تكييف خطط الإجلاء المحلية

قائمة مرجعية لفائدة وكالات إدارة حالات الطوارئ المنظمة الدولية للهجرة

أداة مبادرة «المهاجرون في البلدان التي تمر بأزمات» لبناء القدرات

المنظمة الدولية للهجرة
وكالة الأمم المتحدة للهجرة

MICIC
MIGRANTS IN COUNTRIES IN CRISIS

تُعبّر محتويات هذا التقرير عن آراء المؤلفين ولا تعكس بالضرورة الرؤية الخاصة بالمنظمة الدولية للهجرة (IOM). إن المصطلحات المُستخدمة والمواد التي يقدمها هذا التقرير لا تعكس بأي شكل من الأشكال آراء المنظمة الدولية للهجرة بخصوص الوضع القانوني لأي دولة، أو أرض، أو مدينة أو منطقة، أو حكوماتها وحدودها.

تؤمن المنظمة الدولية للهجرة بمبدأ أن الهجرة الإنسانية المنظمة تعود بالفائدة على المهاجرين والمجتمع. وبصفتها منظمة تعمل فيما بين الحكومات، تتعاون المنظمة الدولية للهجرة مع شركائها في المجتمع الدولي من أجل: المساعدة في مواجهة التحديات التنفيذية للهجرة، دفع التفاهم حول المسائل المتعلقة بالهجرة، تشجيع التنمية الإجتماعية والإقتصادية من خلال الهجرة، والحفاظ على الكرامة الإنسانية وسلامة المهاجرين.

© 2017 المنظمة الدولية للهجرة (IOM)

المحتويات

مقدمة: هذه الأداة 4

تكييف خطط الإجلاء المحلية 5

1. تقييمات المخاطر ومواطن الضعف 5
2. هيكل التنسيق والإدارة 7
3. تحديد طرق ومواقع الإجلاء 9
4. توقيت الإجلاء 11
5. إيصال الإنذارات والمعلومات إلى الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم 12
6. دعم حركة المهاجرين من أجل مغادرة منطقة الإجلاء 13
7. إدارة مواقع الإجلاء 15

مقدمة : هذه الأداة

وُضعت هذه الأداة لمساعدة الجهات الفاعلة في مجال إدارة حالات الطوارئ على الصعيدين الوطني والمحلي على إدماج السكان المهاجرين في خطط إجلائهم في حالات الأزمات. وتعدّ عمليات الإجلاء تدبيراً رئيسياً للحدّ من أثر الأخطار الطبيعية وتلك التي من صنع الإنسان. فالانتقال من منطقة معرضة للخطر أو متضررة من خطر، سواء قبل أو بعد وقوعها، يمكن أن تقلل إلى حد كبير من الخسائر في حالات الطوارئ. ويمثل التخطيط لعمليات الإجلاء ودعمها عنصرا رئيسيا من عناصر ولاية وكالات إدارة حالات الطوارئ.

في مجتمعات تزداد تنوعاً وتزداد تنقّلاً، إنّ إدراج السكان المهاجرين في تدابير الاستجابة لحالات الطوارئ، ولا سيما في تخطيط الإجلاء ومساعدتهم، يشكل عاملا رئيسيا للتخفيف من آثار الأخطار بجميع أنواعها. وقد تؤثر ظروف المهاجرين الاجتماعية والاقتصادية وخلفيتهم الثقافية على قدرتهم واستعدادهم للإجلاء في حالات الطوارئ. فمثلاً، الموقع الذي يعيش فيه المهاجرون أو يعملون فيه، وقدرتهم على فهم الرسائل والتواصل باللغة المحلية، والطريقة التي يتم بها الوصول إلى الإنذارات الطارئة وتفسيرها، ومدى ثقتهم في نظام إدارة الطوارئ المحلي، و الموارد التي يمكنهم تعبئتها للبقاء بعيداً عن التعرض للأذى – هي كلّها عوامل تشكل تجربة المهاجرين وسلوكياتهم في حالات الطوارئ. ونتيجة لهذه العوامل، قد يكون المهاجرون أكثر ترددا من السكان الأصليين أمام إخلاء منطقة تضررت من الكوارث، أو أقل احتمالا للقيام بذلك، أو قد ينتقلون على طرق مختلفة وإلى وجهات مختلفة من مجموعات أخرى.

الإجلاء هو نقل الناس والممتلكات مؤقتا إلى أماكن أكثر أمانا قبل وقوع الحدث الخطير أو أثناءه أو بعده بغية حمايتهم.

تحيل خطط الإجلاء إلى الترتيبات المحددة مسبقا لكي يتسنى نقل الناس والممتلكات مؤقتا إلى أماكن أكثر أمانا قبل وقوع الحدث الخطير أو أثناءه أو بعده. وقد تشمل خطط الإجلاء خطط عودة الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم وخيارات الإيواء في عين المكان.

