispositions pour le sommeil, les toilettes et les salles d'eau en fonction des préférences culturelles et des différences entre les sexes. En outre, il est nécessaire de prévoir des réponses appropriées à la présence d'animaux de compagnie et aux sensibilités qui y sont liées.

- **Préparer et diffuser des messages sur le droit des migrants à accéder aux sites** d'évacuation, aux abris et autres installations clés. Dans certains cas, il sera nécessaire de rassurer les migrants sur le fait qu'aucune opération de contrôle de l'immigration n'aura lieu dans ces lieux.
- **Fournir des aliments en fonction des restrictions et des habitudes alimentaires des différents groupes**, en accordant une attention particulière aux spécificités des exigences en matière de pratiques religieuses, également en fonction de la période (par exemple le Ramadan). Des mesures doivent être prises en ce qui concerne le type de nourriture, mais aussi le moment de la distribution. Les vêtements et les articles personnels devraient être fournis en fonction des préférences et des besoins culturels des différents groupes, ainsi qu'en tenant compte des besoins liés au sexe.
- **Orienter** les ressortissants de pays tiers **vers des organisations et des professionnels compétents** qui peuvent répondre à leurs besoins spécifiques si cela ne peut être fait (c'est-à-dire assistance juridique, conseil psychologique, aide administrative et assistance sociale).

## 3 GESTION DE L'APRÈS : POST URGENCE

Après la phase de prévention et la gestion de l'urgence pendant la crise elle-même, il est nécessaire de gérer également la phase post-urgence : les interventions dans ce qui suit et les conséquences. Trop souvent, cette phase n'est pas considérée comme aussi importante que les autres, et elle est donc dispersée comme une opportunité de développement de tous les acteurs impliqués et de croissance de la capacité de résilience de toute la communauté. Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions pour mieux aborder cette phase.

### RÉPONDRE AUX BESOINS IMMÉDIATS DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS

Les bouleversements et les perturbations créés par les conflits ou les catastrophes naturelles peuvent avoir des conséquences importantes et graves pour le **bien-être socio-économique** des migrants et de leurs familles. Les interventions possibles comprennent une aide en espèces pour répondre aux besoins immédiats, des conseils psychosociaux, des soins de santé, une réadaptation physique, des services de recherche des familles, une aide au recouvrement des salaires, des biens et des propriétés en souffrance, une indemnisation pour faire face aux pertes et bien plus encore. Le renforcement d'un service de secrétariat multilingue dans le traitement des pratiques administratives et juridiques faciliterait l'accès des citoyens non indigènes à ces services, la réalisation de leur efficacité et des résultats escomptés.

### SOUTENIR LES COMMUNAUTÉS D'ACCUEIL DES RESSORTISSANTS DE PAYS TIERS

Les interventions doivent également tenir compte de l'impact sur

les communautés dans le pays d'origine vers lequel les migrants retournent, les pays d'accueil d'où les migrants ont fui ou les États de transit vers lesquels les migrants fuient. Ces communautés peuvent ne pas disposer de ressources, de services et d'infrastructures suffisants pour soutenir les migrants. Une approche de l'action post-crise qui intègre les besoins des communautés d'accueil a plus de chances de réussir qu'une approche qui vise uniquement les migrants et leurs familles. Une telle **approche inclusive** peut favoriser la communauté, la cohésion sociale et la stabilité à long terme. Cela peut être particulièrement important si les migrants et leurs communautés d'accueil continuent à faire face aux effets des crises à moyen ou long terme.

### FERMER LA BOUCLE / TRANSFORMER L'URGENCE EN OPPORTUNITÉ

Soutenir et aider les personnes touchées par l'urgence à tourner la page sur l'expérience et le traumatisme qu'elle a pu causer, afin qu'elles puissent en faire **une base constructive pour leur avenir**. L'urgence doit également être considérée comme une chance d'améliorer les relations entre les membres des communautés qui n'interagissent pas habituellement dans leur vie quotidienne. Des résultats positifs peuvent découler du changement de cadre et de la perturbation de la dynamique quotidienne provoqués par l'urgence. S'ils sont favorisés, ils peuvent servir de base à l'amélioration de la résilience de la communauté.

### GÉRER LA TRANSITION

Il est important de définir un plan pour aider la communauté à passer de l'état d'urgence à la normalité, par la promotion des capacités personnelles et collectives des membres en tant qu'individus, groupes et communauté entière.

## SUIVRE ET ÉVALUER

Il sera favorable de collecter les retours sur la qualité des mesures d'urgence, tant de la part des personnes touchées par l'urgence que des professionnels et des bénévoles qui opèrent dans le cadre de la réponse. Sur la base de ce retour d'information, il est possible d'identifier les aspects positifs et négatifs des mesures, et voir ce qui peut être amélioré et quelles bonnes pratiques doivent être maintenues.

## PLANIFIER DES SOUTIENS PSYCHO-SOCIAUX PROLONGÉS

Il est important de mettre en place un système de soutien psychologique et psychosocial au lendemain de la tragédie lorsque les individus et les groupes/communautés sociaux sont confrontés à une instabilité émotionnelle, comportementale et relationnelle. Ce faisant, il est important de se rappeler que certaines réactions et certains facteurs affectant les individus sont universels, tandis que d'autres sont filtrés par des éléments culturels et traditionnels et qu'ils nécessiteront des approches différentes.

## FAVORISER LA COHÉSION SOCIALE

En s'inspirant de l'expérience de l'urgence, il est bon **d'investir dans des pratiques et des projets de cohésion sociale et de renforcement de la communauté**. Cela devrait également être considéré comme une mesure préventive pour les futures situations d'urgence. Ces pratiques peuvent inclure des projets d'intégration et de sensibilisation, un accent sur la préparation aux situations d'urgence, des projets de soutien à l'accès au logement en situation de post-urgence ainsi que la définition de procédures/services standardisés de médiation culturelle et linguistique dans les services publics.

Pour plus d'informations, voir :

*La Protection Civile dans des différentes sociétés : Migrants, demandeurs d'asile et réfugiés dans le contexte de la prévention et de la gestion des risques majeurs (en anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe)*  
*Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna (en italien)*

« L'urgence doit également être considérée comme une chance d'améliorer les relations entre les membres des communautés qui n'interagissent pas habituellement dans leur vie quotidienne »



# TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES

Construire une ville résiliente, est un projet qui nous concerne tous, pas seulement les autorités ou les organisations travaillant sur des solutions de résilience. Chacun a quelque chose à apporter sur la table et dispose de ressources qui peuvent être utilisées pour créer une communauté locale plus forte. Des liens solides avec les bénévoles et la société civile contribuent à créer de nouvelles opportunités et de meilleurs résultats, quelque soit la ville.

Cette section donne des informations et des pistes sur comment travailler avec des bénévoles et sur comment impliquer des citoyens non-autochtones.

