

Intégrer les migrants dans les mesures prises par leurs pays d'accueil en matière de préparation en cas de crise, de réponse et de relèvement

MICIC
MIGRANTS IN COUNTRIES
IN CRISIS INITIATIVE



Organisation internationale pour les migrations (OIM)
L'organisme des Nations Unies chargé des migrations

Manuel de formation

Guide du facilitateur

Cette publication a été réalisée avec l'aide financière du Bureau des populations, des réfugiés et des migrations des États-Unis (PRM). Le contenu de cette publication est la responsabilité exclusive de l'auteur et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'OIM ou de ses États membres. Les désignations employées et la présentation des documents tout au long de l'ouvrage n'impliquent pas l'expression par l'OIM ou par les États-Unis d'une quelconque opinion quant au statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une zone, ou de ses autorités, ou concernant ses frontières ou ses limites.

L'OIM croit profondément que la migration humaine et ordonnée est bénéfique pour les migrants et la société. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale afin d'aider à résoudre les problèmes opérationnels que pose la migration, de faire mieux comprendre quels en sont les enjeux, d'encourager le développement économique et social grâce à la migration et de préserver la dignité humaine et le bien-être des migrants

Auteur: Lorenzo Guadagno

À PROPOS DE L'AUTEUR

Lorenzo Guadagno gère le programme de l'OIM « Réduire la vulnérabilité des migrants dans les situations d'urgence », par lequel l'OIM contribue à la mise en œuvre de l'Initiative Migrants dans les pays en crise (MICIC). Il peut être contacté à l'adresse: lguadagno@iom.int.

REMERCIEMENTS

L'auteur souhaite remercier sincèrement:

Stephanie Andrei, Sjaak Seen, Malte Schönefeld, Roberta Romano, Chiara Milano et Lisa Wortmeyer pour leur aide à toutes les étapes du développement du manuel de formation.

Florence Beraud pour la conception des activités de formation et des ateliers.

Les collègues du Département thaïlandais pour la prévention et la gestion des catastrophes, le Centre national mexicain pour la prévention des catastrophes, l'Agence fédérale de gestion des urgences des États-Unis et le Conseil de l'Europe et ses organisations partenaires pour avoir participé à l'atelier pilote et pour toutes leurs contributions aux ateliers de formation et au manuel.

Publié par : Organisation internationale pour les migrations
17 Route des Morillons
1211 Genève 19
Suisse
Tel.: +41 22 717 91 11
Fax: +41 22 798 61 50
Courriel : hq@iom.int
Site Web : www.iom.int

© 2017 Organisation internationale pour les migrations (OIM)

Tous droits réservés. Aucun élément du présent ouvrage ne peut être reproduit, archivé ou transmis par quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autres – sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

Citation suggérée: Intégrer les migrants dans les mesures prises par leurs pays d'accueil en matière de préparation en cas de crise, de réponse et de relèvement, Manuel de formation - Guide du Facilitateur. Organisation internationale pour les migrations (2017), Genève.



Cette étude fait partie de l'initiative Migrants dans les pays en crise (MICIC).

Cette publication n'a pas été revue par l'Unité des publications de l'OIM.



Cette publication a été rendue possible par le soutien du peuple américain par le biais du Bureau des populations, des réfugiés et des migrations des États-Unis (PRM). Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la politique ou les opinions officielles du Gouvernement des États-Unis d'Amérique.

Intégrer les migrants dans les mesures prises par leurs pays d'accueil en matière de préparation en cas de crise, de réponse et de relèvement

Manuel de formation

Guide du facilitateur

MICIC
MIGRANTS IN COUNTRIES
IN CRISIS INITIATIVE



Organisation internationale pour les migrations (OIM)
L'organisme des Nations Unies chargé des migrations

AVANT-PROPOS

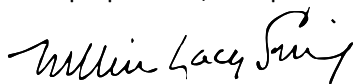
Dans le monde actuel, caractérisé par des sociétés mondialisées et extrêmement mobiles, les migrants – y compris les travailleurs migrants et leur famille, les étudiants internationaux et les voyageurs d'affaires, les touristes, les réfugiés et les demandeurs d'asile – représentent une part non négligeable de la population des villes et des pays du monde entier. Leurs déplacements et leur présence définissent la composition de leur communauté d'accueil, ce qui oblige les autorités à les prendre en considération lorsqu'elles élaborent des politiques publiques et offrent des services et des possibilités essentiels.

L'expérience montre que les incidences des catastrophes naturelles, des accidents industriels, de la violence et des situations d'urgence de toutes sortes peuvent se faire lourdement sentir sur les migrants qui vivent ou transitent dans les zones sinistrées. Souvent, les migrants se heurtent à des obstacles particuliers pour accéder à des informations, à des ressources et à une aide essentielles, qui sont notamment les suivants : maîtrise insuffisante de la langue locale ; méconnaissance du contexte local et absence de réseaux locaux ; politiques et règlements influant sur leur statut ; et marginalisation, exploitation et xénophobie.

Cette situation a des conséquences non négligeables pour l'action menée par les acteurs de la protection civile, de la gestion des situations d'urgence et de la gestion des risques de catastrophe des pays d'accueil. Des plans non discriminatoires et inclusifs de préparation aux crises, des campagnes de sensibilisation, des communications d'urgence ainsi que des dispositifs de secours et d'aide au redressement doivent être mis en place en tenant compte de la présence et des besoins des migrants de nationalités, de langues et de cultures différentes. Ils doivent également reconnaître que ceux-ci sont des personnes pleines de ressources, dotées de compétences et de capacités uniques qu'il y a lieu de mettre à profit dans toute activité se rapportant à une situation d'urgence, non seulement en vue de réduire leur vulnérabilité, mais également pour contribuer à la résilience des communautés d'accueil.

Depuis quelques années, la nécessité de tenir compte des migrants dans les mesures prises pour réduire les incidences des situations d'urgence figure en bonne place dans les programmes d'action mondiaux. Le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes (2015) reconnaît explicitement que les migrants sont des parties prenantes clés des politiques de réduction des risques de catastrophe et des interventions à tous les niveaux. La nécessité de mettre en place des mécanismes et de prendre des mesures pour protéger et aider les migrants dans les situations d'urgence est la principale préoccupation qui sous-tend l'initiative « Migrants dans les pays en crise » (MICIC), et est ancrée dans son document final – Lignes directrices relatives à la protection des migrants dans les pays touchés par un conflit ou une catastrophe naturelle.

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) participe activement à ces processus, forte de sa longue expérience d'aide aux populations touchées par des situations d'urgence, y compris les migrants. Cette expérience, ainsi que celle d'autres acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux du monde entier constituent le socle du présent manuel et du dossier de formation. Cette publication a vocation à fournir une base de données factuelles exhaustive et à rassembler des exemples, des pratiques et des outils permettant aux praticiens et aux décideurs d'englober systématiquement les migrants dans les mesures de prévention des situations d'urgence, de préparation, de réponse et de redressement.



William Lacy Swing
Directeur général

SIGLES ET ACRONYMES

ASEAN	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
FEMA	Agence fédérale de gestion des situations d'urgence des Etats-Unis
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
MICIC	Migrants dans les pays en crise
OIM	Organisation internationale pour les migrations
ONG	Organisation non gouvernementale
TIC	Technologies de l'information et des communications
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance

INDEX

Sujet 1 : La présente formation.....	6
A qui cette formation est-elle destinée ?	6
Résultat escompté et objectifs d'apprentissage précis de la formation	7
Sujet 2 : Contexte	10
Initiative MICIC	10
Portée de l'initiative MICIC : les migrants et les crises	12
Programme MICIC de renforcement des capacités visant à réduire la vulnérabilité des migrants face aux situations d'urgence.....	13
Sujet 3 : Méthode de formation	15
Présentation du dossier de formation.....	15
Une approche participative de l'apprentissage	16
Activités de formation recommandées dans le manuel du facilitateur	16
Participation à la formation et certification	18
Évaluation des réactions, des connaissances et des compétences des participants	18
Programmes proposés	19
Session d'introduction : Présentation des participants	22

CHAPITRE 1 : Planter le décor.....	25
CHAPITRE 2 : Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence... 49	
CHAPITRE 3 : Cadres pertinents et acteurs et institutions compétents.....	85
CHAPITRE 4 : Établir le profil des migrants, les dénombrer et les localiser	137
CHAPITRE 5 : Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement.....	173
CHAPITRE 6 : Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence	205
CHAPITRE 7 : Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants	249
CHAPITRE 8 : Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés	281
ANNEXES	341
REFERENCES	371

SUJET I : LA PRESENTE FORMATION

La vulnérabilité des migrants en temps de crise est déterminée par les obstacles qui entravent leur accès aux ressources, à l'information et aux possibilités. L'objectif de la présente formation est d'expliquer en détail pourquoi il est important de mettre en place des mesures susceptibles d'aider les acteurs à surmonter certains de ces obstacles, et comment faire. Il peut s'agir des mesures que les acteurs compétents peuvent prendre pour améliorer leur capacité à atteindre, aider et protéger les migrants avant, pendant et après une crise, et des mesures qui améliorent la capacité des migrants à accéder aux ressources, à l'information et aux possibilités.

La présente formation n'a pas pour objet de couvrir toutes les interventions requises pour répondre aux causes profondes de la vulnérabilité des migrants : elle est axée sur l'amélioration de l'inclusion des migrants dans la préparation et la réponse aux crises, et le relèvement, dans les pays d'accueil.

A qui cette formation est-elle destinée ?

Plusieurs acteurs et éléments contribuent à déterminer si, et comment, les migrants deviennent vulnérables aux crises. Il s'agit notamment des institutions de l'Etat à tous les niveaux, parmi lesquelles les ministères (ministères de l'intérieur et des affaires étrangères, et ministères qui traitent des questions migratoires, du développement, des politiques sociales, de la protection sociale et de l'emploi), les organismes de la protection civile, les autorités chargées de la gestion des risques et des situations d'urgence, les fournisseurs de services publics, les pouvoirs publics locaux, les autorités gouvernementales étrangères et les institutions internationales. Sont également inclus les acteurs non étatiques, tels que les migrants eux-mêmes, les diasporas, les organisations de la société civile, les employeurs, le secteur privé, les milieux universitaires et les instituts de recherche.

Sont explicitement visées dans la présente formation les activités des acteurs étatiques et non étatiques qui s'occupent directement de la gestion des situations d'urgence dans les pays de destination. Il s'agit notamment des acteurs chargés : d'assurer l'éducation et de sensibiliser le public ; de produire et de diffuser des alertes précoces et des informations sur les situations d'urgence ; de fournir aux personnes touchées une aide à l'évacuation et un soutien matériel et psychologique ; et de planifier et mettre en œuvre les activités de relèvement et de reconstruction.

Cette formation est d'abord destinée au personnel technique des institutions chargées de la gestion des situations d'urgence et des risques de catastrophe et de la protection civile qui travaillent à l'échelle nationale et infranationale. De manière plus large, elle peut aussi intéresser les acteurs concernés par la préparation et la réponse aux situations d'urgence, et le relèvement, tels que les médias, les employeurs et acteurs du secteur privé, les écoles, les organisations non gouvernementales de secours, la police, les forces armées et les services de lutte contre les incendies. Des ressources particulières sont fournies au cas où les participants à la formation compteraient des personnes accordant davantage la priorité à la planification stratégique et à la réflexion abstraite (voir, par exemple, la séance 1B).

Cela étant, on peut aussi faire participer à la formation des acteurs qui n'interviennent habituellement pas dans la gestion des situations d'urgence, puisque leur inclusion dans les activités de préparation et de réponse aux situations d'urgence peut être un élément clé qui permettra d'améliorer effectivement la résilience des migrants. C'est particulièrement important pour les personnes qui travaillent en relation plus étroite avec les migrants en dehors des situations de crise.

Résultat escompté et objectifs d'apprentissage précis de la formation

Les objectifs de la formation sont les suivants :

- ◆ Sensibiliser le personnel des acteurs de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence, et du relèvement, aux vulnérabilités particulières des migrants face à différents types de crises.
- ◆ Donner des informations concrètes et des conseils pratiques pour réduire la vulnérabilité des migrants au moyen de différentes mesures, notamment celles qui concernent la fourniture d'informations et de services appropriés et accessibles, l'amélioration de la participation des migrants et l'évaluation des interventions aux fins d'apprentissage.