وبالنسبة للجهات الفاعلة في مجال إدارة الطوارئ التي تعمل في المجتمعات المضيفة للمهاجرين، يعدّ فهم كيفية انعكاس هذه الظروف في سلوكيات إجلاء المهاجرين (وبشكل عام في طريقة تفاعلهم في حالات الطوارئ) أمراً حيوياً للتمكّن من دعم الاستجابة لحالات الطوارئ بصورة فعالة. ويراعي العديد من الجهات الفاعلة في مجال إدارة حالات الطوارئ، بشكل روتيني، الظروف المختلفة فيما يخصّ القابلية للتأثُّر والقدرات والسلوكيات لدى فئات سكانية معينة، مثل المسنين والمعوقين والأطفال والنساء الحوامل والأمهات المرضعات. وبالمثل، من أجل ضمان إدماج المهاجرين بصورة فعّالة في خطط وعمليات الإجلاء في حالات الطوارئ، ينبغي تصميم عمليات التأهب والاستجابة بطريقة تعالج سماتهم الخاصة.

فمراعاة المهاجرين في التخطيط للإجلاء لا تستلزم إقامة نظم مخصصة، وإنما تتطلّب تكييف الخطط والترتيبات القائمة، وإبلاغ المهاجرين بها بصورة فعالة، وإشراكهم على نحو كافٍ في أنشطة التأهب والاستجابة. وتوفر هذه الأداة توصيات ومؤشرات للتكيف مع تخطيط الإجلاء ودعم المجتمعات التي تستضيف مجموعات المهاجرين.

تكييف خطط الإجلاء المحلية

1. تقييمات المخاطر ومواطن الضعف

عادة ما يستند تخطيط الإجلاء ودعمه إلى تقييمات المخاطر. ويُجرى تقييم المخاطر عادة بالاستناد إلى البيانات والمعلومات حول المسائل التالية:

- جميع والأخطار، أو على الأقل جميع الأخطار الرئيسية، التي قد تؤثر على منطقة معينة، وأنماط حدوثها/شدتها.
- وُجود الناس في المنطقة (العدد، والتوزيع الجغرافي، والحركة، مع مراعاة الديناميات المرتبطة بوقت من أوقات السنة أيضا،

  أو يوم من أيام الأسبوع والوقت من أوقات اليوم)؛
- الخصائص الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية للسكان، مع إيلاء اهتمام خاص لنفاذ الناس إلى خيارات النقل الخاصة والعامة وسلوك الإجلاء؛
- توزيع وخصائص الأصول والهياكل الأساسية في المنطقة، ولا سيما تلك التي قد تكون ذات أهمية خاصة لعمليات الإجلاء (مثل الطرق والمواقع المحددة وخيارات النقل والهياكل الأساسية للدعم).

وتتداخل خصائص المهاجرين مع كل هذه الأبعاد، لذلك ينبغي أن تُؤخَذ في الحسبان على النحو الملائم كجزء من هذه التقييمات.

ومن أجل مراعاة المهاجرين واحتياجاتهم في تقييم المخاطر:

النظر في الديناميات المحددة لوجود المهاجرين في المنطقة

- هل يتركز المهاجرون في مناطق ومواقع محددة (مثل الأحياء ومواقع العمل والمدارس)؟
- هل هناك تدفق للمهاجرين في المنطقة خلال أوقات محددة من السنة (موسم الحصاد أو فترات الذروة في الإنتاج، أو ذروة الموسم السياحي أو السنة الدراسية، أو الموسم الأكثر ملاءمة لعبور المنطقة) أو يوم معين من أيام الأسبوع (يوم السوق، المدرسة/أسبوع العمل، اليوم النموذجي لوصول أو مغادرة السياح)؟
- هل يمكث المهاجرون في المنطقة في وقت محدد من اليوم (ساعات العمل، الوقت الأكثر ملاءمة للعبور)؟

النظر في السمات المحددة لمواقع عمل وسكن المهاجرين

- هل يعيش المهاجرون أو يعملون أو يقيمون في مناطق معرضة للخطر بشكل خاص (على سبيل المثال، المناطق المعرضة للأخطار أو المستوطنات غير الرسمية، وكذلك الأراضي الشاطئية في المناطق السياحية)؟
- هل يميل المهاجرون إلى العيش والعمل في مباني غير آمنة (أي السّكن غير اللائق، والمساكن وأماكن العمل غير الرسمية، حيث يمكن أن يتأثروا أكثر من غيرهم بالفيضانات والحرائق والزلازل، وما إلى ذلك)؟

- هل يعيش المهاجرون أو يعملون أو يقيمون في مناطق أو مواقع لا تشملها شبكات الاتصال بشكل كافٍ؟
- هل يعيش المهاجرون أو يعملون أو يقيمون في مناطق نائية أو معزولة أو في مواقع قد لا يتوفر فيها ما يكفي من الخدمات والهياكل الأساسية للنقل، أو قد لا يكون هناك عدد كافٍ من مواقع الإجلاء وإمدادات الإغاثة؟ وكيف يؤثر ذلك على قدرتهم على الإجلاء والوصول إلى مواقع آمنة؟
- في حالات الطوارئ، هل هناك عوائق محددة تحول دون وصول المساعدة على الإجلاء إلى المناطق التي يعيش ويعمل فيها المهاجرون؟