## 1 POURQUOI EST-CE IMPORTANT DE TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES ?

Donner aux citoyens les moyens d'agir peut s'avérer crucial dans le travail de prévention et dans la lutte contre les catastrophes et les crises. Cette responsabilisation per-

met aux citoyens d'être plus armés pour résoudre des problèmes et augmente l'estime de soi. Cela peut revêtir une importance particulière pour les groupes ou les communautés marginalisés, qui grâce à ce processus, peuvent se sentir plus autonomes (*Camp Management Toolkit*, cp. 3, en anglais).

### L'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES : NIVEAUX DE PARTICIPATION ET APPROCHES

Degré de participation	Définition	Caractéristiques des mesures de participation
Totale	Les communautés sont en charge totale de la prise de décision et les autres partenaires facilitent leur capacité à utiliser les ressources. Il y a par conséquent un plus grand sens d'appartenance, de propriété, et de responsabilité.	Prise de décision sous la seule responsabilité des communautés
		Droit de veto
Interactive	Les communautés sont impliquées dans la prise de décision de manière égale avec les autres partenaires.	Les autres partenaires impliqués sont seulement là pour faciliter et garantir que des avancées soient faites et des décisions prises
		Les communautés et les autres partenaires impliqués ont le même poids dans la prise de décision
Fonctionnelle	Les communautés sont impliquées dans une ou plusieurs activités mais elles ont un pouvoir de décision limité, et les autres partenaires continuent à avoir un rôle à jouer.	Les communautés sont impliqués tout au long du processus de la prise de décision mais le sujet et l'objectif sont définis par la municipalité/ville
		Les communautés et les autres partenaires impliqués ont le même poids dans la prise de décision
Consultative	Les communautés sont appelés à donner leurs opinions mais elles ne décident pas du quoi et du comment.	Ateliers/auditions en continu durant un processus, où les informations sont renvoyées à la communauté pour commentaires/contributions
		Participation des acteurs communautaires à des groupes de travail
Transversale	Les informations sont collectées auprès des communautés mais elles ne participent pas aux discussions menant aux décisions finales.	Auditions
		Ateliers
Passive	Les connaissances sont partagées avec les communautés mais elles n'ont aucune autorité sur les décisions ou les mesures prises.	Entretiens/enquêtes
		Entretien avec les acteurs communautaires
Passive	Les connaissances sont partagées avec les communautés mais elles n'ont aucune autorité sur les décisions ou les mesures prises.	Questionnaires/enquêtes
		Etudes sur le terrain
Passive	Les connaissances sont partagées avec les communautés mais elles n'ont aucune autorité sur les décisions ou les mesures prises.	Campagnes de Communication
		Distribution de matériels d'information aux foyers

Créer des liens et coopérer avec les communautés locales et les bénévoles est aussi un moyen de renforcer la cohésion sociale dans la société, qui, en temps de catastrophe et de crise, peut aider à garantir que tous les citoyens soient contactés et informés.

La participation peut s'exercer à différents niveaux. Le tableau [page 22](#) décrit différents niveaux et donne des exemples de participation (voir [Camp Management Toolkit](#), p. 48, en anglais).

Plus une ville se veut résiliente et plus elle tend à impliquer davantage ses citoyens et les incite à prendre des décisions. Impliquer les citoyens d'une manière active en créant un dialogue sur la prise de décision est une sorte de co-création. La co-création peut être un moyen de développer une ville forte, résiliente et robuste, capable de faire face aux défis de l'avenir. La co-création est aussi une façon de construire des capacités d'organisation, de fournir des services et de la coopération à différents niveaux de la ville, par le biais d'idées ascendantes (à ce propos, voir [Vejele's Resilience Strategy](#), en anglais).

## 2 IMPLICATION DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles sont par définition des personnes qui donnent de leur temps, sur la base du volontariat, sans être rémunérés. Cela peut se produire par le biais d'un accord en cours ou en fonction des besoins. Dans une perspective de résilience, et surtout en cas de désastres ou de crises, inclure des bénévoles dans les différentes étapes du travail de résilience, peut s'avérer potentiellement très intéressant.

Le recours aux bénévoles est généralement géré à un niveau national. Il est donc nécessaire pour commencer de connaître la dite **législation**, et les dispositions dans lesquelles le bénévolat est prévu, et sous quelles formes et dans quels contextes, il est utilisé. Les administrateurs municipaux doivent toujours se référer aux mesures mises en œuvre dans la politique de la ville concernant la participation des bénévoles.

Une attention particulière doit toujours être portée sur les couvertures d'assurance et/ou les garanties destinées aux béné-

voles, qui peuvent être exposés à des dangers durant l'exercice de leur activité. En plus, des listes de bénévoles, précisant le type d'activité et les domaines particuliers des associations de bénévoles, peuvent être disponibles. Il est donc nécessaire de toujours commencer par cartographier les ressources déjà existantes afin de ne pas reproduire des actions ou de provoquer des malentendus interinstitutionnels.

Vous trouverez dans les [prochaines pages](#) un tableau contenant des références générales, pour soutenir la définition du rôle et de l'implication des bénévoles durant les différentes phases de l'urgence, de la phase de prévention à la phase post-urgence de long terme.



Pour s'inspirer des organisations et des plans d'urgence communautaires, consulter le [Community Emergency Plan Toolkit \(Community Emergency Plan Toolkit, en anglais\)](#).

## LE RÔLE ET L'IMPLICATION DES BÉNÉVOLES DANS LES DIFFÉRENTES PHASES D'UNE SITUATION D'URGENCE

	Tâche	Méthodologie	Caractéristiques des bénévoles
<b>PREVENTION</b>	Identifier les groupes à risques (groupes/individus particulièrement vulnérables en cas de désastre)	Implication des parties prenantes	Une implication basée généralement sur les besoins Une grande connaissance des groupes communautaires
	Développer des mesures de prévention adéquates (campagnes d'information, exercices d'urgence, etc...)	Ateliers, auditions/retours sur expérience Selon le degré de participation, les bénévoles peuvent être des moteurs de développement ou fournir des données sur ce qui a été mis en place	Une implication qui peut porter sur une tâche ou s'inscrire dans un processus continu Doivent posséder des caractéristiques communautaires, c'est à dire être non autochtones, ou socialement défavorisés
	Créer des réseaux/des lignes de commandement	Définir les personnes clés à contacter afin de leur fournir les informations en situations d'urgence	Fiables - tâche permanente Doivent être formés aux procédures d'urgence Doivent avoir un réseau important au sein de la communauté locale afin de diffuser les informations
	Fournir une expertise, des connaissances sur la communauté locale	Rencontres/auditions, implication des parties prenantes	Un aperçu de la situation au sein de la communauté locale Une connaissance des défis et des éventuels mouvements d'opposition ou d'hostilité au sein de la communauté
<b>MESURES D'URGENCE</b>	Passer l'information aux groupes/individus de la communauté	A travers des réseaux informels, le porte à porte ou les réseaux sociaux, etc...	S'engagent à agir Réseaux/contacts Possible connaissance des langues des non-autochtones
	Servir de lien entre les voies officielles et la communauté	A travers la chaîne de commandement, ils peuvent fournir des informations sur les situations immédiates dans les deux sens	Engagement et fiabilité Capacité à collecter des informations auprès de la communauté locale Doivent être fortement approuvé par la communauté
	Mettre en place des plans d'urgence immédiatement (ex : lorsque les autorités/le personnel d'urgence ne peuvent pas évaluer une zone)	Fournir des formations, aux personnes clés de la communauté locale, sur les évacuations, la gestion des risques environnementaux, etc...	Doivent recevoir des formations Doivent être fiables et réactifs Doivent avoir une connaissance de la configuration des espaces locaux (ex : où sont les extincteurs, les défibrillateurs, etc...)