Plus spécialement, à l'issue de la formation, les participants devraient être en mesure d'accomplir ce qui suit :

- ◆ Expliquer les principaux termes et concepts utilisés dans la formation (séance 1A).
- ◆ Décrire la situation migratoire dans leur propre pays, notamment le cadre juridique qui la régit (séance 1A).
- ◆ Décrire les grands principes à respecter lorsqu'on traite avec des communautés de migrants avant, pendant et après les situations d'urgence (séance 1B, facultative).
- ◆ Expliquer pourquoi il faut accorder une attention particulière aux migrants pendant les crises, en décrivant leurs besoins particuliers et en expliquant pourquoi les migrants pourraient souffrir de ces crises de façon disproportionnée par rapport aux autres populations (séance 2).
- ◆ Recenser les parties prenantes qu'il faut associer aux mesures prises pour répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après les situations d'urgence, et les moyens de dialoguer et d'assurer la coordination avec elles (séance 3).
- ◆ Décrire les cadres juridiques et les mandats institutionnels sur lesquels se fonde leur travail avec et pour les migrants (séance 3).
- ◆ Décrire les processus à suivre pour mener les activités de collecte de données et d'établissement de profils, en vue d'identifier, de dénombrer et de localiser les migrants, et aussi de comprendre leurs besoins, leurs ressources, leurs capacités et les caractéristiques de leur vulnérabilité (séance 4).
- ◆ Adapter aux spécificités des migrants les programmes existants relatifs au recrutement, au volontariat et à la préparation, à la réponse et au relèvement à l'échelle locale (séance 5).
- ◆ Prendre des mesures précises pour améliorer la confiance des migrants dans les institutions et les acteurs compétents (séance 5).

- ◆ Reconnaître les pratiques exemplaires lorsqu'il s'agit de sensibiliser les communautés de migrants à leur exposition aux aléas, aux mesures de préparation, à l'aide disponible, à leurs droits, etc. (séance 6).
- ◆ Adapter les systèmes et messages d'alerte précoce et de communication d'urgence afin que les migrants soient suffisamment informés dans les situations d'urgence (séance 6).
- ◆ Expliquer pourquoi et comment il faut adapter les plans d'intervention en cas d'urgence aux circonstances et aux situations que vivent les migrants (séance 7).
- ◆ Décrire la manière d'adapter la planification et la gestion de l'aide à l'évacuation et des sites d'évacuation pour répondre aux besoins des migrants (séance 7).
- ◆ Comprendre comment les services et l'assistance fournis pendant et après les situations d'urgence sont adaptés et complétés de façon à répondre aux besoins des migrants (séance 8).
- ◆ Comprendre qu'il est nécessaire de mettre en œuvre des mesures spécifiques pour prévenir la traite et l'exploitation des migrants (séance 8).
- ◆ Identifier les mesures pouvant être prises pour évaluer l'efficacité des initiatives de préparation, de réponse et de relèvement ciblant les migrants (séance 8).

Pour aider les participants à atteindre ces objectifs d'apprentissage, on cherche, dans la présente formation, à fournir : a) les outils pour comprendre comment la vulnérabilité des migrants est déterminée dans le pays ou la région en question ; et b) les ressources (telles que des exemples d'expériences passées, des orientations opérationnelles et les coordonnées des institutions compétentes) pouvant servir à la conception et à la mise en œuvre d'interventions ciblées. Ces interventions amélioreront l'inclusion et la prise en considération des migrants dans les activités des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence avant, pendant et après les crises, et amélioreront en définitive l'assistance et la protection dont peuvent bénéficier les migrants dans les situations d'urgence.

Les formations devraient comprendre une ou plusieurs séances au cours desquelles les participants appliqueront les connaissances acquises pendant le cours (par exemple, en utilisant l'un des outils fournis). Ce sont les priorités et les capacités des participants qui détermineront la structure et les priorités des séances.

Tableau 0.1 : Vue d'ensemble du manuel

Chapitre	Contenu
Introduction : Objet et but de la formation	Sujet 1 : La présente formation Sujet 2 : Contexte Sujet 3 : Méthode de formation
Chapitre 1 : Planter le décor	Sujet 1 : Promouvoir des mesures de préparation, de réponse et de relèvement culturellement appropriées (facultatif) Sujet 2 : Contextes nationaux et locaux : présence et caractéristiques des migrants

<p>Chapitre 2 : Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence</p>	<p>Sujet 1 : Vulnérabilité propre aux migrants – principaux obstacles entravant l'accès à l'information, aux ressources et à l'assistance</p> <p>Sujet 2 : Migrants différents, circonstances différentes</p> <p>Sujet 3 : Les migrants, acteurs de la préparation, de la réponse et du relèvement</p>
<p>Chapitre 3 : Cadres pertinents et acteurs et institutions compétents</p>	<p>Sujet 1 : Cadres juridiques et institutionnels pertinents</p> <p>Sujet 2 : Autorités gouvernementales dans les pays de destination</p> <p>Sujet 3 : Autres acteurs gouvernementaux et internationaux</p> <p>Sujet 4 : Acteurs non gouvernementaux</p> <p>Sujet 5 : Création de mécanismes de collaboration avec d'autres acteurs</p>
<p>Chapitre 4 : Etablir le profil des migrants, les dénombrer et les localiser</p>	<p>Sujet 1 : Principales sources d'information</p> <p>Sujet 2 : Recueillir des informations de première main sur les migrants</p>
<p>Chapitre 5 : Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement</p>	<p>Sujet 1 : Améliorer la participation des migrants aux activités de préparation, de réponse et de relèvement</p> <p>Sujet 2 : Instaurer la confiance dans les acteurs et les systèmes d'alerte et de réponse locaux</p>
<p>Chapitre 6 : Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence</p>	<p>Sujet 1 : Adapter le contenu des produits d'information et des messages</p> <p>Sujet 2 : Choisir les bonnes voies de communication avec les migrants</p> <p>Sujet 3 : Plans de communication d'urgence incluant les migrants</p>
<p>Chapitre 7 : Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants</p>	<p>Sujet 1 : Evacuations incluant les migrants</p> <p>Sujet 2 : Facilitation des évacuations internationales et des rapatriements</p> <p>Sujet 3 : Sensibilisation aux modalités d'évacuation</p>
<p>Chapitre 8 : Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés</p>	<p>Sujet 1 : Fournir des secours et une aide au relèvement culturellement appropriés</p> <p>Sujet 2 : Améliorer les capacités de fourniture d'une aide ciblée</p>

SUJET 2 : CONTEXTE

Initiative MICIC

On dénombre aujourd'hui pas moins de 244 millions de migrants internationaux dans le monde et des dizaines de millions de personnes déplacées par des conflits, par la violence et par des catastrophes. Un nombre bien plus important de personnes franchissent les frontières pour des séjours plus brefs, parfois sans documents, et ne sont pour la plupart pas enregistrées par les systèmes de suivi des migrations. Des mouvements de population de plus en plus importants, à toutes les échelles et entre toutes les zones géographiques, deviennent possibles du fait de l'interconnexion croissante de nos sociétés modernes, mais ces déplacements contribuent aussi à rendre notre monde « plus petit ». La présence de travailleurs migrants, d'étudiants étrangers, de touristes, de réfugiés et d'expatriés est devenue tellement courante dans de nombreuses sociétés qu'elle exige des Etats, des villes et des acteurs non gouvernementaux qu'ils repensent les communautés qu'ils servent, et qu'ils transforment leur façon de travailler afin d'offrir des services, des possibilités et des ressources à ces groupes. Cette exigence est d'autant plus forte, par exemple, dans les villes et les régions centrales essentielles au fonctionnement des systèmes économiques mondiaux d'aujourd'hui. En fait, les non-ressortissants représentent près de la moitié de la population de bon nombre des villes les plus dynamiques au monde (telles que Bruxelles, Buenos Aires ou Londres).

La présence d'un aussi grand nombre de personnes qui vivent en dehors de leurs pays d'origine, ainsi que leurs besoins et capacités différents, et les ressources et réseaux différents dont elles disposent et auxquels elles ont accès, ont des conséquences particulières en temps de crise. Qu'elles soient la conséquence d'aléas naturels ou d'accidents technologiques, ou encore d'un conflit et de la violence, les crises ont souvent des effets sur la vie et le bien-être des non-ressortissants très différents des effets qu'elles ont sur la vie et le bien-être des nationaux. De très nombreux exemples récents – le conflit libyen qui a éclaté en 2011, l'accident nucléaire survenu au Japon en 2011 à la suite d'un séisme et d'un tsunami, l'ouragan Sandy en 2012, les guerres civiles en République centrafricaine et plus récemment au Yémen qui ont éclaté en 2015 – ont tous montré les souffrances particulières et disproportionnées que les migrants pouvaient connaître en temps de crise.

La migration est un phénomène de grande ampleur dont l'omniprésence ne se démentira probablement pas au cours des décennies à venir. Dans la mesure où l'on peut s'attendre à ce que les catastrophes et les conflits continuent d'être alimentés par la rareté des ressources, les inégalités et les changements environnementaux, tous les Etats et toutes les communautés devraient se préoccuper de préparer, de protéger et d'aider les migrants en temps de crise. Il est important de noter que cet enjeu intéressera les pays de tous les niveaux de richesse et de développement : quels que soient le contexte social et la région du monde, les non-ressortissants ont des capacités et des ressources différentes et ne se heurtent pas aux mêmes obstacles et difficultés que les populations autochtones, que ce soit dans la vie quotidienne ou en temps de crise.

Ces dernières années, plusieurs voix se sont élevées en faveur d'une action qui permettrait de faire face comme il convient aux effets que les crises ont sur les migrants. Depuis 2011, on

débat au sein des Nations Unies, de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et du Dialogue de haut niveau sur les migrations internationales et le développement sur les façons dont les pays pourraient collaborer en vue d'élaborer une meilleure approche pour s'attaquer à cette question. Différentes mesures ont été proposées, notamment l'amélioration de la protection et de l'assistance dans la zone touchée par la crise, le renforcement de la capacité à évacuer les personnes de cette zone (et, dans les cas extrêmes, jusqu'à leur pays d'origine), ou encore une meilleure prise en compte des migrants dans les systèmes de préparation et de relèvement.

Le thème du Dialogue international sur la migration de l'OIM de 2012 était « La gestion des migrations dans les situations de crise ». Le document de travail (OIM, 2012) comportait les déclarations suivantes :

Lorsque leur pays d'accueil est aux prises avec une crise, les migrants n'ont souvent guère les moyens d'assurer leur propre sécurité. Si certains sont incapables de quitter la zone de crise, d'autres peuvent refuser de le faire ou être dans l'incapacité de bénéficier de l'aide humanitaire, tandis que d'autres encore chercheront refuge dans des pays voisins. Dans ce dernier cas, les répercussions de tels déplacements peuvent se faire sentir dans des régions entières, et plus particulièrement dans les zones frontalières et les pays voisins.

En réponse à ces appels, un petit groupe d'acteurs a commencé à travailler pour définir les questions, étudier les pratiques exemplaires, recueillir les éléments de fait et proposer un ensemble de directives pour renforcer les capacités nationales et internationales s'agissant de répondre à la vulnérabilité des migrants lors des catastrophes au moyen de l'initiative Migrants dans les pays en crise (MICIC). Ce groupe comprenait des gouvernements (les Philippines, les Etats-Unis d'Amérique – les deux coprésidents – et l'Australie, le Bangladesh, le Costa Rica et l'Ethiopie) et la Commission européenne, des acteurs internationaux (l'OIM, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, le Représentant spécial du Secrétaire général pour les migrations et le Centre international pour le développement des politiques migratoires) et un institut de recherche (l'Institute for the Study of International Migration de l'université de Georgetown).

Grâce à une série de consultations multipartites, l'initiative MICIC a débouché sur l'établissement de « Lignes directrices relatives à la protection des migrants dans les pays touchés par un conflit ou une catastrophe naturelle », conçues pour renforcer la capacité des Etats et des autres parties prenantes compétentes à atténuer la souffrance et à protéger la dignité et les droits des migrants pris au piège dans des pays en situation de crise aiguë au moyen de mesures plus ciblées de préparation, de réponse et de relèvement.

Comme cela a été souligné au cours des consultations et dans les lignes directrices, c'est aux gouvernements des pays d'origine des migrants qu'incombe la responsabilité de garantir la sécurité et le bien-être de leurs citoyens, même lorsque ceux-ci voyagent, résident ou travaillent à l'étranger. Cependant, les gouvernements, les autorités locales, les fournisseurs

de services, les employeurs et la société civile des régions de destination jouent un rôle clé s'agissant d'améliorer à la fois les conditions de vie des migrants au quotidien et leur résilience face aux crises.

Portée de l'initiative MICIC : les migrants et les crises

L'initiative et les lignes directrices MICIC portent uniquement sur la vulnérabilité des migrants qui vivent, travaillent ou séjournent dans des pays aux prises avec des situations d'urgence majeures. Dans certaines situations, il arrive que les migrants, en raison même de leur statut, se trouvent particulièrement démunis (par exemple, en cas d'accident en mer ou quand ils sont victimes de groupes criminels organisés pendant leur voyage). Toutefois, dans le contexte de l'initiative MICIC, on s'intéresse uniquement aux situations qui constituent des crises majeures pour le pays d'accueil.

Il peut s'agir de catastrophes liées à des aléas naturels (tremblements de terre, ouragans et inondations, par exemple) ou à des accidents technologiques (défaillances d'installations nucléaires et contamination par des agents chimiques ou biologiques, par exemple), ou de situations de conflit (qui peuvent aller de la violence généralisée et des troubles civils de faible intensité au conflit armé international). Dans toutes ces situations, c'est le pays dans lequel les migrants sont physiquement présents qui traverse une crise (que ce soit l'ensemble du pays ou certaines de ses régions), et pas seulement les migrants et leurs groupes.