النظر في خصائص وسلوكيات المهاجرين الاجتماعية والاقتصادية

- ما هي التركيبة الديمغرافية لمجموعات المهاجرين؟ كيف يتم تصنيفها حسب الجنس والفئات العمرية والحالة الصحية؟
- من أين أتوا؟
- ما مدى قدرة مختلف مجموعات المهاجرين على التحدث باللغة المحلية؟ ما هي اللغة الأخرى التي يتكلمونها؟
- ما مدى استعداد المهاجرين لحالات الطوارئ وعمليات الإجلاء المحتملة (مثل إدراك الإنذارات وإجراءات الإجلاء، وتوافر مجموعات معدّات الإجلاء)؟
- ما هو متوسط توافر المركبات لدى مجموعة السكان (أو إمكانية الحصول عليها) ، وكيف يمكن مقارنة ذلك مع ما يملكه المواطنون وما هي الآثار المترتبة عليه من حيث التخطيط؟
- هل يواجه المهاجرون مصاعب محددة عند الإجلاء، مثل الأحكام القانونية أو الإدارية التي تنظم حركتهم داخل البلد، أو الاحتجاز؟
- ما مدى احتمال امتثال المهاجرين تلقائيا لإنذارات وأوامر الإجلاء؟ هل لدى المهاجرون سلوكيات محددة بخصوص الإجلاء؟ أو من المحتمل أن تكون لديهم سلوكيات معيّنة، استنادا إلى ما يلي:
  - استجابات للمخاطر والإنذارات قد تعلّموها في نطاق ثقافاتهم؛
  - عدم فهم الإنذارات أو الوثوق بها، والحاجة إلى التحقق من صحة الإنذارات من خلال مصادر أخرى؛
  - الخوف من الاعتقال والترحيل؛
  - عدم الرغبة في مغادرة المنازل أو أماكن العمل لأسباب أخرى (مثل الخوف على الأمن الشخصي، والأسباب الأسرية، والأدوار الجنسانية).

2. هيكل التنسيق والإدارة

إن عمليات الإجلاء عمليات معقدة تتطلب مشاركة منظمات وجِهات فاعلة متعددة. ويعدّ التنسيق فيما بينها أمر بالغ الأهمية لضمان استجابة فعالة. وعندما يتعلق أمر الإجلاء بمجتمع يستضيف المهاجرين، من المحتمل أن يحتاج هيكل التنسيق إلى إشراك مجموعة متنوعة من العناصر الفاعلة غير التقليدية التي يمكن أن تكون مسؤولة عن القيام بدور في مساعدة وإدارة حركة المهاجرين، أو نشر المعلومات والإنذارات، أو تقديم الخدمات في حالات الطوارئ. وتشمل المجالات التي قد يكون التنسيق فيها مُهماً بصفة خاصة ما يلي:

- نشر وتأكيد المعلومات المتعلقة بحالات الطوارئ وإجلاء مجموعات المهاجرين. ومن الأهمية بمكان تنسيق الجهود ذات الصلة مع الجهات التالية:
  - القنصليات والسفارات؛
  - وسائط الإعلام الموجهة للإثنيات؛
  - قادة وممثلو المهاجرون؛
  - منظمات المجتمع المدني التي تعمل مع المهاجرين؛
  - أرباب العمل في القطاع الخاص؛

- المساعدة في إجلاء المهاجرين، ومن المهمّ بصفة خاصة تنسيق الجهود ذات الصلة مع الجهات التالية:
  - قادة وممثلو المهاجرون؛
  - أصحاب العمل وجهات توظيف العمال المهاجرين؛
  - المدارس التي يدرس فيها طلاب دوليون وتلاميذ من عائلات مهاجرة؛
  - الفنادق التي تستضيف السياح ومنظمي الرحلات السياحية؛
  - القنصليات والسفارات التي قد توفر خدمات النقل (لعمليات الإجلاء الداخلية أو الدولية لمواطنيها)؛
  - سلطات البلد المضيف المسؤولة عن إدارة الهجرة واستقبال مراكز الاحتجاز وغيرها من المواقع المماثلة لإجلاء المهاجرين الذين قد يُستضافون أو يُحتجَزون في مثل هذه المرافق؛
  - المنظمات الدولية التي قد تقدم خدمات الإجلاء.

- توفير المعلومات وخدمات الإغاثة للمهاجرين على طول طرق الإجلاء وعند نقاط التفتيش وفي مواقع الإجلاء. ولا سيما تنسيق الجهود ذات الصلة مع الجهات التالية:
  - المجتمع المدني والمنظمات الدولية التي تعمل عادة مع المهاجرين؛
  - الفنادق والمنتجعات؛
  - قادة وممثلو المهاجرون؛
  - قنصليات وسفارات بلدان المهاجرين الأصلية؛
  - المترجمون الفوريون والمترجمون التحريريون الذين من شأنهم تسهيل تقديم المساعدة.

- تقديم خدمات محددة قد يحتاج إليها المهاجرون في عمليات الإجلاء (مثل المساعدة القانونية، وتتبع أثر الأسر، وإصدار الوثائق). ولا سيما التماس الدعم وتنسيق الجهود ذات الصلة مع الجهات التالية:
  - القنصليات والسفارات (لجميع أغراض تحديد الهوية والتوثيق، مثلاً)؛
  - المجتمع المدني والمنظمات الدولية العاملة مع المهاجرين؛
  - المترجمون الفوريون والمترجمون التحريريون الذين من شأنهم تسهيل تقديم المساعدة؛
  - المهنيون المختصون (مثل المحامين والوسطاء الثقافيين ومهنيي الدعم النفسي والاجتماعي).