	Tâche	Méthodologie	Caractéristiques des bénévoles
L'APRÈS (court terme)	Définir l'aide/les logements d'urgence et apporter une aide non spécialisée (logistique, etc...)	A travers leur savoir local et leur réseau, ils peuvent aider à récolter et faciliter la mobilisation des ressources de la communauté locale	Connaissance des ressources dans la communauté (ex : équipements, cuisines, magasins d'alimentation...) Lien fort avec les acteurs/individus de la communauté
	Fournir, de part leur expertise, une vue d'ensemble de la situation locale (ex : quelles zones sont les plus endommagées, quelles familles nécessitent une attention particulière, etc...)	Contact continu avec les autorités municipales	Doivent être/devenir des personnes clés au sein de la communauté, afin de récolter des informations Doivent posséder une vue d'ensemble de la communauté locale (y a-t-il des individus avec des besoins particuliers, etc...)
L'APRÈS (long terme)	Organiser la communauté (faciliter les réseaux afin de reconstruire la communauté)	Activités communautaires, mises en réseau, initiatives des parties prenantes et, travaux pratiques	Capacités d'organisation Bon réseau au sein de la communauté locale/Aptitude à mobiliser les citoyens
	Redéfinir/approfondir les plans d'urgence	Ateliers, sessions sur les retours d'expérience	Expérience avec la communauté locale


**Les bénévoles sont par définition des personnes qui donnent de leur temps, sur la base du volontariat, sans être rémunérés**


## EXEMPLES D'IMPLICATIONS DE BÉNÉVOLES

### Italie : Les bénévoles de la Protection Civile

En Italie, un grand nombre d'associations de bénévoles sont liées au réseau de la Protection Civile. Cela signifie qu'un grand nombre de citoyens sont informés et formés sur des sujets liés aux risques et aux urgences. On retrouve dans ce réseau de bénévoles de la Protection Civile, des groupes locaux, que presque toutes les municipalités ont : des groupes de la Croix Rouge, des scouts, des pompiers bénévoles, etc... Certains de ces acteurs organisent régulièrement des formations, ouvertes à tous, sur, par exemple, les procédures de sauvetage. Celles-ci sont parfois organisées avec des écoles, des associations de parents etc... Ces sessions de formation offrent la possibilité de discuter sur la sécurité et la prévention des risques avec les citoyens, et elles sont souvent la première étape pour engager de nouveaux bénévoles dans les organisations.

Ces initiatives ne s'adressent pas spécifiquement aux associations et organisations d'immigrants, les associations sont ouvertes aux citoyens italiens et non italiens et sont constamment à la recherche de bénévoles et d'associés. De plus, il est aussi possible de participer aux activités des associations de la Protection Civile (uniquement pour certains groupes d'âge), par le biais du service civil, qui, depuis 2017 est ouvert aux citoyens étrangers. Grâce à une coopération ciblée avec les communautés de migrants et les associations, des ajustements (comme l'interprétation, l'adaptation des matériaux, etc...) peuvent être mis en place afin de mieux promouvoir la participation des citoyens non autochtones dans les associations de bénévoles.

### France : La journée départementale des risques majeurs

Au sein de certaines municipalités, une journée spéciale a été organisée afin d'informer les enfants et les adultes sur les risques. Des acteurs tels que les pompiers, la Croix Rouge française, la Protection Civile et autres participent à la diffusion des informations. Il s'agit d'une initiative destinée au grand public mais elle inclut aussi des groupes non natifs. Une attention particulière est portée vers les groupes de migrants avec la mise en place d'activités dans les zones où les populations migrantes sont les plus denses.

### Danemark : A travers le feu et l'eau

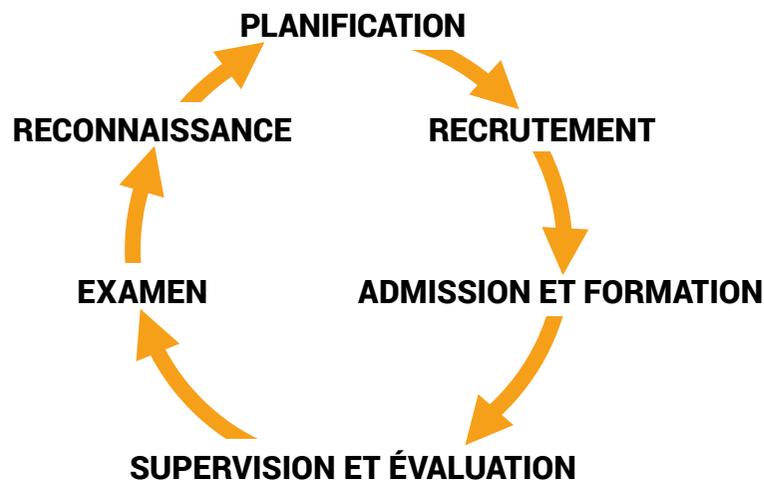
A Vejle, au Danemark, le local SPP (une collaboration entre les écoles, les services sociaux et la police) organise une formation annuelle pour une jeune brigade de pompiers, constituée de jeunes gens (âgés de 13 à 16 ans) en difficulté (mauvaise estime de soi, groupes à risques, etc...). L'objectif est de donner aux jeunes, confiance en eux mais aussi de leur enseigner les gestes de premiers secours, les compétences de lutte contre l'incendie, etc... à travers une formation de cinq jours. Un travail est fait pour maintenir une relation entre les jeunes et les pompiers après ces cours. D'une part, cette initiative a pour but de renforcer les capacités de la ville en cas d'urgence, et, d'autre part, elle agit également comme une mesure préventive en enseignant aux jeunes comment se comporter intelligemment, augmentant ainsi la résilience sociale de la ville.

## 3 GESTION DES BÉNÉVOLES

Il y a plusieurs considérations à prendre en compte lorsqu'il s'agit de gérer des bénévoles. Cela requiert des efforts dédiés et une approche structurée. Pour savoir comment gérer un tel effort, on peut s'inspirer du schéma sur le cycle de gestion des bénévoles (*Managing Volunteers - A Good Practice Guide*, en anglais). Il illustre les différentes phases généralement suivies pour entretenir des relations efficaces avec les bénévoles.