Il existe des différences importantes entre les situations de conflit et les situations liées à une catastrophe, notamment s'agissant de la sécurité, de l'accès aux populations touchées et de la capacité et de la volonté des autorités et des acteurs d'agir dans les pays d'accueil. L'objectif de l'Initiative est de recenser les différentes possibilités susceptibles d'orienter l'action dans des contextes opérationnels et politiques variés.

De même, il est clair que la vulnérabilité particulière des migrants dans les situations de crise trouve ses origines dans la réalité qu'ils vivaient avant la crise, empreinte d'exclusion et de marginalisation, et que la façon dont on gère la phase d'après-crise joue un rôle clé dans la reproduction, le renforcement ou le renversement de cette réalité. Pour atténuer les vulnérabilités particulières des migrants, il faut envisager la phase antérieure et la phase postérieure à la crise en parallèle avec la période d'extrême urgence.

Aux fins de l'initiative MICIC, les *migrants* comprennent toutes les catégories de personnes qui ont franchi une frontière internationale pour séjourner dans un pays autre que leur pendant une période plus ou moins prolongée. Le terme *migrants* désigne donc les travailleurs migrants et leur famille, les personnes qui voyagent pour des raisons d'affaires et les expatriés, les étudiants, les personnes ayant migré pour des raisons liées à leur mariage, et les victimes de la traite et du trafic illicite. L'Initiative vise à réduire leur vulnérabilité, quels que soient les raisons à l'origine de leur migration et leur statut d'immigrant (c'est-à-dire, qu'ils soient ou non pourvus de documents).

Si les réfugiés, les demandeurs d'asile et les apatrides sont officiellement exclus du champ d'application de l'Initiative, l'essentiel du contenu de la présente formation s'applique largement au travail mené en direction de ces groupes.

Compte tenu du fait que les caractéristiques d'une personne (notamment son sexe, son âge, son appartenance ethnique, son état physique, son niveau d'instruction et sa situation d'emploi), y compris celles qui ont trait à son statut migratoire, contribuent à déterminer ses besoins et ses capacités, on insiste dans l'Initiative sur la nécessité de favoriser des actions qui tiennent compte du contexte précis de la crise et des caractéristiques des groupes de migrants touchés.

L'objectif, au titre de l'initiative MICIC, n'est pas de remplacer les cadres existants relatifs à la protection des réfugiés ou des demandeurs d'asile, tels qu'ils sont établis par la Convention relative au statut des réfugiés et son Protocole. Toutefois, même si les réfugiés et les demandeurs d'asile peuvent être confrontés à des situations particulières de vulnérabilité ou être protégés au moyen d'un régime qui leur est spécialement consacré, les principes et actions susceptibles d'aider à réduire les vulnérabilités des migrants face à des situations de crise seront tout à fait utiles pour améliorer la sécurité des réfugiés dans leurs pays d'accueil, et pourront compléter les mécanismes de protection existants.

Les mesures et les expériences présentées dans cette formation s'appuient sur un ensemble d'activités menées dans différents contextes. Plus spécialement, la formation se fonde sur les politiques et mesures visant à inclure des communautés présentant une grande diversité linguistique et ethnique dans la préparation et la réponse aux situations d'urgence, ainsi que sur les activités menées pour gérer l'afflux massif, l'intégration et le rapatriement des migrants en dehors des périodes de crise.

Programme MICIC de renforcement des capacités visant à réduire la vulnérabilité des migrants face aux situations d'urgence

Pour réduire la vulnérabilité des migrants, il est essentiel d'améliorer la capacité de tous les acteurs concernés à répondre aux besoins particuliers des migrants dans les situations d'urgence. La présente formation fait partie d'un programme de renforcement des capacités plus complet – le Programme MICIC de renforcement des capacités visant à réduire la vulnérabilité des migrants face aux situations d'urgence. Ce programme est une première tentative d'atténuation de la vulnérabilité des migrants pris au piège dans des situations d'urgence à l'étranger, au moyen d'une collaboration avec les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux à la fois dans les pays d'origine et dans les pays de destination.

La première phase du Programme, qui se déroule de 2015 à 2016, cible quatre pays : le Guatemala et le Myanmar (considérés comme étant essentiellement des pays d'origine de flux migratoires massifs) et le Mexique et la Thaïlande (considérés comme des pays de destination de flux migratoires massifs). Ces pays ont été choisis en raison de l'impact important qu'une coordination intergouvernementale pourrait y avoir, ainsi qu'en raison des activités existantes

des institutions nationales et des organisations internationales compétentes. La présente formation concerne le Mexique et la Thaïlande, pays de destination.

Au Guatemala et au Myanmar, la formation sera axée sur les éléments suivants : le renforcement de la capacité des agents consulaires à aider leurs ressortissants pris au piège dans des situations d'urgence alors qu'ils sont à l'étranger ; l'aide à la mise au point d'un outil de formation en ligne qui sera intégré dans les formations du personnel consulaire ; et la mise en place de systèmes de gestion de l'information en vue d'améliorer l'assistance d'urgence fournie par le corps consulaire.

Au Mexique et en Thaïlande, le Programme de renforcement des capacités sera axé sur l'amélioration de l'inclusion des ressortissants étrangers dans la préparation et la réponse aux situations d'urgence et le relèvement. La présente formation est l'élément clé de ce travail. Elle comprend des activités qui permettront de sensibiliser les populations locales de migrants aux risques et vient à l'appui des mesures prises en vue de l'inclusion des migrants à l'échelle locale dans les régions où l'immigration est forte.

Par ailleurs, le Programme permet de favoriser la coordination entre les acteurs institutionnels compétents dans les pays d'origine et les pays de destination.

L'objectif est d'être capable non seulement de réduire les effets immédiats que subissent les migrants dans les situations de crise, mais aussi de prévenir les répercussions négatives indirectes et à plus long terme sur le bien-être des communautés d'origine et de destination, auquel les migrants contribuent activement.

Les activités comprises dans le Programme – et dans la présente formation en particulier – se fondent sur l'expérience acquise par les services diplomatiques et par les acteurs chargés de la gestion des risques aux quatre coins du monde. Certes, l'initiative MICIC traite uniquement des migrants et des situations de crise majeures, mais on aborde dans la formation des principes et des mesures qui seront utiles dans une approche globale de la planification aux fins de préparation, de la réponse aux situations d'urgence et du relèvement après les crises.

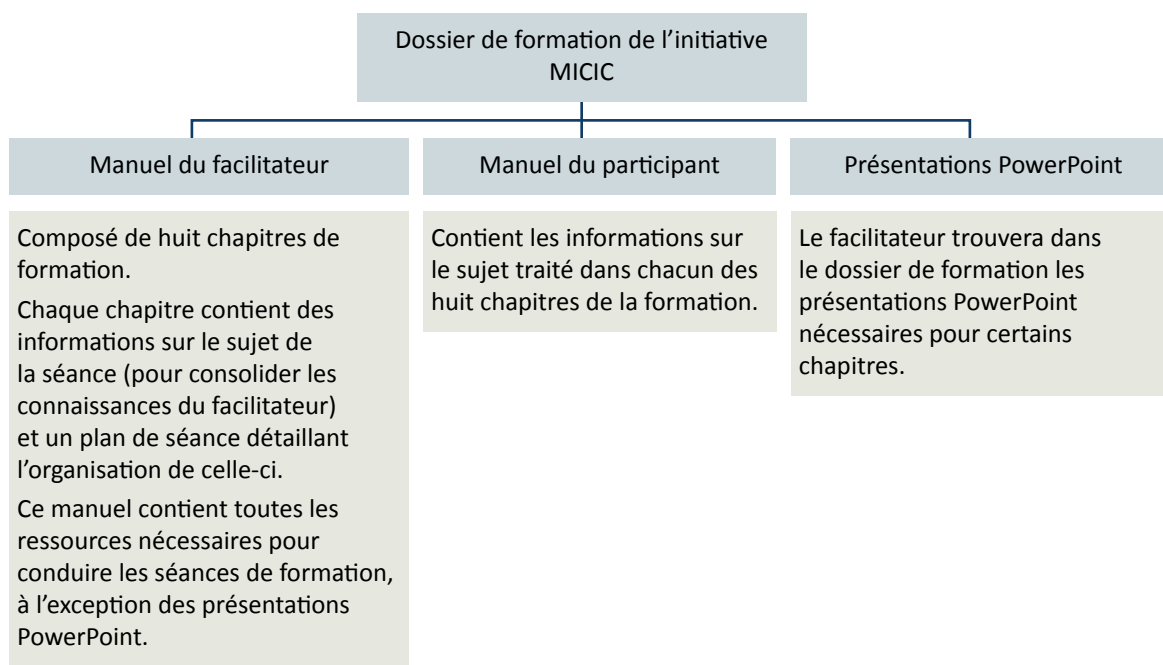
SUJET 3 : METHODE DE FORMATION

Les supports de formation reposent sur une riche gamme d'expériences d'institutions nationales et locales, d'experts et de praticiens (tels que des chercheurs, des acteurs non gouvernementaux et des représentants de la communauté des migrants) s'agissant de l'amélioration de la préparation, de la réponse et du relèvement pour les migrants et pour les groupes minoritaires en général. On a notamment pris en compte les mesures de gestion des crises de l'OIM, et en particulier l'appui que celle-ci a apporté aux gouvernements des pays d'origine et des pays d'accueil en vue de venir en aide aux non-ressortissants dans des situations d'urgence récentes telles que les inondations survenues en Thaïlande en 2011, le conflit libyen qui a éclaté en 2011 et les troubles civils apparus au Yémen en 2015.

Les nombreuses publications et la riche expérience ayant trait à l'amélioration de la compétence culturelle dans le contexte de l'intervention d'urgence, à l'inclusion des minorités dans les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et à la communication avec les minorités dans les situations d'urgence ont été essentielles pour ce travail. Articles scientifiques, rapports d'institutions gouvernementales et non gouvernementales, articles de presse, programmes de formation existants et contributions directes de personnes compétentes ont été des éléments clés pour l'élaboration de la présente formation. On trouvera dans le dossier de formation une liste de lectures supplémentaires (voir l'annexe).

Présentation du dossier de formation

Figure 0.1 : Le dossier de formation MICIC



Une approche participative de l'apprentissage

Les séances de formation du Programme MICIC de renforcement des capacités sont fondées sur une approche participative de l'apprentissage, ce qui signifie que les participants contribuent activement à leur propre apprentissage et ne se contentent pas de recevoir passivement des informations données par des experts externes. Les participants sont encouragés à partager les informations qu'ils ont obtenues grâce à leur propre expérience, à apprendre les uns des autres et à travailler ensemble à la résolution de problèmes communs. Au cours de la formation, à mesure qu'ils se familiarisent avec cette approche participative, les participants s'approprient de plus en plus leur apprentissage et en assument de plus en plus la responsabilité.

Un autre avantage de l'approche participative est qu'elle permet aux apprenants de faire le lien entre leur contexte de travail et les informations transmises pendant la formation. Cela les aide à acquérir plus facilement des connaissances et des compétences qu'ils pourront ensuite appliquer à leur propre contexte professionnel pour analyser des questions et prendre les mesures voulues.

Il est généralement admis qu'une approche participative de la formation : a) garantit la participation active de tous les apprenants tout au long de la séance de formation ; b) facilite l'entraide et la collaboration entre les participants ; et c) facilite la compréhension et la conservation des informations du fait de la coopération de tous les participants.

Avec l'approche participative, le facilitateur n'est plus le maître du jeu mais devient un guide discret (King, 1993). Il a la responsabilité de faciliter l'apprentissage des participants et pas simplement de leur transmettre des connaissances. Son rôle consiste donc à guider les apprenants grâce aux différentes activités présentées dans le manuel du facilitateur, qui sont décrites plus en détail dans la section qui suit.

Activités de formation recommandées dans le manuel du facilitateur

Comme expliqué dans la section précédente, les séances de formation sont organisées selon le principe de l'approche participative, selon laquelle le facilitateur ne transmet pas son savoir aux participants mais les encourage à réfléchir par eux-mêmes et à échanger leurs connaissances entre eux.

Pour atteindre cet objectif de partage des connaissances, le facilitateur utilisera toute une gamme d'activités de formation, qui vont plus loin que les traditionnelles présentations PowerPoint. Des spécialistes de l'apprentissage expérimentés ont choisi et adapté toute une série d'activités d'apprentissage participatif qui sont simples à organiser et décrites pas à pas dans les chapitres correspondants.

Les activités d'apprentissage mises au point pour le Programme de renforcement des capacités sont :

- ♦ *participatives* : on attend des participants qu'ils jouent un rôle actif dans le partage de leurs connaissances et de leur expérience ;

- ♦ *contextuelles* : les activités sont fondées sur l'expérience professionnelle des participants et sont liées à leur contexte de travail ;
- ♦ *axées sur les compétences* : les activités sont conçues pour permettre aux praticiens d'acquérir les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour leurs pratiques professionnelles ;
- ♦ *fondées sur des méthodes d'apprentissage par l'expérience* : les connaissances acquises et les compétences développées pendant la formation sont appliquées au moyen d'une expérimentation active.