ويمكن تطوير هياكل التنسيق ذات الصلة، مثل نظم السيطرة على الحوادث، أو تنقيحها بحيث تشمل ممثلين عن الجهات الفاعلة المذكورة أعلاه، كلما كانت ذات صلة بتقديم خدمات الإجلاء.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن إنشاء هياكل مشتركة لأغراض استشارية خلال مرحلة التأهب لحالات الطوارئ.

3. تحديد طرق ومواقع الإجلاء

تحدد خطط الإجلاء المناطق أو المرافق التي يمكن نقل الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم إليها في حالات الطوارئ، والطُّرُق للوصول إليها. وينبغي لطرق الإجلاء والملاجئ المناسبة أن:

- تتحمّل الأخطار (بما في ذلك المخاطر الثانوية) أو أن تكون في مناطق لن تتأثر بالمخاطر.
- أن تكون سهلة المنال؛
- أن يكون لديها القدرة الكافية لاستيعاب تدفق أو وجود الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم.

وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تتمتع الملاجئ بشبكات الخدمات الأساسية (مثل المياه والكهرباء) أو بإمكانية الحصول عليها، وأن تكون (بشكل عام) أقرب ما يمكن إلى المكان الذي يعيش أو يعمل فيه الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم، وذلك لتجنب فقدان سبل كسب العيش وتعطيل الحياة المنزلية/المجتمعية التي قد تنتج عن حركة لمسافات أطول. ويؤثر وجود المهاجرين على قرارات التخطيط هذه بطرق متنوعة. ومن أجل مراعاة المهاجرين واحتياجاتهم في تحديد طرق ومواقع الإجلاء:

تحديد مواقع الإجلاء المناسبة لاستقبال المهاجرين

- كم عدد المهاجرين الذين يجب استقبالهم في مواقع الإجلاء؟ إن وُجد المهاجرون بكثافة في المناطق الشديدة الخطورة والسكن غير اللائق الذي قد يتأثر بشكل خاص في حالات الطوارئ، وإن قلّت شبكاتهم محليا للحلول المجتمعية للإجلاء، قد تحتاج نسبة كبيرة منهم إلى اللجوء إلى مواقع الإجلاء.

- هل المواقع الآمنة وملاجئ الإجلاء قريبة من أماكن معيشة المهاجرين وعملهم؟ إذ غالبا ما يكون المهاجرون أقل استعدادا أو غير قادرين على التنقل لمسافات بعيدة (بسبب قلّة وسائل النقل الخاصة، مثلا، ونقص الحماية الاجتماعية في حالة البطالة، وعدم القدرة على القيام بمسافات طويلة داخل البلد المضيف)، وسيكون من الأهمية بمكان تحديد الحلول القابلة للتطبيق محليا.

- إلى متى قد يحتاج المهاجرون الدعم في مواقع الإجلاء؟ وإذا ما قلّت فرص الحصول على المساعدة الغوثية والإنعاشية وخيارات السكن البديلة، فقد يظلون في هذه المواقع مدّة أطول من المدة التي يمكثها المواطنون.

- هل يسمح للمهاجرين باستخدام مواقع الإخلاء الرسمية؟ هل يمكن أن يواجه المهاجرون أي مشكلة في استخدام مواقع الإجلاء الرسمية، بسبب الخوف من التمييز مثلاً أو الاعتقال أو عدم الثقة في الجهات الفاعلة في الاستجابة أو في أفراد المجتمعات المضيفة، ولا سيما إذا كانت هذه المواقع تشمل ثكنات الشرطة أو الجيش أو المواقع المسيّجة؟ إذا كان الأمر كذلك، ما هي المواقع الآمنة البديلة التي يمكن تحديدها لكي يستخدمها المهاجرون (على سبيل المثال، المساحات المفتوحة والمباني الدينية والمباني التي تملكها منظمات تُعنى بالمهاجرين). هل هذه المواقع والهياكل تتحمّل الأخطار وهل تخدمها شبكات مرافق الصرف الصحي، وبشكل مناسب؟

- هل خططت مواقع الإجلاء القائمة وفقا للاحتياجات الخاصة للمهاجرين؟ إذ ينبغي أن يراعي التخطيط الشامل للمهاجرين ما يلي:
  - متوسط حجم الأسرة ضمن مجموعات المهاجرين وتكوينها؛
  - متطلبات خصوصية كل ثقافة وضرورة إيجاد أماكن منفصلة للنساء والأطفال والمسنين؛
  - استخدامات محددة للأماكن المشتركة، بما في ذلك الاحتفالات الدينية

تحديد طرق الإجلاء داخل وخارج مناطق الهجرة المكثّفة

- هل هناك طرق ملائمة للخروج من مناطق الهجرة المكثّفة (وخاصة منها الأحياء العشوائية) لضمان إجلاء المهاجرين المتضررين بصورة فعلية، في جميع المواسم/الأيام/الأوقات؟ وهل لديها القدرة الكافية وهل يمكن أن تعمل بعد حالة الطوارئ؟
- هل الطرق الصالحة للاستخدام بوسائل النقل متاحة فعلاً للمهاجرين؟
- هل يعلم المهاجرون بهذه الطرق وبالتغيريات المحتملة في إمكانية الوص ول إليها في مختلف المواسم/الأيام/الأوقات؟

4. توقيت الإجلاء

تستند خطط الإجلاء إلى نماذج التوقيت التي تقدر الوقت الذي يستغرقه الإجلاء، وبذلك تبلّغ الجهات الفاعلة في مجال إدارة الطوارئ بموعد إصدار التنبيه والأمر بالإجلاء.