Ce schéma peut être utilisé afin de créer un plan local d'actions, sur comment impliquer les bénévoles dans votre ville d'une manière simple et souple.

### CYCLE DE GESTION DES BÉNÉVOLES



## 4 LES CLÉS DU SUCCÈS QUAND IL S'AGIT DES BÉNÉVOLES (EN RELATION AVEC DES CITOYENS NON-NATIFS)

Les facteurs importants suivants, aident à assurer le succès des efforts entrepris pour travailler avec les bénévoles, sur des sujets de résilience, ciblant spécifiquement des citoyens non natifs.

**Pour les professionnels/les représentants municipaux travaillant avec des bénévoles :**

- **Gardez une approche ouverte.** C'est d'autant plus important si les bénévoles sont des citoyens non natifs et que des perspectives multiculturelles entrent en jeu.
- **Soyez patient et expliquez les choses minutieusement** - même si vous croyez que ce qui est énoncé est compris, de fait.
- **Prêtez attention aux barrières de langage** - et trouvez des moyens de les contourner, soit en recourant à des interprètes, ou soit à des gardiens qui peuvent traduire pour les autres. Prêtez aussi attention à cet aspect lorsque vous développez des outils.
- **Etablissez des définitions claires des rôles**, afin que chacun sache quelles sont ses responsabilités et ses tâches et ne se sente pas accablé.
- **Cherchez des solutions**, soyez ouvert aux suggestions venant de la communauté/des bénévoles - Ils connaissent souvent bien mieux leurs besoins.
- **Soyez préparé à prendre en charge et arbitrer les conflits** entre différents groupes communautaires et différents intérêts. Sachez quel est votre mandat en ce



qui concerne la prise de décisions et ce qui devrait être abordé dans d'autres forums.

- **Créez de l'autonomisation !** Enseignez aux bénévoles à prendre des initiatives et valorisez leurs opinions afin de les aider à grandir.
- **Traitez les personnes comme des individus** et ne généralisez pas en vous basant sur un contexte culturel.

**Pour les bénévoles (natifs et non-natifs) en relation avec des non autochtones :**

- **Soyez pro-actif** et prenez contact. Ne vous attendez pas à ce que les communautés viennent à vous.

- **Utilisez les réseaux existants et les associations** pour atteindre les communautés locales. Allez vers les acteurs communautaires qui peuvent vous fournir des bons contacts et faire preuve de bonne volonté.
- **Etablissez des lignes de communication.** Assurez-vous d'être la personne que les gens contacteront en cas d'urgence ou de problèmes. Soyez disponible.
- Soyez sensible aux **aspects multiculturels.**
- **Soyez conscient de votre rôle**, si des débats ou des questions dépassent votre champ de connaissances, posez ces questions à la personne compétente.

## PISTES SUR COMMENT IMPLIQUER LES BÉNÉVOLES

### France : S'informer sur le bénévolat

Le gouvernement français a consacré une partie de son site officiel à des informations sur comment s'engager pour aider en cas d'urgence. Ces informations traitent des différentes choses que l'on peut faire pour aider mais aussi des sessions de formation disponibles : **Risques - Prévention des Risques Majeurs**, (en français).

### Danemark : Utiliser le Design Thinking pour découvrir le potentiel des bénévoles

Grâce à la méthode du Design Thinking, les établissements pour personnes, à mobilité réduite ou présentant des troubles psychologiques, de la ville de Vejle, ont développé des moyens pour ces personnes, d'utiliser leurs capacités pour aider les autres. C'est clair : tous les citoyens sont capables de contribuer. Le Design Thinking peut être utilisé comme un moyen d'identifier de telles ressources dans différentes communautés et groupes de citoyens, et de faire prendre conscience à ces derniers qu'ils peuvent, comme les autres, contribuer à l'effort général (**Design gør borgere til mestre i eget liv**, en danois).



# OUTILS ET EXEMPLES

Cette section fournit des outils et des matériaux spécifiques qui peuvent être utilisés dans un contexte pratique ou servir de références. Il s'agit de recommandations, de listes de contrôle, de brochures, d'illustrations et de vidéos.

Dans les annexes, vous pouvez également trouver des documents spécifiquement créés dans le cadre du projet AMARE-EU.



# 1 ILLUSTRATIONS, BROCHURES ET VIDÉOS

## URGENCES

- *Kit d'urgence, Gouvernement français*, (en français), 2016. Carte picturale
- *Comment protéger sa famille, ORSEC* (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile), (en français), 2010. Brochure
- *Différentes urgences et que faire, Mairie de Toulouse* (en français), 2016. Brochure

## INONDATIONS

- *What to know and what to do right away*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Brochure
- *What to do during the alert and after flooding*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Carte picturale
- *Comment protéger sa famille, Mairie de Toulouse*, 2016, (en français). Vidéo Youtube

## TSUNAMIS

- *What to know and what to do before a tsunami*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Brochure

- *What to know and what to do before a tsunami*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Carte picturale
- *How to prepare in case of a tsunami*, Sikana (en anglais), 2016. Vidéo Youtube

## SÉISMES

- *What to know and what to do before an earthquake*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Brochure
- *What to do before and after an earthquake*, Département de la Protection Civile, Ingv-Institut National de Géologie et de Vulcanologie, Anpas-National Association Nationale d'Assistance Publique et ReLUIS, (en anglais et italien), 2017. Carte picturale
- *How to protect yourself during an earthquake*, Sikana (en anglais), 2016. Vidéo Youtube

## ATTAQUES CHIMIQUES

- *How to react in the event of a chemical attack*, Gouvernement français (en anglais). Carte picturale