On trouvera ci-après une présentation succincte des différentes activités de formation. Chacune de ces techniques a été adaptée au contexte de formation et est expliquée plus en détail dans les plans des séances.



« **Le carrousel** » est une activité consistant à faire passer de petits groupes d'un poste de travail à un autre afin que chacun ait la possibilité de discuter de différents thèmes.

Cette activité est très utile pour recueillir des idées, des connaissances et des opinions sur les thèmes de la discussion.

L'**exposé interactif** a pour but de stimuler la participation active des apprenants (Bowman, 2009), par opposition à un exposé plus traditionnel, pendant lequel les apprenants se contentent d'écouter passivement le facilitateur.

Il associera les apprenants, améliorera leur compréhension et leur mémorisation, et préservera le dynamisme du groupe.

Le **métaprocessus** permet aux apprenants de réfléchir individuellement sur un thème, puis d'échanger leurs idées en groupe et de parvenir à un compromis. Le processus aide le groupe complet à parvenir à un consensus commun.

Il permet à tous d'apporter une contribution et de s'appropriier les idées qui sont produites.

Au cours d'une **table ronde**, un groupe d'orateurs présente des informations sur le thème en question aux participants, qui sont ainsi confrontés à un éventail d'opinions et de pratiques relatives à leurs propres expériences et contextes professionnels.

Les orateurs peuvent transmettre des connaissances techniques, partager leur expérience, lancer des débats et répondre à des questions.

Le jeu « **Un pas en avant** » donne aux participants un moyen vivant d'analyser une structure de pouvoir, ainsi que les rôles existant dans une communauté. Elle aide les participants à comprendre ce que vivent les groupes marginalisés et à mesurer leurs problèmes. C'est une activité utile pour alimenter une discussion sur les personnes vulnérables dans une société.

Le « **brainwriting** » est une méthode consistant à jeter des idées sur le papier qui conduit à la participation de toutes les personnes dans une activité de groupe. Dans la mesure où le brainstorming encourage un groupe à proposer des idées créatrices verbalement, seules les personnes qui ont le plus de facilité pour s'exprimer à l'oral ont tendance à participer. Le « brainwriting » permet à un groupe de générer des idées et des solutions par écrit concernant plusieurs problèmes en même temps. La participation du groupe est ciblée et individuelle mais exploite les contributions collectives, car les participants s'inspirent des idées des autres.

« **Le café mondial** » est un processus simple d'interactions de groupe utilisé pour mettre en relation des connaissances, des idées ou des expériences. Il regroupe les participants autour d'une table, comme dans un café, et leur demande de se déplacer vers une autre table à des moments précis pour développer les idées discutées par les groupes précédents.

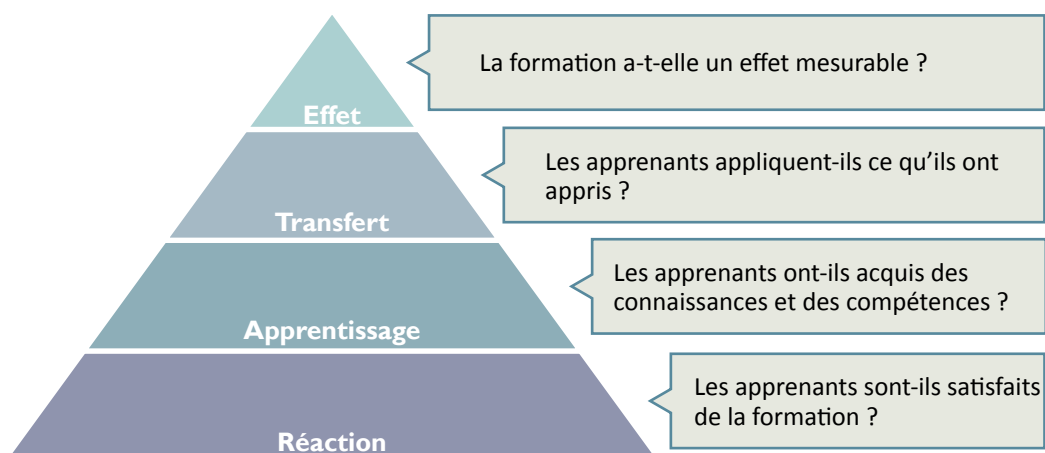
Participation à la formation et certification

Les participants à la formation doivent recevoir un certificat de participation, pour autant qu'ils aient assisté à toutes les journées du programme. Ce certificat se trouve dans le dossier de formation (« MO_certificat »).

Evaluation des réactions, des connaissances et des compétences des participants

Selon le modèle d'évaluation de Kirkpatrick (1987, voir la figure 1.2), l'objectif pendant la formation sera d'évaluer à la fois les réactions des participants à la formation (niveau 1) et leur apprentissage (niveau 2). On a élaboré un questionnaire (« MO_évaluation ») et des activités pour évaluer ces deux niveaux.

Figure 0.2 : Modèle d'évaluation des formations à quatre niveaux de Kirkpatrick



Source : Kirkpatrick, 1987.

Programmes proposés

On trouvera ci-dessous deux propositions de programme, afin d'organiser les activités de formation à la poursuite de deux grands objectifs d'apprentissage :

- ♦ une formation de deux jours pour sensibiliser les participants à ce que suppose, essentiellement, la réduction de la vulnérabilité des migrants dans les situations d'urgence ;
- ♦ une formation de trois jours pour arriver à des résultats plus concrets à l'appui des mesures de préparation, de réponse et de relèvement visant les migrants.

Ces deux programmes sont articulés autour de journées de formation d'environ six heures, sans compter ni le déjeuner ni les pauses, et doivent être adaptés aux besoins et aux priorités réels des acteurs locaux.

Tableau 0.2 : Activité de sensibilisation sur deux jours

1ère journée	
30 minutes	Ouverture officielle
75 minutes	Introduction à la formation
15 minutes	Pause
60 minutes	Séance 1 : Planter le décor
60 minutes	Séance 2 : Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence
90 minutes	Déjeuner
90 minutes	Séance 3 : Cadres pertinents et acteurs et institutions compétents
20 minutes	Pause
90 minutes	Séance 4 : Etablir le profil des migrants, les dénombrer et les localiser
10 minutes	Séance de commentaires
2e journée	
120 minutes	Séance 6 : Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence
30 minutes	Pause
90 minutes	Séance 7 : Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants
90 minutes	Déjeuner
90 minutes	Séance 8 : Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés
20 minutes	Pause
60 minutes	Séance 5 : Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement
30 minutes	Commentaires et conclusion

Tableau 0.3 : Formation sur trois jours

1ère journée	
30 minutes	Accueil des participants et ouverture officielle
75 minutes	Introduction à la formation
20 minutes	Pause
90 minutes	Séance 1: Planter le décor
75 minutes	Déjeuner
50 minutes	Séance 2 : Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence
115 minutes (pause comprise)	Séance 3 : Cadres pertinents et acteurs et institutions compétents
2e journée	
110 minutes	Séance 4 : Etablir le profil des migrants, les dénombrer et les localiser
15 minutes	Pause
70 minutes	Séance 5 : Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement
75 minutes	Déjeuner
185 minutes (pause comprise)	Séance 6 : Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence
3e journée	
85 minutes	Séance 7 : Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants
15 minutes	Pause
90 minutes	Séance 8 : Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés
45 minutes	Déjeuner
240 minutes	Séance 9 : Activité de synthèse

SESSION D'INTRODUCTION : PRESENTATION DES PARTICIPANTS

Méthodologie : Expériences personnelles



Cette activité est un moyen dynamique de permettre aux participants de se présenter et de les sensibiliser à l'importance de l'échange des connaissances et des expériences pendant la formation. Elle leur fait également prendre conscience qu'une participation active sera attendue d'eux tout au long de la formation.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants devront pouvoir :

- ◆ Donner le nom des autres participants à la formation ;
- ◆ Reconnaître l'importance de l'échange de connaissances et de l'apprentissage par ses pairs pendant la formation.

Quand l'activité doit-elle être organisée ?



Cette activité doit être organisée comme une introduction à la formation, généralement après son ouverture officielle.

Organiser les activités



Activité : Présentation officielle

Etape 1 : Ligne de l'expérience personnelle (30 minutes)

Avant l'activité :

1. Dessiner une « ligne de l'expérience », soit directement sur le mur en utilisant du ruban adhésif soit en scotchant plusieurs feuilles ensemble et en dessinant une ligne au marqueur.
2. Ecrire « 0 » à une extrémité de la ligne, ce qui signifie aucune expérience sur le thème, et « toute une vie » à l'autre extrémité, pour l'expérience de toute une vie d'une personne.

Pendant l'activité :

1. Distribuer une grande carte ou un grand post-it à chaque participant.
2. Demander à chaque participant d'y écrire :
 - Ses attentes à l'égard de la formation ;
 - Quelque chose de personnel qu'il voudrait communiquer aux autres participants.
3. Demander aux participants de s'approcher un par un de la ligne de l'expérience pour se présenter et de lire à haute voix les informations inscrites sur leur carte. Leur demander ensuite de coller leur carte sur un point de la ligne de l'expérience correspondant à leur expérience du travail au contact de migrants ou de la gestion des situations d'urgence (entre 0 année et toute une vie). Chaque participant dispose de 60 secondes maximum.
4. Lorsque tous les participants ont fait cet exercice, calculer le nombre total d'années d'expérience de l'ensemble des participants dans la salle et souligner ce que l'on peut donc apprendre des autres participants à la formation.
5. Si les participants ont exprimé des attentes irréalistes à l'égard de la formation, expliquer pourquoi celles-ci ne pourront peut-être pas être satisfaites.

Attentes concernant
la formation

Quelque chose de
personnel

Etape 2 : Présenter le programme et la logistique de la formation, adaptés, le cas échéant, aux divers contextes de formation (10 minutes)

Etape 3 : Arrêter les règles de base en collaboration avec les participants (10 minutes)

Exemples de règles :

- ◆ Respecter les temps impartis.
- ◆ Ne pas utiliser de smartphone, de tablette ou d'ordinateur.

Conseils



- ◆ Une fois que les participants ont déposé leur carte sur la ligne de l'expérience, préciser bien les attentes qui ne pourront peut-être pas être satisfaites pendant la formation et expliquer pourquoi (par exemple, le thème ne fait pas partie de la formation ou le temps imparti est insuffisant pour discuter de cette question particulière). Cela évitera les frustrations et les sentiments d'insatisfaction pendant la formation.
- ◆ Arrêter les règles de base en collaboration avec les participants et leur demander de s'engager à les respecter (par exemple, en leur demandant de lever la main pour indiquer leur accord).
- ◆ Afficher les règles sur un mur de la salle afin de pouvoir s'y référer, le cas échéant, pendant la formation.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ Une surface de 2 à 5 mètres de mur nu pour la « ligne de l'expérience ». Le mur doit être visible par tous les participants et il doit y avoir suffisamment de place pour que tout le monde puisse se tenir debout.
- ◆ Du ruban adhésif.
- ◆ Des tableaux à feuilles.
- ◆ Des marqueurs.
- ◆ Un grand espace sur le mur pour la ligne de l'expérience.

Durée



- Durée totale estimée : 50 à 60 minutes
- ◆ Ligne de l'expérience : 30 minutes
 - ◆ Programme et logistique de la formation : 10 minutes
 - ◆ Règles de base : 10 minutes

CHAPITRE I

Planter le decor

1

INDEX

Objectif du chapitre.....	27
Introduction.....	27
Les migrants et autres étrangers dans les situations d'urgence.....	27
Points à retenir	30
Sujet 1: Promouvoir des mesures de préparation, de réponse et de relèvement culturellement appropriées (facultatif)	31
Des systèmes culturellement appropriées	31
Utilité d'une organisation respectueuse des différences culturelles.....	33
Éléments d'un système culturellement approprié	34
Points à retenir	39
Session I A : Poser les bases	40
Session I B : Présentation des cinq principes de la compétence culturelle (facultatif)...	44

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants sont capables de décrire les principales caractéristiques de la situation migratoire dans leur pays et connaissent la terminologie de base relative à la migration et aux situations d'urgence utilisée dans la formation.

Les participants connaissent les grands principes à respecter lorsqu'on traite avec des communautés de migrants avant, pendant et après les situations d'urgence.

INTRODUCTION

Selon des données des Nations Unies, environ 244 millions de personnes vivent et travaillent à l'étranger aujourd'hui. Par ailleurs, un nombre bien plus important de personnes visitent des pays étrangers pour des périodes plus courtes, que ce soit pour des raisons professionnelles, pour le tourisme ou pour effectuer une formation. Leurs mouvements sont déterminés par la dynamique sociale et économique de la mondialisation et sont facilités par le fait que l'on dispose aujourd'hui de moyens de transport à longue distance, de réseaux de communication et d'informations sur les possibilités offertes et les risques présents dans les régions de transit et de destination.