وقد يستغرق نشر الإنذارات ونشر الإجلاء على نحو فعال في مجتمعات المهاجرين وقتا أطول، ويتعين مراعاة ذلك في آليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالإجلاء والتخطيط. ومن أجل تذليل العقبات المحتملة أمام امتثال المهاجرين للتوقيت المقرر لعمليات الإجلاء:

تحديد ومعالجة أسباب التأخير المحتملة في الإبلاغ عن إنذارات الإجلاء

- هل ينبغي ترجمة الإنذارات والأوامر والإبلاغات وتكييفها قبل نشرها ضمن المهاجرين؟ وإذا كان الأمر كذلك، هل تمّ تحديد مسبق للمترجمين الفوريين والمترجمين التحريريين والوسطاء الثقافيين والمتحدثين (بما في ذلك موظفون ومتطوعون ممن يجيدون لغتين؟ هل تمت ترجمة الرسائل الموحّدة مسبقا أم أن أنظمة الترجمة الآلية متاحة؟

- هل ينبغي نشر الرسائل من خلال قنوات إضافية من أجل الوصول إلى المهاجرين بصورة فعالة؟ وإذا كان الأمر كذلك، هل تم تحديد هذه القنوات وهل أنشئت آليات للاتصال؟

- هل تم اختبار أنظمة التحذير والرسائل لدى مجموعات المهاجرين لضمان فعاليتها؟

تحديد ومعالجة أسباب التأخير المحتملة في إجلاء المهاجرين

- هل قد يحتاج المهاجرون إلى مزيد من الوقت للتحقق من الإنذارات الرسمية من خلال القنوات البديلة التي يثقون بها (مثل أعضاء مجتمعهم الآخرين أو وسائل الإعلام المفضلة أو سلطات قنصلية بلدهم؟) وإن كانت الحال كذلك، هل هناك أنظمة لضمان نشر الإنذارات بتنسيق مع الجهات الفاعلة ومصادر يثق المهاجرون فيها؟

- هل تم إطلاع المهاجرين على ما هي السلوكيات المناسبة للتصدي للأزمات في حالة حدوث أزمة، ولا سيما السلوكيات المتوقعة فيما يخصّ الإجلاء؟

- هل من المرجح أن يكون المهاجرون قد تعلّموا سلوكيات محددة في مجال الاستجابة؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف سينعكس ذلك على سلوكيات الإجلاء؟ وهل ينبغي التخطيط لنشر موظفين متفانين (مثل الموظفين الأكفاء ثقافيا وأعضاء منظمات موثوقة مدربين) في مناطق الإجلاء، لتوفير المعلومات والإرشادات للمهاجرين الذين يجري إجلاؤهم؟

- إذا تم إعداد خطوط ساخنة/مواقع إلكترونية/وسائل التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات عن الإجلاء، هل هناك أحكام لضمان تعدُّد اللغات في الخدمات؟ هل الموظفون الذين يديرونها قادرين على الردّ على استفسارات محددة من قبل المهاجرين؟

- في حالة ما كان المهاجرون أقل حظا في امتلاك سيارة من السكان الأصليين، ما هو متوسّط المدة التي يستغرقها إجلاؤهم؟ وما هي وسائل النقل التي يمكن نشرها من أجل التعجيل بعملية الإجلاء؟

- إذا كان المهاجرون يعيشون في مناطق نائية تعاني من نقص في الخدمات، ما هي المدة التي يستغرقها إجلائهم؟

5. إيصال الإنذارات والمعلومات إلى الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم

يعدّ تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب أمراً أساسيا عند تزويد الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم بتفاصيل الوضع وبتوجيهات عن الإجراءات الواجب اتخاذها حتّى يجري الإجلاء بأمان وفي الوقت المناسب. وكثيرا ما ينطوي التواصل مع المهاجرين على مجموعة من المواصفات (مثل إجادة اللغة، والقنوات المفضلة) التي ينبغي مراعاتها في خطط الاتصال في حالات الطوارئ من أجل دعم عمليات الإجلاء الفعالة. ولكي يُراعى المهاجرون واحتياجاتهم في توفير المعلومات والإنذارات المتعلقة بعمليات الإجلاء، ينبغي إيلاء الاعتبار إلى ما يلي:

تكييف الرسائل لضمان الإبلاغ عن الإنذارات ومعلومات الإجلاء بصورة فعالة

- هل الرسائل الموحّدة مُترجمة أو هل هناك أنظمة للترجمة الآلية؟
- هل توجد إجراءات لتحديد وإنذار المترجمين الشفويين والمترجمين التحريريين، والوسطاء والمتحدثين الثقافيين، بما في ذلك الموظفين والمتطوعين الذين يجيدون لغتين، لترجمة وتكييف الإنذارات والأوامر والاتصالات عند الاقتضاء (مثل قوائم المهنيين)؟
- هل توجد أنظمة تكفل للمهاجرين التحقق من صحة المعلومات التي يتلقونها بواسطة القنوات الرسمية (من أفراد المجتمع المحلي مثلاً والقنصليات والسفارات)؟ هنا هناك أي تنسيق مع هذه الجهات الفاعلة لضمان اتساق تبادل المعلومات؟
- هل لدى المهاجرين احتياجات محددة من المعلومات؟ على سبيل المثال، هل تشمل الاتصالات في حالات الطوارئ معلومات عن الأمور التالية:
  - مواقع محددة يمكن إجلاء المهاجرين إليها بأمان أو يمكنهم فيها الحصول على الخدمات المستهدفة (مثل تجديد وثائق الهوية والسفر)؛
  - معلومات محددة عن أهلية الحصول على الخدمات والمساعدات الأساسية لمختلف مجموعات المهاجرين) مثل المهاجرين الموثقين وغير الحاملين لوثائق).
  - تفاصيل الاتصال والعناوين المتعلقة بالخطوط الساخنة وبخدمات المعلومات المتخصصة المتعددة اللغات؛
  - تحديثات حول تعديلات قوانين الهجرة، مثل تمديد التأشيرات المؤقّت أو تصاريح الإقامة خلال فترة الأزمة.
- هل هناك أي خطة لنشر موظفين متعددي اللغات ومختصين ثقافيا في مناطق الإجلاء لتوفير المعلومات للمهاجرين أثناء عمليات الإجلاء؟

استكمال نشر الرسائل بوسائط وقنوات الإعلام التي يستخدمها المهاجرون ويثقون بها

- هل أنظمة النشر التقليدية كافية للوصول إلى المهاجرين بصورة فعّالة(خاصة منهم أولئك الذين يعيشون في مكان معزول أو أولئك الذين يستخدمون وسائل الإعلام غير تلك التي يستخدمها المواطنون الأصليون)؟ وما هي القنوات الأخرى التي يمكن استخدامها وكيف يمكن دمجها في آليات الاتصالات في حالات الطوارئ (بما في ذلك القنوات المجتمعية ووسائل الإعلام الموجهة للإثنيات والقنصليات والسفارات، وما إلى ذلك)؟
- ما هي قنوات الاتصال (الرسمية وغير الرسمية) التي تستخدمها مختلف مجموعات المهاجرين؟ هل يجب وضع هذه القنوات في إطار جهود التأهب؟ هل يمكن استرجاع هذه المعلومات من ممثلي ومنظمات المهاجرين؟

6. دعم حركة المهاجرين من أجل مغادرة منطقة الإجلاء

قد يحتاج العديد من الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم إلى المساعدة لمغادرة منطقة الإجلاء والوصول إلى مواقع آمنة. واستنادا إلى تقييم منطقة الإجلاء والسكان الذين سيتم إجلاؤهم، فضلا عن تحديد طرق الإجلاء المحتملة، يمكن للجهات الفاعلة في مجال إدارة الطوارئ أن تحدد قدرة الأشخاص الفعلية على الرحيل، وتخطيط دعم حركتهم. ويتطلب دعم إجلاء المهاجرين فهم ما إذا كانوا أقل قدرة من المواطنين الأصليين على المغادرة أو أقل استعدادا لها ولماذا. ويرجع ذلك، على سبيل المثال، إلى ما يلي:

- معرفة محدودة لطرق ومواقع الإجلاء؛
- الخوف من الاعتقال والترحيل وأفعال كراهية الأجانب؛
- عدم الرغبة في قبول المساعدة من أشخاص خارج مجتمعهم المحلي؛
- الشواغل المتعلقة بأمن الأسر والأصول التي تتركها وراءها؛
- رغبة البقاء على مقربة من الأقرباء وأفراد المجتمع، أو قُرب أماكن العمل؛
- قلّة خيارات النقل الخاصة؛

وبغية تسهيل انتقال المهاجرين من منطقة الإجلاء:

توجيه المهاجرين إلى المناطق الآمنة والملاجئ

- هل الخرائط، والعلامات، وأنظمة المعلومات المتعددة اللغات المتعلقة بالطرق/مترجمة أو أنها توفر المعلومات بواسطة الصور والمرئيات؟
- هل يمكن نشر أفراد/متطوعين متعددي اللغات، بمن فيهم جهات المجتمع المحلي المعنية، في مواقع رئيسية لتقديم مؤشرات للمهاجرين الذين يجري إجلاؤهم؟

الحدّ من وجود الموظفين من ذوي الزّي الرسمي

- هل يمكن نشر أفراد متطوعين وغير متطوعين (يرتدون مثلاً شارة أو رموزاً بسيطة)، أو أفراد الإطفاء أو المؤسسات التي يثق بها المهاجرون في المناطق التي قد يكثر فيها عدد المهاجرين لأنّ المهاجر غالبا ما يكون حذراً من رجال الشرطة والجيش وغيرهم من الموظفين ذوي الزّي الرسمي؟
- هل يمكن تجنب استخدام المركبات الرسمية للشرطة/ الجيش/حرس الحدود/السجون لإجلاء المهاجرين؟

ترتيب خيارات النقل

- إذا كا ن من المحتمل أن يطلب المهاجرون دعم النقل أثناء الإجلاء أكثر من غيرهم من السكان الأصليين، هل هناك ما يكفي من السيارات لاستيعاب احتياجاتهم من النقل؟
- ما هي وسائل النقل المتاحة وكيف يمكن استخدامها في الأحياء التي يوجد فيها المهاجرون بكثرة، بما في ذلك الأحياء التي قد تكون معزولة ويصعب الوصول إليها؟
- هل توجد خيارات للنقل يمكن أن تدعم الإجلاء التلقائي (مثل سيارات الأجرة والحافلات) بأسعار معقولة للأفراد ذوي الدخل المنخفض؟