## TERRORISME

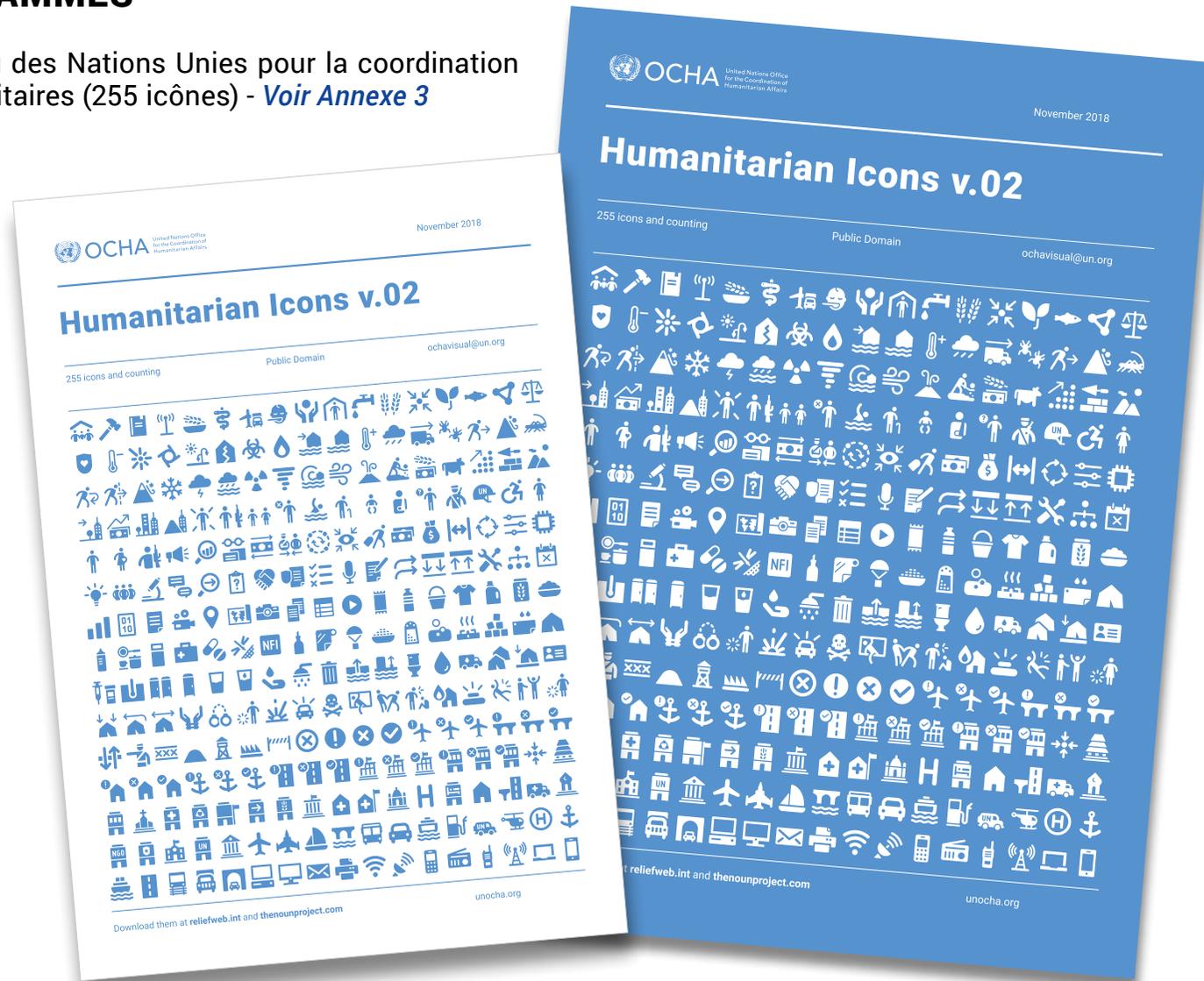
- *Comment réagir en cas d'attaque terroriste*, Gouvernement français (en français). Carte picturale



# 2 PICTOGRAMMES

Pictograms, Bureau des Nations Unies pour la coordination des affaires humanitaires (255 icônes) - *Voir Annexe 3*

**Annexe\_03** ▶



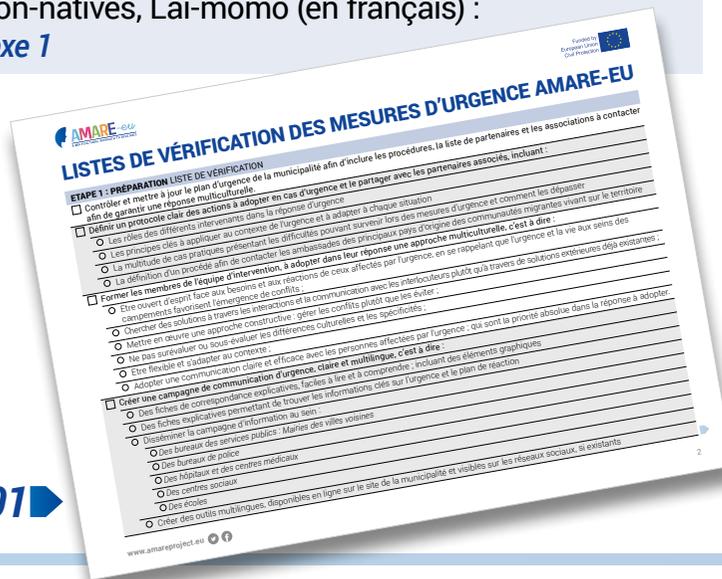
# 3 RECOMMANDATIONS ET LISTES DE CONTRÔLE

## RÉSILIENCE

- *Urban Resilience Profiling Tool*, Programme des Nations Unies pour les établissements humains (UN-Habitat), 2018 (en anglais)
- *European Resilience Management Guideline*, Villes de Donostia/San Sebastian, Glasgow, Kristiansand, Bristol, Riga, Rome, Vejle, Athens, Greater Amman, Manchester, Malaga, Malmö, Reykjavik, Stirling and Thessaloniki, 2018 (en anglais)

## CITOYENS NON-NATIFS

- *Vérification des mesures d'urgence* concernant les différentes étapes dans la réponse à l'urgence avec un focus particulier sur la protection et l'engagement des membres des communautés non-natives, Lai-momo (en français) :  
*Voir Annexe 1*



- *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response*, Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 2018 (en anglais)
- *Adapting Local Evacuation Plans to Better Account for Migrants and Their Needs*, Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 2017 (en anglais)
- *Assisting Migrants in Emergencies - Recommended Actions for Inclusive Provision of Emergency Services* (GEmergency Services), Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 2018, (en anglais)
- *La Protection Civile dans différentes sociétés : les migrants, les demandeurs d'asiles et les réfugiés dans le contexte de la gestion et de la prévention des risques majeurs*, Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), 2014 (en arabe, chinois, anglais, français, russe et espagnol)

## BÉNÉVOLES

- *Comment s'engager dans un travail d'urgence*, Gouvernement français (en français)
- *Community Emergency Plan Toolkit*, Gouvernement britannique (en anglais)

## GESTION DES CAMPEMENTS

- *Camp Management Toolkit*, Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), Conseil Norvégien des Réfugiés (CNR) et Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR), 2015 (en anglais)

Annexe\_01

## 4 TRAVAUX DE RÉFÉRENCE

### RÉSILIENCE DANS LA VILLE DE VEJLE :

- *Social resilience, Ville de Vejle* (en Danois), 2018. Vidéo Facebook
- *Vejle's Resilience Strategy*, Ville de Vejle, 2016 (en anglais)

### CITOYENS NON-NATIFS

- *Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna*, Lai-momo, 2013 (en italien)
- *Mesures d'Urgence Post Seisme a Emilia Romagna, Italie*, Lai-momo, 2013 (en français) : *Voir Annexe 2*

### BÉNEVOLES

- *Design gør borgere til mestre i eget liv by Viden På Tværs*, 2016 (en danois)