Qu'ils migrent avec ou sans les documents requis, qu'ils séjournent à l'étranger pour de brèves périodes ou de façon permanente, les étrangers font aujourd'hui partie de nos sociétés. La présence de travailleurs migrants, d'étudiants étrangers, de touristes, de réfugiés et d'expatriés est une caractéristique essentielle de bon nombre des sociétés et des communautés les plus avancées au monde – elle crée des liens entre les régions et les pays, façonne leur culture, favorise leur capacité à innover et contribue à leur économie.

La présence d'étrangers est devenue une caractéristique tellement fondamentale des sociétés de par le monde qu'elle exige des autorités étatiques et locales, ainsi que des acteurs non gouvernementaux, qu'ils repensent leur façon de travailler pour offrir à leurs communautés des services, des possibilités et des ressources. Cette exigence est d'autant plus forte, par exemple, dans les villes qui sont les centres économiques et culturels de leur pays ou de leur région, et qui accueillent souvent un nombre disproportionné d'étrangers, la présence de ceux-ci étant à la fois le fruit et une des raisons du caractère central de ces villes.

Les migrants et autres étrangers dans les situations d'urgence

La présence d'un aussi grand nombre de personnes qui vivent en dehors de leurs pays d'origine, ainsi que leurs besoins et capacités différents, et les ressources et réseaux différents dont elles disposent et auxquels elles ont accès, ont des conséquences particulières en temps de crise. Qu'elles soient la conséquence d'aléas naturels ou d'accidents technologiques, ou encore d'un conflit et de la violence, les crises ont souvent des effets sur la vie et le bien-être des migrants et des autres étrangers très différents des effets qu'elles ont sur la vie et le bien-être des nationaux. L'histoire récente regorge d'exemples de situations d'urgence qui ont lourdement touché les migrants et d'autres étrangers : le tsunami de 2004 dans l'océan Indien, les inondations de 2011 en Thaïlande, le tremblement de terre, le tsunami et la catastrophe

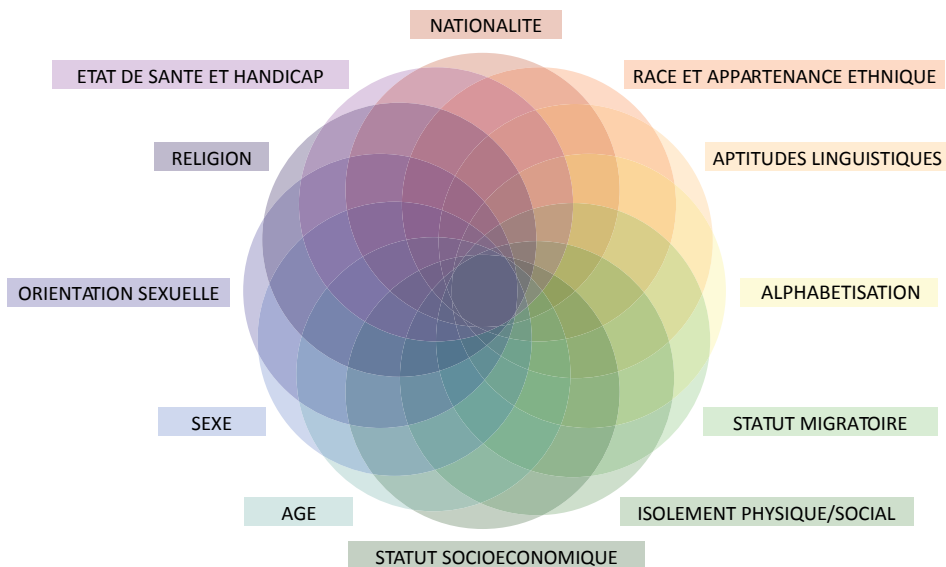
nucléaire de 2011 au Japon, l'ouragan Sandy en 2012 et toute une série de conflits, tels que les guerres civiles en Libye et, plus récemment, en République arabe syrienne et au Yémen.

En vertu de la Convention de Vienne sur les relations consulaires de 1963, le pays d'accueil a la responsabilité de garantir la sécurité et le bien-être de toutes les personnes qui se trouvent sur son territoire en temps de crise, quels que soient leur statut juridique (c'est-à-dire que ces personnes soient ou non pourvues de documents) et leur qualité (travailleurs migrants, étudiants étrangers, professionnels étrangers ou touristes, par exemple). Tous les pays ne sont pas signataires de la Convention, mais nombre d'entre eux organisent les services d'urgence sans discrimination (c'est-à-dire sans s'intéresser, par exemple, à la race, à la nationalité ou au statut juridique des victimes), notamment en intégrant ce principe dans leurs cadres juridiques ou administratifs pertinents.

Toutefois, cette approche « non différenciée » peut avoir comme conséquence que des personnes et des groupes différents bénéficieront de services identiques fournis de la même manière. Par exemple, les autorités diffuseront des messages d'alerte rapide non traduits que les migrants et les autres étrangers ne comprendront pas, distribueront de la nourriture que certains étrangers ne mangent peut-être pas ou omettront de mettre en place des procédures pour permettre à ces personnes d'être évacuées vers leur pays si elles le souhaitent.

Une approche unique pour tous ne fonctionne pas toujours dans le cas de communautés présentant une grande diversité. Pour offrir les mêmes services (par exemple, sauver des vies et protéger la santé, les biens et les moyens d'existence) à des personnes et à des groupes différents dont les capacités et les besoins sont, eux aussi, différents, il faut suivre des approches différentes.

Figure I.1: Eléments de la diversité culturelle



Source : Adaptation de D.L. Graves, « Cultural competence and risk communication ». Disponible à l'adresse www.state.nj.us/health/er/documents/cultural_competence.pdf.

Interrogés sur les façons dont ils tiennent compte des besoins des migrants, de nombreux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence répondent qu'ils n'ont pas besoin de le faire, puisqu'ils offrent leurs services sans discrimination, c'est-à-dire sans s'intéresser ni à l'origine, ni à la nationalité ni au statut migratoire des personnes auxquelles ils viennent en aide. Parallèlement, ils disposent parfois de procédures spécifiques ou fournissent parfois des formes particulières d'assistance lorsqu'ils entrent en contact avec certains groupes au sein de leurs sociétés et œuvrent à leur service. Ils ont, par exemple, systématiquement recours à des mesures ciblées de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement pour :

- ◆ Les femmes ;
- ◆ Les mineurs (en particulier les enfants) ;
- ◆ Les personnes âgées ;
- ◆ Les personnes présentant un handicap.

Afin d'accomplir leur mission qui est d'apporter une assistance à la préparation, à la réponse et au relèvement d'un niveau suffisant, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent répondre à des besoins particuliers et exploiter des capacités particulières, en adaptant la façon dont ils travaillent et les services qu'ils fournissent.

Dans le même ordre d'idées, travailler avec des migrants et d'autres étrangers suppose d'admettre que ces personnes ont peut-être, tout comme les autres groupes mentionnés plus haut, des capacités différentes de celles de la population locale (par exemple, elles parlent une langue différente, elles n'ont pas un réseau dense de connaissances dans la région où elles vivent, travaillent et séjournent dans des lieux différents) et donc des besoins différents dans les situations d'urgence. Cela n'impose pas de mettre sur pied un système complètement différent pour gérer les situations d'urgence qui touchent les migrants, mais plutôt de comprendre comment les acteurs de l'intervention d'urgence peuvent adapter leur travail de façon à mieux prendre en compte les spécificités des migrants, qui s'ajoutent aux nombreux autres facteurs de diversité qui caractérisent les personnes et les groupes différents dans n'importe quelle communauté (voir la figure 1.1).

Parmi ces facteurs, voici ceux qui seront très probablement pertinents pour les migrants :

- ◆ La nationalité ;
- ◆ La race ;
- ◆ L'appartenance ethnique ;
- ◆ Le statut migratoire (pourvus ou non de documents) ;
- ◆ Les aptitudes linguistiques ;
- ◆ La religion.

Il est essentiel que les acteurs de l'intervention d'urgence comprennent comment ces éléments peuvent déboucher sur des capacités et des besoins particuliers (ou sur des obstacles entravant l'accès à l'assistance) avant, pendant et après les situations d'urgence, afin de prendre des mesures qui permettront aux migrants de recevoir des informations, un soutien et une assistance d'une qualité similaire à ceux dont bénéficie le reste de la communauté. A l'inverse, si ces éléments ne sont pas pris en considération, certains migrants seront probablement laissés-pour-compte dans les systèmes de gestion des situations d'urgence.

De nombreux systèmes de gestion des situations d'urgence sont pourvus de mécanismes particuliers qui sont adaptés uniquement aux situations et aux besoins de certaines catégories d'étrangers (souvent ceux qui sont déjà privilégiés, tels que les touristes et les expatriés). Il est important d'avoir conscience de la présence de tous les autres groupes, y compris les travailleurs migrants (même dépourvus de documents) et de leurs contributions à la société locale et à sa vie économique, sociale et culturelle, et de souligner qu'eux aussi devraient bénéficier de services sans exclusive et non discriminatoires, en particulier dans les situations d'urgence. De fait, ces autres groupes sont, souvent, une composante bien plus grande et bien plus vulnérable de leurs sociétés d'accueil.

Etant donné que les migrants sont de plus en plus nombreux et deviennent un groupe de plus en plus important dans les sociétés dans le monde entier, ne pas tenir compte spécifiquement de leurs besoins signifie ne pas fournir de services à des groupes à risque et touchés par une situation d'urgence, et accroître la vulnérabilité des membres de ces groupes et, en définitive, celle de l'ensemble des communautés auxquelles ils appartiennent.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les migrants sont de plus en plus nombreux dans les sociétés et les communautés à travers le monde.
- ◆ Leur présence accroît la diversité actuelle des communautés au service desquelles les acteurs de l'intervention d'urgence œuvrent.
- ◆ On a besoin d'approches et de mesures différentes lorsqu'on travaille avec des personnes et des groupes différents.
- ◆ En ne tenant pas compte des particularités des migrants, les acteurs de l'intervention d'urgence risquent de ne pas répondre correctement aux besoins des communautés au contact desquelles ils travaillent.

SUJET I: PROMOUVOIR DES MESURES DE PREPARATION, DE REPONSE ET DE RELEVEMENT CULTURELLEMENT APPROPRIÉES (FACULTATIF)

Des systèmes culturellement appropriés

La notion de *compétence culturelle* est souvent utilisée pour éclairer les efforts concrets visant à fournir des services adéquats à des communautés caractérisées par une grande diversité. Selon cette notion, la culture (voir la définition dans l'encadré) est le résultat de divers facteurs individuels et collectifs (voir la figure 1.2) et constitue le cœur de l'identité de personnes et de groupes différents, façonnant leurs valeurs et leurs besoins, ainsi que leurs pensées et leurs actes – y compris dans les situations d'urgence.



La *culture* est l'ensemble des traditions, des valeurs, des croyances, des coutumes, des éléments historiques et des institutions que les personnes d'un groupe donné partagent du fait de leur nationalité, de leur appartenance ethnique, de leur langue, de leur religion, etc.. Elle est l'un des éléments qui déterminent les pensées, les actions et les expressions de chacun, et est construite et adaptée en fonction des époques et des lieux. Grandir dans une culture particulière représente une partie essentielle de l'identité de chacun.

Etant donné que la culture est déterminée par toute une gamme de facteurs, la compétence culturelle n'est pas utile uniquement pour travailler efficacement avec les groupes de migrants. En effet, il peut exister des différences religieuses, ethniques et linguistiques parmi les nationaux, et l'identité et l'orientation sexuelles, l'âge et l'état de santé peuvent aussi avoir des effets sur la culture d'une personne.



La *compétence culturelle* est un ensemble de comportements, d'attitudes et de politiques qui permet aux systèmes, aux organisations et aux professionnels de travailler efficacement dans des contextes variés sur le plan culturel.

De fait, on peut adopter une approche fondée sur la compétence culturelle à chaque fois qu'on travaille avec un groupe minoritaire, quel qu'il soit, et pas seulement avec les migrants. C'est toutefois particulièrement important lorsqu'on travaille dans des communautés qui comptent un grand nombre de migrants et d'autres étrangers, non seulement pour les autorités mais aussi pour tous les acteurs qui participent à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence et au relèvement.