معالجة مخاوف المهاجرين لضمان امتثالهم لتعليمات الإجلاء

- هل هناك أي إمكانية لتجديد وثائق المهاجرين المفقودة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فكيف يمكن تقاسم المعلومات ذات الصلة مع الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم من المهاجرين؟
- هل تراعي إجراءات الإجلاء ضرورة محاولة إبقاء أكبر عدد ممكن من الأسر المهاجرة (بما في ذلك الأسر الموسعة) والمجتمعات المحلية معاً خلال عملية الإجلاء؟
- هل هناك أي إمكانية تسمح للمهاجرين بالحصول على الإعانات في حالة البطالة أو دعم الرعاية الاجتماعية أو تلقّي المساعدة لاسترداد الرواتب غير المدفوعة؟ وإذا كان الأمر كذلك، كيف يمكن تقاسم المعلومات ذات الصلة مع المهاجرين؟
- هل يعلم جميع موظفي الإجلاء بعدم مطالبة الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم بالوثائق كجزء من عمليات الإجلاء؟ وهل توجد أحكام قائمة لنشر المعلومات بحملات مستهدفة:
  - فصل المساعدة في مجال الإجلاء عن إنفاذ قوانين الهجرة؛
  - مرونة أنظمة الهجرة لتوفير المزيد من الخيارات للمهاجرين للبقاء في المنطقة.

7. إدارة مواقع الإجلاء

يعدّ توافر مواقع الإجلاء الكافية عاملاً أساسياً في تقليل المخاطر التي يواجهها الأشخاص الذين يتم إجلاؤهم في حالات الطوارئ، وكثيرا ما يكون شرطًا مسبقاً لتقديم المساعدة بفعالية. وتترتب على الحاجة إلى مساعدة مجموعة متنوعة من الأشخاص المتضررين، بمن فيهم المهاجرون، عواقب هامة على تحديد هذه المرافق وتخطيطها وإدارتها.

ومن أجل مراعاة المهاجرين واحتياجاتهم الخاصة في إدارة مواقع الإجلاء، ينبغي:

مراعاة المهاجرين في إجراءات التسجيل

- هل من الممكن تعيين موظفين من غير زّي رسمي في مكاتب التسجيل في الملاجئ؟ إذ قد يشجع وجود موظفين مدنيين في مكاتب التسجيل المهاجرين، ولا سيما أولئك الذين ليس لديهم وثائق صالحة، على الوصول إلى هذه الهياكل.
- هل هناك موظفون ومتطوعون يجيدون لغتين يمكن تعيينهم لتسجيل الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم؟
- هل يوجد دليل للمترجمين الفوريين والموظفين والمتطوعين (في الموقع أو عن طريق الهاتف) من أجل المساعدة فيما يتعلق بالاحتياجات اللغوية المحددة للمهاجرين الوافدين، وتقاسمها مع مكاتب تسجيل الملاجئ؟
- هل هناك أي قاموس مُبسّط أو أدوات اتصال مصورة، أو استمارة تسجيل مترجمة/متعددة اللغات يمكن توزيعها في مواقع الإجلاء؟
- هل كُيّفت استمارات التسجيل؟ وينبغي أن تسمح هذه الاستمارات، على أساس طوعي، بجمع معلومات أساسية عمّا يلي:
  - إجادة اللغة؛
  - بلد المنشأ؛
  - متطلبات الخصوصية؛
  - القيود والأفضليات الغذائية؛
  - الاحتياجات المرتبطة بالممارسات الدينية أو المجتمعية، ومعاملة الموتى؛
  - الخصوصية أو آداب السلوك؛
  - المواقف تُجاه الرعاية الصحية والدعم النفسي والاجتماعي؛
  - نقاط الاتصال، داخل البلد أو في بلد آخر.
- إذا تم توزيع رسائل الترحيب أو نشرات القواعد أو الخطة أو الجدول الزمني للمنشأة على الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم، هل تتوفر هذه الأدوات أيضا باللغات الأكثر شيوعا بين المهاجرين؟

ترتيب أماكن الإجلاء من أجل استيعاب خصوصيات المهاجرين

- هل هناك لافتات مصورة أو متعددة اللغات لمرافق الإجلاء؟
- هل يعكس ترتيب مرافق النوم أفضليات المهاجرين الذين يجري إجلاؤهم (على سبيل المثال، المرونة التي تسمح للأسر أو المجتمعات بالبقاء معاً، وأماكن للنوم منفصلة تماماً للذكور والإناث، إلخ)؟ هل يمكن وضع ترتيبات (مثل استخدام شاشات أو خيام أو شراشف السرير أو مناشف) للفصل؟
- في حالة وجود توترات بين مجموعات عرقية محددة، هل يمكن معالجتها كجزء من تخطيط الموقع وإدارته؟
- هل لدى بعض المجموعات المهاجرة ممارسات صحية معينة؟ هل يمكن استيعاب ممارسات مثل استخدام المياه بدلا من ورق المرحاض، وغسل اليدين بالطقوس، وحظر استخدام غسل اليدين القائم على الكحول، أو استخدام دلو من الماء بدلا من المنضحة؟
- هل تحتاج مجموعات المهاجرين إلى أماكن محددة للأنشطة المجتمعية) مثل وجود قاعة هادئة للصلاة أو التأمّل أو مساحات أكبر للتجمعات أو الطقوس الجماعية، تستدعي مواد/أثاثاً خاصاً (مثل حاويات المياه، والحصير، والشارات)؟ وإذا كان الأمر كذلك، كيف يمكن استيعابها في مواقع الإجلاء؟ إذا كان للمرفق غرفة مشتركة واحدة فقط، هل يمكن وضع جدول زمني لضمان تلبية احتياجات جميع الفئات؟
- هل من الممكن التخطيط للاحتفالات والمهرجانات والمناسبات الاجتماعية الوطنية والعرقية والدينية للمهاجرين؟ هل يتطلب ذلك مساحات أو موارد محددة؟