## Annexe\_02



Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## LISTES DE VÉRIFICATION DES MESURES D'URGENCE AMARE-EU

# TOOLKIT



# LISTES DE VÉRIFICATION DES MESURES D'URGENCE AMARE-EU

## ETAPE 1 : PRÉPARATION LISTE DE VÉRIFICATION

- Contrôler et mettre à jour le plan d'urgence de la municipalité afin d'inclure les procédures, la liste de partenaires et les associations à contacter afin de garantir une réponse multiculturelle.
- Définir un protocole clair des actions à adopter en cas d'urgence et le partager avec les partenaires associés, incluant :
  - Les rôles des différents intervenants dans la réponse d'urgence
  - Les principes clés à appliquer au contexte de l'urgence et à adapter à chaque situation
  - La multitude de cas pratiques présentant les difficultés pouvant survenir lors des mesures d'urgence et comment les dépasser
  - La définition d'un procédé afin de contacter les ambassades des principaux pays d'origine des communautés migrantes vivant sur le territoire
- Former les membres de l'équipe d'intervention, à adopter dans leur réponse une approche multiculturelle, c'est à dire :
  - Etre ouvert d'esprit face aux besoins et aux réactions de ceux affectés par l'urgence, en se rappelant que l'urgence et la vie aux seins des campements favorisent l'émergence de conflits ;
  - Chercher des solutions à travers les interactions et la communication avec les interlocuteurs plutôt qu'à travers de solutions extérieures déjà existantes ;
  - Mettre en œuvre une approche constructive : gérer les conflits plutôt que les éviter ;
  - Ne pas surévaluer ou sous-évaluer les différences culturelles et les spécificités ;
  - Etre flexible et s'adapter au contexte ;
  - Adopter une communication claire et efficace avec les personnes affectées par l'urgence ; qui sont la priorité absolue dans la réponse à adopter.
- Créer une campagne de communication d'urgence, claire et multilingue, c'est à dire :
  - Des fiches de correspondance explicatives, faciles à lire et à comprendre ; incluant des éléments graphiques
  - Des fiches explicatives permettant de trouver les informations clés sur l'urgence et le plan de réaction
  - Disséminer la campagne d'information au sein :
    - Des bureaux des services publics : Mairies des villes voisines
    - Des bureaux de police
    - Des hôpitaux et des centres médicaux
    - Des centres sociaux
    - Des écoles
  - Créer des outils multilingues, disponibles en ligne sur le site de la municipalité et visibles sur les réseaux sociaux, si existants

Organiser des rencontres d'information et des évènements de dissémination impliquant des représentants des communautés migrantes, à travers des voies officielles et officieuses, comme :

- Des administrateurs d'immeubles collectifs
- Des représentants de quartiers/voisinages, et administrateurs
- Des représentants de centres sociaux et culturels
- Des institutions religieuses et sites de rassemblement
- Des institutions scolaires

Préparer des outils multilingues à utiliser pour une réponse d'urgence :

- Des badges d'identification pour les opérateurs officiels et les opérationnels durant les mesures d'urgence
- Des badges d'identification pour les personnes affectées vivant dans les campements et les lieux d'habitation d'urgence
- Des fichiers d'enregistrement pour les personnes affectées vivant dans les campements et les lieux d'habitation d'urgence afin de recenser des informations personnelles, des besoins spécifiques tels que médicaux, sociaux, scolaires afin de les soutenir pendant l'urgence
- Des tableaux informatifs à mettre en place sur les campements d'urgence ou les lieux d'urgence, procurant des informations sur les horaires d'ouverture de certains services : cantines, centres médicaux, centres de soutien psychologique et crèches...
- Des matériels à utiliser afin de fournir des services spécifiques : termes médicaux et dictionnaires, nourriture et vêtements, cartes géographiques adaptées au contexte

## ETAPE 2 : EN PHASE DE RÉPONSE LISTE DE VÉRIFICATION

- Partager le protocole des mesures avec les opérateurs impliqués
- Finaliser les règles définies durant les étapes de préparation et les adapter dans un contexte d'urgence et en collaboration avec les opérateurs
- Impliquer les associations, les ONG et les groupes religieux précédemment identifiés et formés
- Mettre en place un système de communication pour les situations d'urgence incluant l'utilisation de radios portables, de porte-voix et de haut-parleurs permettant d'atteindre les personnes facilement
- Faire en sorte que les opérateurs et les bénévoles mettent en place des mesures d'urgence qui soient facilement repérables par les personnes touchées
- Définir un rôle spécifique pour les opérateurs et les bénévoles formés, dans la réponse à apporter
- Mettre en place un calendrier pour les opérateurs et les bénévoles impliqués dans une réponse d'urgence, garantissant leur bien-être physique et psychologique
- Atteindre les personnes, créer un lien relationnel afin de favoriser la confiance des personnes envers les services mis en place durant les mesures d'urgence
- Identifier et enregistrer les personnes concernées par l'urgence, et vivant dans les campements d'urgence en utilisant des modules démographiques si besoin
- Créer des dessins et des tableaux informatifs visibles et facilement accessibles
- Imprimer et distribuer des cartes multilingues sur les campements d'urgence indiquant les points de services (cantines, toilettes, points info, centres de santé, espaces de sécurité enfance.)

- Garantir la présence de médiateurs culturels à chaque point de service
- Garantir la présence d'experts sur les questions de prévoyance sociale, de soutien psychologique, de protection des mineurs, des violences sexistes et des conflits de management dans des situations d'urgence
- Fournir un soutien psychologique à la fois pour les enfants et les adultes, c'est à dire :
  - Impliquer des psychologues professionnels, des ethno-psychologues et des experts en traumatismes
  - Organiser des activités d'art thérapie : laboratoires créatifs et autres activités (narration, arts visuels, musique, cirque...) ciblant les enfants et les adultes/personnes âgées. Cela peut aider les personnes à dépasser et transformer leurs mauvaises expériences de manière constructive : l'art thérapie est une technique qui permet aux personnes d'exprimer et de soigner leurs tensions et sentiments à travers un processus artistique
  - Mettre en place des espaces sécurisés pour les enfants et veiller à ce que les parents soient au courant de leur position et des activités offertes afin de les rassurer sur la sécurité de leurs enfants
  - Engager et atteindre les adultes à travers des activités qui impliquent à la fois les enfants et les parents
- Anticiper et gérer le conflit, c'est à dire :
  - Fournir des informations nutritionnelles sur la nourriture servie dans les cantines
  - Porter une attention particulière aux dispositifs des aires de repos et d'hygiène
  - Définir et partager des règles communes, à respecter par tous, lors d'utilisation d'espaces communs
- Identifier des leaders ou des représentants des communautés migrantes
- Garantir la sécurité des personnes vivant dans les campements d'urgence en contrôlant et limitant l'accès uniquement aux résidents