L'incapacité à répondre efficacement aux besoins de toutes les personnes indépendamment de leur culture, de leur classe, de leur race, de leur origine ethnique, de leur religion, de leur statut juridique ou de leur orientation sexuelle est plus que jamais une source de préoccupation pour les acteurs de l'intervention d'urgence de par le monde ; cette incapacité peut nuire

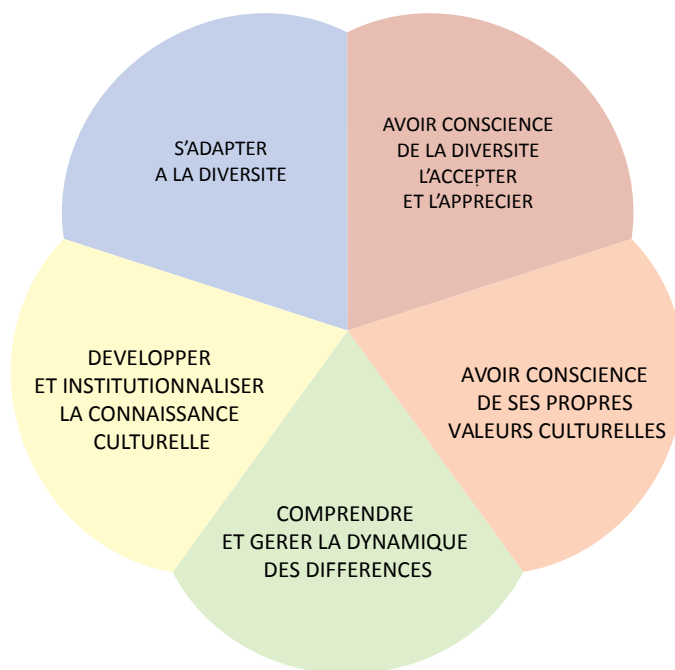
à l'accomplissement même de leur mission et est l'une des difficultés que leur personnel rencontre le plus souvent sur le terrain.

Comme le montre l'illustration ci-dessous, la compétence culturelle s'articule autour de cinq grands principes.

Avoir conscience de la diversité, l'accepter et l'apprécier

La diversité est une caractéristique intrinsèque de toute communauté, et de chaque groupe de migrants au sein d'une communauté donnée. Il ne faut pas partir du principe que les migrants partagent la culture de leurs communautés d'accueil, ni croire que tous les membres d'un groupe de migrants partagent la même culture, puisque les caractéristiques individuelles et collectives (telles que le sexe, l'appartenance ethnique et la situation socioéconomique) peuvent engendrer une forte diversité interne. Il faut donc s'intéresser aux parcours, aux expériences, aux connaissances et aux points de vue des personnes, et admettre qu'il s'agit là d'une masse de ressources à partir desquelles on peut travailler.

Figure 1.2: Les cinq principes de la compétence culturelle



Avoir conscience de ses propres valeurs culturelles

Tout le monde a un héritage culturel. Tous les agents des institutions qui travaillent avec les migrants (et même les institutions elles-mêmes) sont influencés par un ensemble de valeurs, de croyances et de coutumes dont ils n'ont pas nécessairement conscience. Il est essentiel que les acteurs admettent que leur bagage a une influence sur leurs actions afin d'éviter tout préjugé culturel lorsqu'ils prennent des décisions, définissent les priorités, planifient leur action ou ont des échanges avec les migrants, par exemple.

Comprendre et gérer la dynamique des différences

Les échanges entre des personnes de contextes culturels différents subissent toujours l'effet des expériences, des croyances et des valeurs de chacun. Cependant, les croyances et les valeurs d'une personne (et, en définitive, sa culture) évoluent à mesure qu'elle vit de nouvelles expériences. Lorsqu'on travaille dans un environnement multiculturel, il faut savoir que la diversité peut conduire à des malentendus, à de la méfiance et à des conflits, et qu'il est essentiel de mettre en place des mécanismes de communication, de médiation et de collaboration pour régler ces problèmes.

Développer et institutionnaliser la connaissance culturelle

Toutes les facettes des structures et des activités des organisations concernées doivent laisser transparaître qu'elles travaillent dans des communautés diversifiées sur le plan culturel, et que les implications de cette diversité sont comprises et prises en compte dans leur travail. Cela peut supposer, par exemple : d'élaborer des politiques qui soulignent l'importance de la diversité culturelle pour la réalisation des objectifs de l'organisation ; de développer la compétence culturelle des membres du personnel ; de donner une image positive des autres cultures dans tous les documents et dans toutes les communications que l'organisation produit ; et de favoriser la diversité au sein de l'organisation au moyen d'un recrutement ciblé des agents et des responsables.

S'adapter à la diversité

Après avoir compris les quatre autres principes, les organisations (et leurs membres) doivent adapter les services, les ressources et l'assistance qu'elles fournissent, ainsi que les activités qu'elles mettent en œuvre, au contexte culturel des bénéficiaires et de leurs communautés. Pour les acteurs de l'intervention d'urgence, cela signifie veiller à ce que les procédures et les informations de préparation, et les services et efforts de réponse et de relèvement permettent de répondre correctement aux besoins et aux difficultés particuliers des personnes et des groupes variés qui se trouvent dans la communauté à risque ou touchée.

Utilité d'une organisation respectueuse des différences culturelles

Améliorer la compétence culturelle d'une organisation pourrait avoir les effets bénéfiques suivants :

- ◆ Un environnement de travail propice à un plus grand respect et à une meilleure compréhension mutuelle entre les membres du personnel et les bénévoles aux parcours différents.
- ◆ Une meilleure résolution des problèmes du fait que les intervenants reconnaissent et apprécient mieux toutes les ressources, capacités et contributions internes et externes.
- ◆ Une confiance et une coopération accrues, en interne et en externe, et notamment la volonté de certains groupes minoritaires de dialoguer et de collaborer.
- ◆ Une meilleure inclusion et un meilleur respect de l'égalité dans le reste de la société.

- ◆ Une capacité accrue à servir l'ensemble de la communauté de bénéficiaires, ce qui permettra à l'organisation de mieux accomplir sa mission et de mieux contribuer à la résilience de la communauté dans son ensemble.

Éléments d'un système culturellement approprié

Travailler dans une logique de compétence culturelle

Pour s'assurer que les services de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement sont fournis dans une logique de compétence culturelle, c'est-à-dire en tenant compte des différents aspects de la culture, il faut examiner en détail les éléments suivants, et bien comprendre comment ils s'appliquent aux différents individus et groupes – y compris les migrants – qui composent la communauté à risque ou touchée :

- ◆ Les comportements d'« appel à l'aide » ;
- ◆ Les codes vestimentaires ;
- ◆ Les usages pour souhaiter la bienvenue et communiquer (par exemple, parler clairement, simplement et efficacement et tenir compte des règles définissant qui peut s'adresser à qui, et comment) ;
- ◆ Les conventions relatives au statut social et au sexe (les membres des communautés se sentiront peut-être plus à l'aise s'ils demandent ou reçoivent de l'assistance de fournisseurs de services du même sexe ou du même âge qu'eux) ;
- ◆ Les restrictions et préférences alimentaires ;
- ◆ Le respect de la vie privée, l'habillement et les besoins d'espace (notamment le besoin de pièces ou d'espaces séparés dans les installations mixtes) ;
- ◆ Les points de vue concernant les soins de santé et la guérison et l'accompagnement psychosocial (notamment les perceptions et les points de vue concernant la douleur et la stigmatisation éventuelle concernant l'assistance psychosociale) ;
- ◆ Le traitement des défunts ;
- ◆ Les rituels et commémorations collectifs, y compris les cérémonies religieuses.

Il est essentiel de bien comprendre les caractéristiques des différents groupes qui composent une communauté afin de leur fournir des services adéquats, c'est-à-dire en tenant compte des préférences et des besoins librement exprimés par les bénéficiaires.



Le lendemain du tremblement de terre de Christchurch (Nouvelle-Zélande), en février 2011, le groupe Christchurch Migrant Inter-Agency a été créé pour donner des conseils aux institutions chargées des actions de secours et de relèvement, ainsi que pour soutenir ces actions par un travail à l'échelle locale. Ce groupe était composé de représentants de la ville et de plus de 60 associations locales de migrants et de réfugiés.

Construire des institutions culturellement appropriées

Tous les acteurs concernés doivent comprendre qu'il est nécessaire de mener une approche fondée sur la compétence culturelle, ce qui doit se traduire dans leur travail et leurs

pratiques. Les organisations doivent approuver, et même rendre obligatoire, l'incorporation de la connaissance des cultures dans l'ensemble de leurs structures et de leurs initiatives. Les mesures suivantes peuvent contribuer à garantir l'attachement d'une organisation aux principes et aux valeurs pertinents :

- ◆ L'organisation peut inclure l'approche fondée sur la compétence culturelle dans ses principes et dans l'énoncé de sa mission, ainsi que dans ses lignes directrices internes et dans ses documents stratégiques. Plus spécialement, ces documents devraient exprimer le principe de l'égalité d'accès et de la fourniture de services sans discrimination.
- ◆ Le respect des principes de la compétence culturelle doit transparaître du travail de l'équipe de direction.
- ◆ Il faut créer les conditions favorables à un environnement de travail où règne le respect (notamment en mettant en place des normes, des mécanismes de plainte et des politiques pour veiller à la lutte contre la discrimination fondée sur la nationalité, l'appartenance ethnique et le sexe).
- ◆ La diversité doit transparaître et être respectée dans les communications externes et internes et dans les supports de sensibilisation.
- ◆ On peut créer des postes ou des organismes ou comités internes spécialement pour la gestion des questions et des problèmes en matière de diversité ou pour la formulation d'avis sur ces points.
- ◆ Il faut prévoir un budget distinct pour financer ces mesures.
- ◆ Dans les politiques de ressources humaines et les processus de recrutement, il convient de favoriser la diversité individuelle et la compétence culturelle au sein de l'organisation et d'y accorder de l'importance (par exemple, en incluant la compétence culturelle dans les descriptions de poste ou en recrutant des personnes appartenant à certains groupes).
- ◆ Il est essentiel de mettre en place des mécanismes efficaces de consultation et de coordination avec les membres ou les représentants de différents groupes afin de se faire une bonne idée de ces aspects et d'être capable de travailler efficacement.



A Fuenlabrada (Espagne), les services locaux de la police ont mis sur pied l'équipe de gestion de la diversité pour s'occuper des questions liées à la présence des migrants. Cette équipe établit notamment un réseau de personnes, au sein des groupes de migrants, pouvant être rapidement contactées lorsque l'on cherche à atteindre les communautés concernées.



Le Département américain de la santé et des services sociaux a élaboré, par l'intermédiaire de son Bureau de la santé des minorités, les normes nationales pour des services de santé linguistiquement et culturellement appropriés (Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health and Health Care – les normes nationales CLAS). Ces normes ont pour but d'offrir aux personnes et aux organisations qui travaillent dans le domaine de la gestion des situations d'urgence, de la santé publique et autres secteurs pertinents un cadre permettant de préparer et de mettre en œuvre des programmes et des mesures destinés à éliminer les disparités dans les soins de santé. Des soins et des services de qualité efficaces, équitables, compréhensibles et respectueux doivent être dispensés d'une manière qui prend en compte les diverses croyances et pratiques culturelles dans le domaine de la santé, les langues à privilégier, les connaissances en matière de santé et autres besoins de communication. Voir www.thinkculturalhealth.hhs.gov/content/clas.asp.

Améliorer la compétence culturelle des membres du personnel

Par ailleurs, il faut s'assurer que la notion de compétence culturelle et ses implications opérationnelles soient parfaitement comprises par le personnel à tous les niveaux (direction, membres du personnel et bénévoles). Pour cela, on peut par exemple :

- ◆ Inclure ces principes dans la formation continue du personnel, y compris dans la formation obligatoire sur le terrain, en créant des cours ciblés et des mécanismes d'apprentissage continu ;
- ◆ Créer et distribuer des supports de sensibilisation ;
- ◆ Mettre en place des certifications et des distinctions ou reconnaissances pour les membres du personnel efficaces et dévoués ;
- ◆ Elaborer et utiliser des outils et des procédures d'autoévaluation pour évaluer la compétence culturelle individuelle et institutionnelle.



Aux Etats-Unis, le programme de compétence culturelle pour la préparation préalable aux catastrophes et la gestion des crises du Bureau de la santé des minorités est un outil complet, publiquement disponible, destiné aux premiers intervenants, aux responsables de l'intervention d'urgence, au personnel chargé de la santé mentale en cas de catastrophe et aux dentistes. Ce programme offre une mine d'informations sur les principaux obstacles linguistiques et culturels que peuvent rencontrer les minorités, ainsi que des exercices de compétence culturelle sous forme d'auto-évaluation, des exemples et des études de cas. Il vise à doter les fournisseurs de services des compétences nécessaires pour améliorer la qualité des services fournis avant, pendant et après une catastrophe. Voir <https://ccdpcr.thinkculturalhealth.hhs.gov/>.



Le dossier de formation de l'initiative MICIC comporte un exemple d'outil d'auto-évaluation permettant d'évaluer les compétences culturelles individuelles et collectives (« M1_outil d'auto-évaluation »).

Il est essentiel d'engager du personnel compétent pour renforcer la compétence culturelle institutionnelle. On peut y arriver :

- ◆ En veillant à ce que la compétence culturelle (souvent décrite comme une « capacité à travailler dans un environnement présentant une grande diversité culturelle ») soit explicitement mentionnée dans les descriptifs de poste et les documents des ressources humaines comme un atout ou un acquis indispensable ;
- ◆ En recrutant de manière ciblée (comme membres du personnel ou bénévoles) des représentants des différents groupes que l'on retrouve dans la communauté visée ;
- ◆ En établissant à l'avance des listes des représentants et organisations des migrants et des autres groupes minoritaires dans lesquelles on puisera en cas d'accroissement de la demande de services dans les situations d'urgence.