ضمان سلامة المهاجرين الذين يجري إجلاؤهم في مواقع الإجلاء

- هل يواجه المهاجرون تهديدات محددة نتيجة لكراهية الأجانب في المنطقة؟
- هل هناك بدائل لوجود موظفين يرتدون الزي الرسمي لضمان سلامة وأمن الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم؟ وهل يمكن تعيين موظفين من خلفيات المهاجرين وضباط الشرطة المجتمعية وغيرهم من الموظفين الموثوق بهم في المواقع التي تستضيف أعدادا كبيرة من المهاجرين؟
- هل تمّ تكييف بروتوكولات حماية الأشخاص الذين يجري إجلاؤهم من العنف والإساءات، بما في ذلك من العنف والاعتداء الجنساني، مع مراعاة السكان المهاجرين في مواقع الإجلاء؟ هل تكيفت آليات الإبلاغ عن العنف والإيذاء أيضا (مثل الموظفين ذوي المهارات الذين يجيدون اللغات المناسبة، وممثلي مجموعات المهاجرين بين الموظفين، ودعم الضحايا المناسب ثقافيا، والوصول إلى آلية تقديم الشكاوى).

تكييف مرافق التواصل لأجل المستخدمين المهاجرين

- هل يمكن إقامة مرافق اتصالات أساسية في مواقع الإجلاء؟ هل تشمل هذه المرافق ما يلي:
  - مكان شحن الهاتف المحمول؟
  - مكان يشبه مقهى الإنترنت يتضمّن أجهزة الكمبيوتر والإنترنت وبرمجيات الاتصالات؛
  - تقنية الاتصال اللاسلكي - واي فاي.
  - هواتف الشبكة الثابتة التي قد يستخدمها المهاجرون الذين يجري إجلاؤهم، بما في ذلك المكالمات البعيدة المدى؛ توفير بضع هواتف جوالة مُعَبّأة أو بأسعار دولية مقطوعة بالنسبة للأشخاص الذين يجري إجلاؤهم.

توفير الأغذية المناسبة ثقافيا وغيرها من خدمات الإغاثة الأساسية

- هل لدى المهاجرين أفضليات أو قيود خاصة بالأكل والشرب؟ هل يمكن النظر في العناصر التالية في مواقع التخزين والتخطيط:
  - تفضيل بعض أنواع الوجبات (مثل تلك التي تحتوي على حبوب محددة، أو الكثير من اللحوم، أو الكثير من الخضار، أو بتوابل أو من دونها)؛
  - حظر أكل أو شرب منتجات محددة (مثل لحم الخنزير ولحم البقر أو جميع اللحوم والمحار والمنتجات غير الحلال أو غير الكوشير أو الكحول)؛
  - توقع شرب أو تناول منتجات محددة في أوقات محددة (مثل المشروبات الساخنة في أي وقت أثناء النهار أو الحليب في جميع الوجبات)؛
  - عدم تناول الطعام في أوقات محددة من اليوم أو الأسبوع أو السنة أو أثناء مواسم) على سبيل المثال، عدم تناول اللحوم يوم الجمعة، أو عدم تناول الطعام أو الشرب بين الفجر وغروب الشمس خلال شهر رمضان، أو تناول الوجبات بعد أو قبل تناول المجموعات الأخرى وجباتها بكثير).
- هل للمهاجرين متطلبات معينة من الملابس (مرتبطة بالثقافة أو بالدين مثلاً) وهل يمكن توفيرها في المواقع؟
- هل للمهاجرين احتياجات إضافية من مواد الإغاثة الأساسية (مثل الملابس الأكثر دفئا، ووسائل الإغاثة الموحدة إضافية)؟

وضع ترتيبات الوصول إلى ملاجئ الإجلاء من أجل الجهات الفاعلة الأخرى لتوفير خدمات محددة

- هل يمكن أن تشمل الملاجئ أماكن محددة لتقديم الخدمات من قبل جهات خارجية، على سبيل المثال، الجهات المسؤولة عن تجديد وإصدار بطاقات الهوية والتأشيرات؟
- هل توجد آليات تنسيق مع المؤسسات ذات الصلة المنشأة لتيسير توفير هذه الخدمات في المواقع؟

المنظمة الدولية للهجرة

وكالة الأمم المتحدة للهجرة

MICIC Secretariat
International Organization for Migration
17, Route des Morillons
CH-1211, Geneva 19
Switzerland
Tel.: +41.22.717.9111
micicinitiative.iom.int
MICICSecretariat@iom.int