### ETAPE 3 : GESTION DE L'APRÈS LISTE DE VÉRIFICATION

- Mettre en place un système de suivi pour les personnes les plus vulnérables, affectées par l'urgence et prises en charge
- Mettre en place un système de surveillance, c'est-à-dire :
  - Distribuer, dans des espaces faciles d'accès, des questionnaires papier plurilingues afin de collecter des retours sur expérience :
    - Bureaux des services publics : Mairies des villes voisines
    - Hôpitaux et centres médicaux
    - Centre sociaux
  - Créer des questionnaires plurilingues en ligne pour collecter des retours sur expérience
  - Organiser des groupes de discussion comprenant des membres des différents groupes, associations et institutions impliqués dans les mesures d'urgence
  - Organiser des groupes de discussion avec les personnes affectées par l'urgence et ayant été assistées
- Faire une liste des enseignements tirés et mettre à jour le plan et le protocole d'urgence existants, en fonction
- Mettre en place un suivi psychologique pour le personnel et les personnes affectés par l'urgence
- Mettre à jour et offrir des formations, aux acteurs clés qui ont pris part à la planification et à la coordination des mesures d'urgence

Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## MEILLEURES PRATIQUES POUR LES CITOYENS NON-NATIFS

# TOOLKIT





# MESURES D'URGENCE POST SEISME A EMILIA ROMAGNA, ITALIE

## CAS PRATIQUE / LAI-MOMO

En 2012, une forte vague de séismes a frappé plusieurs municipalités de la région d'Emilia Romagna. Le partenaire Lai-momo a participé aux mesures d'urgence prises, en tant qu'expert de l'intégration et du multiculturalisme. Il a ainsi fourni son appui afin de garantir la protection et l'implication des communautés migrantes vivant sur les territoires touchés.

A la suite des événements, une évaluation des mesures d'urgence a été mise en œuvre par les partenaires impliqués. Les bénévoles, les membres de la société civile, les représentants locaux, les administrations nationales, les membres de la Protection Civile se sont réunis sous la forme d'un groupe de dis-

cussion et ont débattu sur les résultats positifs et négatifs dans la gestion de l'urgence.

Grâce à cette première expérience et aux retours collectés, Lai-momo a pu identifier les éléments importants et les bonnes pratiques appliquées lors des différentes étapes, avec un regard particulier sur la protection et l'engagement des membres des communautés migrantes. Ce cas pratique recense les meilleures pratiques observées durant les trois étapes dans la gestion de l'urgence.

- 1. Préparation**
- 2. En phase de réponse**
- 3. Gestion de l'après**

# 1. PRÉPARATION

## BONNES PRATIQUES

### Sessions de formation pour les agents des municipalités de la Province Est de Bologne, Italie

- **Objectifs** : Organiser un service de consultation pour le personnel des services sociaux, des bureaux démographiques, des services de santé, des bureaux de police, des services des relations publiques, des enseignants afin de leur procurer des informations sur le contexte socio-politique et culturel des quatre pays d'origine de la majorité des communautés migrantes vivant sur le territoire.
- **Cible** : Les bureaux et les agents publics des municipalités : personnel des services sociaux, des bureaux démographiques, des services de santé, des bureaux de police, des services des relations publiques, des enseignants et des agents de la Protection Civile...
- **Activités** : Lai-momo a coordonné et géré la mise en place de cycles d'information et de conférences sur les contextes socioculturels et sociopolitiques du Pakistan, du Maroc, de la Chine et du Nigeria. Ces conférences ont conduit à un échange et à un débat entre les agents des municipalités et les experts impliqués dans le projet. En outre, ces conférences ont fourni des outils permettant une meilleure interaction avec les migrants vivant sur le territoire. Ils ont aussi facilité la création de services relatifs aux mesures d'urgence, en prenant en considération la diversité des besoins.

### Transformation de la médiation culturelle passant d'un service à un processus, Modène et sa province, Italie

- **Objectifs** : Soutenir la planification avec un usage optimal de la médiation culturelle au sein du système de santé de manière quotidienne et en situations d'urgence.
- **Cible** : Agents/Opérateurs, de santé de l'autorité locale de santé des municipalités de Modène et de sa province.
- **Activités** : Les coopératives locales ont mené une phase de contrôle des activités culturelles fournies par les hôpitaux et les centres de santé au sein des municipalités concernées. Les résultats ont démontré que les services étaient souvent irréguliers. Afin de transformer ces activités de médiation culturelle en processus, les coopératives ont soutenu un programme de médiation culturelle consolidé. Une équipe de médiateurs culturels professionnels ont ainsi pu suivre une formation sur la médiation culturelle lors de contextes d'urgence. Les activités de médiation culturelle font désormais partie intégrante des services de santé, et permettent donc de soutenir les agents de santé des municipalités.
- **Méthodologie** : La phase de contrôle des activités de médiation culturelle mise en œuvre, a été suivie d'une présentation des données collectées par les intervenants des services de santé. En s'appuyant sur ces données, les intervenants ont dans le cadre d'ateliers, participé à la construction d'une réponse aux besoins de l'autorité locale de santé. C'est à travers une approche participative, qu'ils ont pu proposer une redéfinition de la médiation culturelle.

## 2. EN PHASE DE RÉPONSE BONNES PRATIQUES

### Mise à disposition de produits sanitaires et d'hygiène personnelle, Région d'Emilia Romagna, Italie

- **Objectifs** : Répondre aux besoins lors de situations d'urgence, afin de réduire au maximum l'émergence de conflits et de tensions.
- **Cible** : Toute personne affectée par la catastrophe sismique, et qui réside dans les campements d'urgence.
- **Activités** : Lai-momo a aidé la Protection Civile locale et nationale lors de l'identification des besoins, en matière de soins spécifiques définis par des pratiques religieuses et culturelles, comme par exemple la nécessité de faire une toilette intime séparément durant le Ramadan. Ces spécificités ont parfois été sources de conflits, de malentendus, ou encore ont créé des situations de détresse pour les personnes vivant dans les campements. Afin d'apporter une solution à ces situations, Lai-momo et les agents de la Protection Civile sont allés à la rencontre de ces gens et ont ainsi établi un dialogue interculturel. Des réponses ont donc pu être trouvées, comme par exemple, la mise à disposition de nécessaires de toilette individuels directement distribués aux personnes ou accessibles dans les différents sanitaires du campement.
- **Méthodologie** : Des besoins ont été identifiés grâce aux remontées d'informations des personnes vivant dans les campements d'urgence. Ces retours ont été possibles grâce à une communication directe entre les gens des campements et les médiateurs culturels.