En plus de la formation et de la sensibilisation, les membres du personnel et les bénévoles pourraient avoir besoin d'un appui opérationnel spécifique pour travailler plus efficacement dans des contextes multiculturels. On peut contribuer à la concrétisation de la compétence culturelle au niveau opérationnel en élaborant des outils, des lignes directrices et des documents d'information. Il peut s'agir des documents suivants :

- ◆ Des outils d'autoévaluation permettant à chacun de découvrir ses préjugés culturels et d'évaluer sa capacité à travailler efficacement dans des environnements présentant une grande diversité culturelle ;
- ◆ Des outils pour évaluer les besoins et les ressources et analyser les lacunes dans le fonctionnement d'une organisation s'agissant de la compétence culturelle ;
- ◆ Des outils pour recueillir des informations sur les groupes minoritaires, tels que les outils pour établir le profil des communautés (voir le chapitre 4) ;
- ◆ Des notes méthodologiques et des notes d'orientation pour aider les différents intervenants à prêter attention aux implications du travail dans des communautés présentant une grande diversité culturelle ;
- ◆ Des listes de points à vérifier et des documents de synthèse qui soulignent comment le contexte culturel de personnes et de groupes différents a tendance à avoir des incidences sur leurs besoins et sur l'accès aux services de base (aide alimentaire, abri et soins de santé, par exemple) ;
- ◆ Des documents qui montrent les effets que le contexte culturel aura probablement sur certains aspects de l'assistance que l'organisation fournit (par exemple, le régime alimentaire, le respect de la vie privée et l'attribution des espaces, le code vestimentaire et les usages pour la communication, les soins à apporter aux défunts et la santé, y compris la santé mentale).



Le Bureau de la santé des minorités a mis au point un outil méthodologique (appelé RESPOND) pour aider les professionnels de la santé à recueillir l'historique médical de populations linguistiquement ou culturellement diverses, y compris dans les situations d'urgence. Les éléments de RESPOND sont notamment :

- ◆ R – Etablir un rapport
- ◆ E – Expliquer votre démarche
- ◆ S – Identifier les services et préciser
- ◆ P – Encourager les personnes à être proactives
- ◆ O – Offrir une assistance aux personnes afin de les aider à définir leurs besoins
- ◆ N – Négocier ce qui est normal pour aider à déterminer les besoins
- ◆ D – Définir les étapes suivantes

Voir <https://cccdpcr.thinkculturalhealth.hhs.gov/PDFs/RespondHandout.pdf>.



Pour un exemple de collecte d'informations élémentaires sur les spécificités culturelles de diverses communautés ethniques et religieuses au Royaume-Uni, voir www.nwas.nhs.uk/media/325891/working_with_diverse_communities_pocket_guide_2013_v1bs.pdf.

Tirer des leçons du passé

Il est essentiel de mettre sur pied des systèmes qui permettent aux organisations de tirer des leçons du passé et d'améliorer leur compétence culturelle, celle de leur personnel et celle du système dans son ensemble. On peut, par exemple, procéder comme suit :

- ◆ Recueillir et analyser des données sur les répercussions que les situations d'urgence ont sur le bien-être des différents groupes.
- ◆ Recueillir et analyser des données sur l'accès aux services et à l'assistance de base des différents groupes.
- ◆ Mettre en place des mécanismes de remontée de l'information, tels que des lignes téléphoniques, des boîtes de courrier électronique ou des formulaires web au moyen desquels les intéressés pourront exprimer leur avis ou leur mécontentement ou expliquer les difficultés qu'ils ont rencontrées s'agissant de la fourniture des services et de l'accès à ceux-ci.
- ◆ Interroger des personnes dans la communauté touchée sur les aspects pertinents de leur expérience avec les services d'urgence.
- ◆ Interroger des membres du personnel et des bénévoles bien informés sur les aspects pertinents de leur expérience s'agissant de la fourniture de services aux différents groupes de bénéficiaires.

- ◆ Mettre sur pied des mécanismes de consultation pour planifier et évaluer les interventions, avec la participation de conseillers et de médiateurs culturels ou de représentants des groupes minoritaires ou de leurs associations.
- ◆ Mettre en place des processus pour réviser la planification et les activités de l'organisation, et des mécanismes pour communiquer les changements au grand public, et en particulier aux migrants et aux autres groupes minoritaires.

Par ailleurs, le fait de disposer de mécanismes pour veiller à ce que les lignes directrices et les principes en matière de compétence culturelle soient bien respectés par les membres du personnel et les bénévoles sur le terrain peut aider à renforcer les capacités de chacune de ces personnes et l'efficacité de l'institution dans son ensemble.

Il peut s'agir des mécanismes suivants :

- ◆ Des systèmes de surveillance auxquels les conseillers culturels participent en tant qu'observateurs ;
- ◆ Des mécanismes pour consigner les faux pas d'ordre culturel commis lors de la fourniture des services, et pour corriger ces faux pas et en tirer des leçons.



Après le tremblement de terre de Christchurch, la *Maori Wardens Association* est devenue « la veilleuse » des structures institutionnelles spécifiquement chargées de fournir une assistance culturellement compétente. Ses membres ont travaillé étroitement avec les fournisseurs de services, défini les besoins et les priorités existants, et fait rapport et proposé des solutions aux agences mandatées.



POINTS A RETENIR

- ◆ La culture des bénéficiaires a des effets sur leurs besoins, leurs capacités et leur propension à demander et à accepter de l'assistance et du soutien, et les fournisseurs de services doivent donc en tenir compte dans tous les aspects de leur travail, avant, pendant et après les situations d'urgence.
- ◆ Intégrer la compétence culturelle dans les activités des organisations demande des efforts à tous les niveaux, depuis les grandes orientations stratégiques jusqu'au niveau opérationnel. Cela exige aussi d'améliorer la compétence culturelle de chaque membre du personnel.
- ◆ Il est essentiel de mettre en place des systèmes pour tirer des leçons du passé afin de permettre aux organisations et à leur personnel de gagner en compétence culturelle.

SESSION IA : POSER LES BASES

Méthodologie : Le « brainwriting »



Le « brainwriting » est une méthode consistant à jeter des idées sur le papier qui conduit à la participation de toutes les personnes dans une activité de groupe. Il est différent du brainstorming, qui encourage un groupe à proposer des idées créatrices verbalement, si bien que seules les personnes qui ont le plus de facilité pour s'exprimer à l'oral ont tendance à participer. Le « brainwriting » permet au contraire à un groupe de trouver des idées et des solutions par écrit sur plusieurs questions, problèmes et aspects en même temps. La participation du groupe est ciblée et individuelle mais exploite les contributions collectives, car les participants s'inspirent des idées des autres¹.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants doivent pouvoir :

- ◆ Expliquer les principaux termes et concepts utilisés pendant le programme de formation.
- ◆ Décrire la situation migratoire dans leur propre pays concernant la présence de migrants, sa tendance passée et présente, les caractéristiques récurrentes de la population de migrants et les problèmes qu'elle rencontre, et le cadre juridique qui régit la migration.

Principaux thèmes



1. La signification des principaux concepts relatifs à la migration et aux situations d'urgence
2. La situation migratoire dans le pays ou la région

Préparer l'espace et les matériels de formation



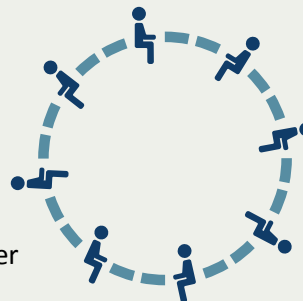
- ◆ Pour l'activité de « brainwriting », qui se déroule en plénière, les tables ou les chaises doivent être disposées en cercle ou en U.
- ◆ Feuilles de papier A4 (de 5 à 10 feuilles par participant, en fonction du nombre de concepts et de termes à discuter).
- ◆ « M1_A » sur la situation migratoire dans le pays (à préparer, si besoin, en s'aidant du modèle fourni).

¹ Adapté du KS Toolkit (outils de partage des connaissances). Voir Adapté du KS Toolkit (outils de partage des connaissances). Voir www.kstoolkit.org/Brain+Writing

Organiser les activités



Activité 1 : « Brainwriting » pour présenter les concepts et les termes liés à la migration et aux situations d'urgence (45 minutes)



1. Demander aux participants de s'asseoir en cercle.
2. Distribuer plusieurs feuilles de papier (format A4 ou inférieur) à chacun.
3. Expliquer que vous allez lire à haute voix les termes et les concepts, un par un, et que les participants devront écrire une définition pour chacun d'eux. Chaque fois qu'un nouveau terme ou concept est lu, un nouveau tour commence.
4. Commencer le premier tour en disant le terme *migrant*. Demander à chaque participant d'écrire sa définition de ce terme en haut de l'une des feuilles qu'il a reçues.
5. Au bout de deux ou trois minutes, demander à chaque participant de remettre sa feuille à la personne qui est assise à sa gauche.
6. Les participants prennent à présent connaissance de la définition qu'ils ont reçue de leur voisin et sont invités à la compléter ou à la corriger.
7. Au bout de deux ou trois minutes, demander aux participants de remettre la feuille sur laquelle ils viennent de travailler à la personne assise à leur gauche.
8. Pour la deuxième fois, les participants prennent connaissance de la définition qu'ils ont reçue de leur voisin et sont invités à la compléter ou à la corriger.
9. Demander à présent à tous les participants, en plénière, de donner une définition du terme *migrant* et de l'inscrire sur un tableau à feuilles ou un tableau classique. Corriger et compléter si besoin, en vous appuyant sur la définition du glossaire.
10. Répéter les étapes 4 à 9 jusqu'à ce que tous les termes et concepts que vous jugez nécessaires aient été définis. Notez que la liste devra peut-être être adaptée au contexte migratoire spécifique du pays. Les termes et concepts à définir pourraient notamment être les suivants :
 - Migrant
 - Vulnérabilité
 - Déplacement
 - Situation d'urgence.

Voir le glossaire à l'Annexe A pour la définition de ces termes.

Activité 2 (option 1) : Présentation et discussion de la situation migratoire dans le pays ou la région (45 minutes)

1. La présentation de la situation migratoire dans le pays ou la région doit être faite par l'un des participants, un expert externe ou l'un des animateurs. Un modèle de présentation PowerPoint figure dans le dossier de formation (« M1_A »). Nous suggérons que cette présentation indique :
 - Le nombre et la répartition des migrants dans le pays ou la région ;
 - Les principales tendances historiques et actuelles de la présence des migrants ;
 - Les principales caractéristiques des divers groupes de migrants (par exemple, démographie, recensement, emploi et statut juridique) ;
 - Les cadres juridiques et institutionnels qui régissent la migration dans le pays.
2. Période de questions et réponses.

Activité 2 (option 2) : Présentation et discussion de la situation migratoire dans les divers pays (si les participants ne viennent pas tous du même pays ou de la même région) (45 minutes)

1. Préparer un profil migratoire d'une page sur le lieu ou le pays d'origine de chaque participant (ou le pays dans lequel il travaille) et distribuer les profils de manière à ce que chaque participant reçoive celui qui correspond à sa région d'origine ou à la région dans laquelle il travaille.
2. Donner cinq minutes aux participants pour leur permettre de parcourir le document.
3. Inviter les participants à présenter un par un les principaux faits migratoires en deux minutes. Leur demander de compléter si possible les informations figurant sur la fiche qu'ils ont reçue en faisant appel à leurs propres connaissances.
4. Période de questions et de réponses ou discussion si besoin.

Conseils



- ◆ Pour l'activité de « brainwriting », veiller à ce que les participants prennent une nouvelle feuille de papier pour chaque activité. Cela rendra le processus plus clair.
- ◆ Si l'espace nécessaire pour organiser l'activité de « brainwriting » le permet, il est possible de former deux groupes si le nombre de participants est supérieur à douze.
- ◆ Laisser les définitions affichées au mur pour pouvoir s'y référer facilement tout au long de la formation.
- ◆ Il est préférable que la présentation PowerPoint ne dépasse pas 20 minutes, afin de garder du temps pour les questions et la discussion.

Durée



Durée totale estimée : 90 minutes

- ◆ 45 minutes pour l'activité 1 (« brainwriting »)
- ◆ 45 minutes pour l'activité 2 (option 1 ou option 2) (présentation et discussion)

SESSION I B : PRESENTATION DES CINQ PRINCIPES DE LA COMPETENCE CULTURELLE (FACULTATIF)

En fonction des participants, et en particulier s'ils comptent parmi eux des représentants de haut niveau des principales institutions partenaires (lesquels sont plus susceptibles de s'occuper de la planification et de la stratégie que des opérations) ou des membres des milieux universitaires locaux, il pourrait s'avérer utile de prévoir du temps supplémentaire pour une réflexion plus théorique sur la question du travail avec des communautés diverses. Cette session supplémentaire permet une approche plus approfondie du concept et des composantes de la compétence culturelle.

Méthodologie : Le carrousel



La première activité de cette session est une discussion sur les cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses.

La seconde activité est le « carrousel », qui consiste à faire passer de petits groupes d'un poste de travail à un autre afin que chacun ait la possibilité de discuter de différents thèmes. Cette activité sert à recueillir des idées, des connaissances et des opinions sur les thèmes de la discussion.