## 3. GESTION DE L'APRÈS BONNES PRATIQUES

### Faciliter le retour à la vie normale des personnes touchées par les séismes, Union des municipalités du Nord de Modène (UCMAN), Italie

- **Objectifs** : Dessiner/Créer une carte avec des statistiques démographiques et socioéconomiques des familles vivant dans des logements temporaires durant les mesures d'urgence sismiques. Le but est de faciliter le processus de retour à un logement stable, de résoudre d'éventuels problèmes de coexistence au sein d'espaces densément peuplés par des communautés multiculturelles et de soutenir les chômeurs à la recherche d'un emploi.
- **Cible** : Personnes vivant dans des logements temporaires précaires mis à disposition par les municipalités durant la situation d'urgence.
- **Activités** : Les coopératives locales ont mené des entretiens avec les 144 familles, à la fois italiennes et migrantes, interrogeant ces dernières sur leur stabilité économique, leur niveau d'occupation et leurs précédentes conditions de logement. Les données récoltées ont permis de définir un plan d'action permettant de soutenir les personnes affectées par l'urgence et en recherche de logement et d'emploi.
- **Méthodologie** : Conduite d'entretiens individuels semi-structurés.

### Etablir une médiation socioculturelle dans un quartier hautement diversifié/multiculturel, Municipalité de Ferrara, Italie

- **Objectifs** : Modérer et calmer les tensions socioculturelles entre les citoyens vivant dans le quartier de Grattaciolo. Ce dernier présente une densité importante de population migrante particulièrement touchée par l'urgence sismique. Soutenir l'intégration des habitants migrants.



- **Cible** : Membres des communautés migrantes vivant dans des communes multiethniques affectées par des problèmes de niveau de vie, d'exclusion sociale et par de fortes tensions socioculturelles entre les résidents.
- **Activités** : L'administration locale, avec l'aide d'une coopérative locale, a mis en place un service public consacré au quartier de Grattaciolo. Ce service offre une assistance aux résidents, sujets aux tensions, il inclut l'accueil des résidents et la prise en compte de signalements. De plus, des formations en médiation ont été offertes aux résidents du quartier, avec un soutien et une assistance dans la gestion des espaces communs dans le quartier. Il est également important de souligner l'organisation d'événements sociaux par les résidents. Ces services ont été mis en place en parallèle d'organisation et de conduite d'initiatives sociales favorisant le dialogue et les débats, et ce afin d'améliorer les conditions de vie et de stabilité dans le quartier.
- **Méthodologie** : La mise en réseau et la médiation sociale ont été des méthodologies clés, en particulier la mise en réseau au sein des institutions de service public, des individus, du secteur tertiaire et des résidents. Les activités mises en avant et le développement des interactions sociales ont été contrôlés afin d'identifier les résultats positifs et négatifs et déterminer avec les résidents les activités à promouvoir. En général, les activités avaient été mises en place afin de favoriser « un processus participatif » pour les membres des communautés. Leurs objectifs étaient de prendre soin des espaces communs et de définir des solutions créatives à appliquer à des situations complexes. L'autonomisation a aussi été un élément clé de la méthodologie du projet : l'ensemble des actions avait pour but que les résidents prennent part aux initiatives sociales, importantes, pour leur permettent de s'intégrer avec succès et d'améliorer leurs conditions de vie.

## MATERIEL EXISTANT

Les liens suivants renvoient vers le matériel et les outils multilingues qui peuvent être utilisés durant des situations d'urgence mais aussi des exemples d'outils utilisés par certaines municipalités en Italie :

- **EduRisk** : Outils disponibles en 5 langues : italien, anglais, français, espagnol et allemand pour les enfants concernant la préparation et les mesures d'urgence face à une catastrophe.
- **Io Non Rischio** : Campagne d'information de la Protection Civile italienne offrant des outils en italien et en anglais.
- **Municipalité de Bologne** : Matériel disponible sur le site internet.
- **Municipalité de Gênes** : Utilise le même format que le projet « Io Non Rischio » de la Protection Civile.
- **Plan d'urgence de la communauté britannique**
  - Livret sur la santé traduit, peut être utile en situation d'urgence lorsqu'il n'y a pas de temps pour faire des bilans de santé :
    - **Disaster Preparedness**
    - **Communication Tool**
  - **Guide de conversation multilingue concernant les soins médicaux** - Le guide n'est pas en lui-même essentiel mais sa structure peut être reproduite pour la réalisation d'autres documents à utiliser durant une situation d'urgence.

Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## PICTOGRAMMES

# TOOLKIT





# Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at [reliefweb.int](http://reliefweb.int) and [thenounproject.com](http://thenounproject.com)

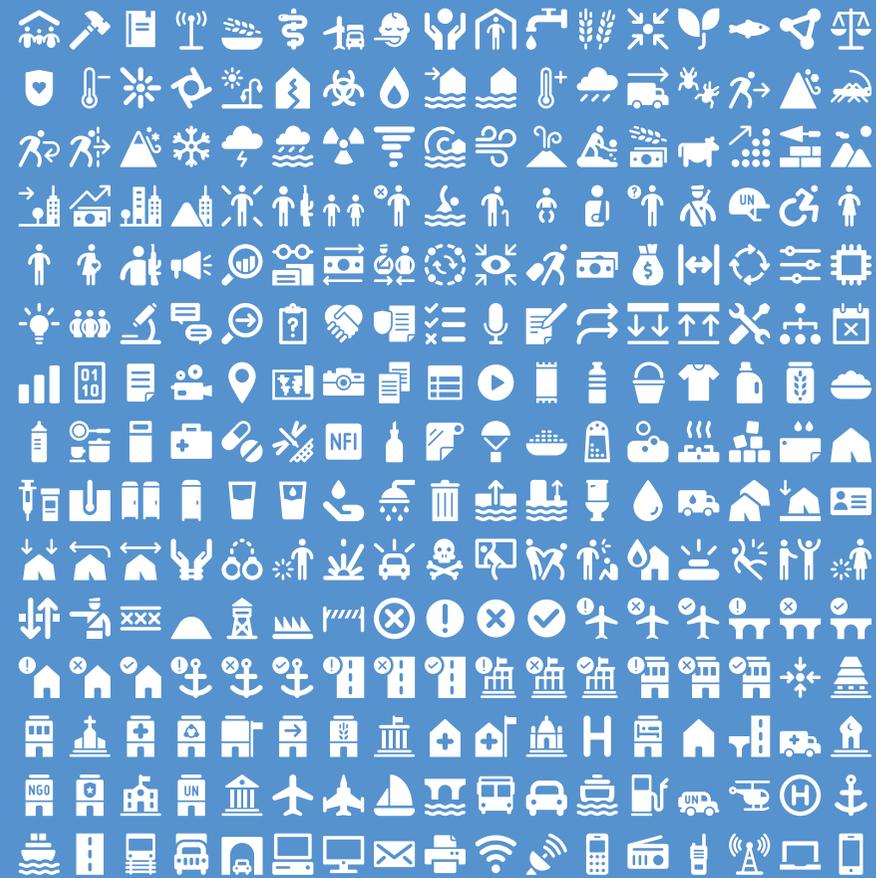
[unocha.org](http://unocha.org)

# Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at [reliefweb.int](http://reliefweb.int) and [thenounproject.com](http://thenounproject.com)

[unocha.org](http://unocha.org)