Objectif d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants doivent pouvoir décrire les principes directeurs devant être respectés lors du travail avec des communautés diverses, y compris des groupes de migrants, avant, pendant et après les situations d'urgence.

Principaux thèmes



1. Prise de conscience des différences culturelles entre les migrants et les communautés d'accueil et des diversités au sein des communautés de migrants.
2. Principes directeurs :
 - Etre conscient des différences et les accepter
 - Etre conscient des valeurs culturelles
 - Gérer la dynamique des différences
 - Développer les connaissances culturelles
 - Adapter les activités aux différents contextes culturels.

² Voir www.gamestorming.com/category/games-for-problem-solving/.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ Des marqueurs
- ◆ Quatre tableaux à feuilles, des tableaux et du papier
- ◆ Du ruban adhésif
- ◆ Une salle suffisamment spacieuse pour pouvoir y installer quatre postes de travail « M1_B »
- ◆ Un exemplaire du questionnaire d'auto-évaluation par participant

Organiser les activités



Activité 1 : Présenter les cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses (30 minutes)

Avant la session :

1. Prendre cinq morceaux de papier ou notes adhésives et inscrire sur chacun l'un des cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses.
2. Prendre une feuille de papier de la taille d'une affiche (ou scotcher ensemble deux feuilles de tableau à feuilles faute de feuille suffisamment grande) et écrire au milieu « cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses » (voir figure 1.2 pour avoir un modèle).

Pendant la session :

1. Commencer la session en demandant aux participants de répondre à un questionnaire d'auto-évaluation (« M1_outil d'auto-évaluation »). (10 minutes)
2. Expliquer qu'il y a cinq principes majeurs à respecter lors du travail avec des communautés diverses et qui seront étudiés pendant cette activité.
3. Afficher la feuille portant le titre « cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses » (ou passer les diapositives correspondantes de la présentation PowerPoint « M1_B »).
4. Commencer en ajoutant un principe à la figure et demander aux participants ce que cela signifie selon eux. Solliciter les réponses de plusieurs participants. Corriger et compléter si besoin.
5. Ajouter le deuxième principe et répéter le processus décrit ci-dessus jusqu'à ce que les cinq principes aient été présentés et discutés.
6. Après chaque principe, afficher une diapositive PowerPoint (de « M1_B ») donnant la définition de chaque principe. (20 minutes des points 2 à 6)

Activité 2 : Le carrousel (50 minutes)

Avant la session :

1. Préparer quatre tableaux à feuilles. Ecrire sur chacun l'une des questions suivantes :
 - « Comment la diversité de la communauté pour laquelle vous travaillez influe-t-elle sur votre travail ? » (Exemples pour le facilitateur : règles de communication, restrictions alimentaires, attitudes à l'égard du soutien psychosocial.)
 - « Que pourrait faire votre institution pour mieux travailler avec des communautés culturellement diverses ? » (Exemples pour le facilitateur : recruter du personnel ou engager des volontaires appartenant aux différents groupes de la communauté, élaborer des politiques et des principes directeurs.)
 - « Que pourrait faire votre institution pour que son personnel (à tous les niveaux) soit mieux en mesure de travailler avec des communautés diverses ? » (Exemples pour le facilitateur : formation continue, forums sur la résolution des conflits.)
 - « Quels systèmes pourraient permettre à votre institution de tirer des enseignements des expériences passées et des besoins actuels afin d'être mieux en mesure de travailler avec des communautés diverses ? » (Exemples pour le facilitateur : évaluations post-crise, forums de consultation avec divers groupes.)
 - « Quels outils opérationnels avez-vous ou pourriez-vous développer pour aider le personnel qui travaille dans des contextes multiculturels ? » (Exemples pour le facilitateur : informations thématiques sur les besoins et les priorités des divers groupes, outils d'évaluation pour les fournisseurs de services.) *(facultatif)*
2. Placer les tableaux à feuilles autour de la salle (les feuilles peuvent aussi être affichées au mur ou posées sur les tables). Assurez-vous qu'il y ait suffisamment de place pour que les participants puissent se déplacer autour.

Pendant la session :

1. Expliquer que les participants vont à présent discuter de quatre questions relatives aux cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses. Lire les questions à haute voix tout en indiquant du doigt le tableau à feuilles correspondant. Veiller à ce qu'elles soient claires. Apporter des précisions si besoin (des explications et des suggestions sont proposées ci-dessus ainsi que dans la partie narrative de ce chapitre).
2. Répartir les participants en quatre groupes et demander à chacun de s'approcher de l'un des tableaux à feuilles.

3. Demander aux participants d'ajouter leurs idées sur le tableau. Veiller à préciser qu'ils ont une totale liberté créatrice : ils peuvent écrire, visualiser, dessiner une carte mentale, etc.
4. Au bout de huit minutes, demander aux groupes de passer au tableau suivant.
5. Répéter le processus jusqu'à ce que tous les groupes aient ajouté leurs idées sur les quatre tableaux. Prévoir moins de temps pour les deux dernières rotations que pour les deux premières, car les principales idées auront déjà été exposées. (25 minutes jusqu'au point 5)
6. Lorsque les quatre groupes ont travaillé sur tous les tableaux à feuilles, demander aux participants de se regrouper et passer en revue chaque tableau avec eux, en le corrigeant et en le complétant si besoin. (10 minutes)
7. Récapituler, le cas échéant, et relier la discussion au contexte du pays, pour vous assurer que les participants se sentent concernés (utiliser les dernières diapositives de la présentation PowerPoint « M1_B » en cas de besoin). (15 minutes)

Conseils



- ◆ Pour l'activité 1, avant la session, inscrire une définition de la culture sur un tableau à feuilles et la communiquer aux participants après avoir eu une discussion avec eux. Laisser la définition affichée au mur pour pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant la formation.
- ◆ Afficher aussi au mur la feuille où sont inscrits les cinq principes à respecter lors du travail avec des communautés diverses.
- ◆ Pour le carrousel, si l'espace est suffisant, scotcher ensemble plusieurs feuilles pour que les participants aient plus d'espace pour exprimer leurs idées.
- ◆ Les tableaux blancs sont une bonne alternative aux tableaux à feuilles (ils offrent plus de place et plus de possibilités d'exprimer, de relier et de réorganiser des idées).
- ◆ Garder à l'esprit les exemples pour le facilitateur pour diriger la discussion. Ceux-ci ne doivent pas être donnés à l'avance pour éviter d'orienter la discussion.

Durée



- Durée totale estimée : 80 minutes
- 30 minutes pour l'activité 1
- ◆ 10 minutes pour le questionnaire d'auto-évaluation
 - ◆ 20 minutes pour discuter des cinq principes de la compétence culturelle
- 50 minutes pour l'activité 2
- ◆ 25 minutes pour les quatre tours du carrousel
 - ◆ 10 minutes pour étudier les tableaux
 - ◆ 15 minutes pour récapituler

CHAPITRE 2

Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence

2

INDEX

Objectif du chapitre.....	51
Introduction.....	51
Sujet 1: Vulnérabilité propre aux migrants – Principaux obstacles entravant l'accès à l'information, aux ressources et à l'assistance.....	52
L'obstacle de la langue.....	53
Obstacles administratifs et juridiques entravant l'accès aux ressources et à l'assistance dans les situations d'urgence	54
Exploitation, traite et respect limité des droits des migrants.....	56
Méconnaissance de l'environnement local	57
Absence de réseaux sociaux.....	58
Manque de confiance et crainte à l'égard des autorités	60
Absence de prise en considération dans la préparation et la planification de la réponse.....	61
Discrimination et hostilité	63
Insécurité des moyens de subsistance et pauvreté.....	65
Isolement	66
Rôle des migrants à l'égard de leur famille et de leur communauté d'origine	67
Points à retenir	68
Sujet 2: Migrants différents, circonstances différentes	69
Conditions de vulnérabilité liées au statut migratoire	69
Conditions de vulnérabilité liées à la situation au regard de l'emploi.....	71
Conditions de vulnérabilité liées au sexe, à l'âge et à l'appartenance ethnique	72
Points à retenir	73
Sujet 3: Les migrants, acteurs de la préparation, de la réponse et du relèvement	74
Exploiter les mécanismes locaux fondés sur la parenté.....	74
Participation aux activités de secours	75
Accès aux ressources et aux réseaux lointains	76
Reconstruction et relèvement.....	76
Les migrants, élément clé des communautés d'accueil	77
Points à retenir	78
Session 2 : Jeu « Un pas en avant » - Les conditions de vulnérabilité des migrants.....	79

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants sont capables d'expliquer pourquoi les migrants doivent faire l'objet d'une attention particulière pendant les crises en décrivant leurs besoins particuliers et en expliquant pourquoi ils peuvent connaître des souffrances disproportionnées par rapport aux autres populations.

Les participants connaissent les principaux facteurs qui déterminent la vulnérabilité particulière des migrants dans les situations d'urgence.

INTRODUCTION

Des éléments de fait tirés des situations d'urgence passées montrent que les migrants, surtout ceux qui sont les plus marginalisés, subissent de façon disproportionnée les effets des aléas naturels et anthropiques. Tous les migrants ne sont certes pas aussi vulnérables les uns que les autres, mais ils sont souvent, du fait de leur situation, moins en mesure de prévenir les situations d'urgence et d'y faire face. Lorsque le système juridique, politique et opérationnel de la société d'accueil ne permet pas de bien les prendre en considération, les migrants risquent d'avoir un accès bien plus restreint aux informations, aux ressources et à l'assistance avant, pendant et après les situations d'urgence, en raison, par exemple, de leurs aptitudes linguistiques insuffisantes, de leur mauvaise connaissance du contexte local ou de leur manque de confiance dans les institutions du pays d'accueil.

Cependant, les migrants possèdent aussi un ensemble unique de compétences et de capacités qui peuvent les rendre particulièrement résilients face aux chocs. Compte tenu de leur forte présence, qui va s'accroissant, dans les sociétés du monde entier, l'exploitation de ces capacités dans les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement peut être bénéfique aux communautés de destination dans leur ensemble.

SUJET I: VULNERABILITE PROPRE AUX MIGRANTS – PRINCIPAUX OBSTACLES ENTRAVANT L'ACCES A L'INFORMATION, AUX RESSOURCES ET A L'ASSISTANCE

Les migrants subissent souvent de façon disproportionnée les effets des crises qui touchent leurs communautés d'accueil. Les préjudices, les difficultés, les souffrances, les traumatismes et la violence associés aux situations d'urgence sont plus courants et plus graves parmi les migrants, surtout ceux qui sont les plus marginalisés. Certains effets des crises ne touchent que les migrants, notamment au lendemain des crises, où ils sont la cible principale de violences xénophobes.

Cette vulnérabilité spécifique découle de l'interaction entre des caractéristiques individuelles et collectives des migrants (telles que la nationalité, le statut et les aptitudes linguistiques) et la façon dont la société d'accueil et ses institutions sont façonnées et fonctionnent. Ces éléments sont eux-mêmes une fonction des facteurs structurels (économiques, politiques, sociaux et culturels) qui déterminent le statut et les droits des migrants et l'accès qu'ils ont aux ressources, aux services et aux possibilités, et donc leur bien-être et leur sécurité personnels et collectifs au quotidien. En cas de crise, ces facteurs engendrent des situations particulières d'exclusion et de besoin.

Pour atténuer les effets globaux des crises sur les communautés touchées, et en particulier les effets que les migrants risquent de subir, il est essentiel que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence s'attaquent à ces facteurs de vulnérabilité en prenant des mesures ciblées de préparation, de réponse et de relèvement.

La vulnérabilité des migrants est certes intimement liée aux caractéristiques structurelles des sociétés dont ils sont originaires et de celles dans lesquelles ils vivent, mais les mesures à prendre pour s'attaquer aux causes profondes des facteurs de pauvreté et d'inégalité qui touchent les migrants dépassent le cadre de la présente formation. Dans les sections suivantes, on s'intéressera plutôt à ce qui peut être fait dans le contexte de la préparation et de la réponse aux crises, et du relèvement après celles-ci, pour réduire les effets que ces crises ont sur la vie et le bien-être des migrants.

On notera toutefois qu'en protégeant, en renforçant et en exploitant les capacités des migrants lors des crises, on peut contribuer à changer les points de vue que les communautés d'accueil pourraient avoir sur les migrants et les questions qui s'y rapportent, à renforcer la participation et la représentation des migrants dans les débats sur les questions qui intéressent leurs sociétés de destination, et à améliorer le bien-être général des communautés, ce qui engendrera une transformation plus profonde des facteurs structurels qui déterminent la vulnérabilité des migrants.

L'obstacle de la langue

Il arrive que les migrants – en particulier les nouveaux arrivants, les membres de groupes particulièrement marginalisés et ceux qui vivent dans des lieux reculés – maîtrisent moins bien la langue locale que la population autochtone. Par conséquent, il est possible que les migrants aient moins facilement accès aux informations et qu'ils les comprennent moins bien, ce qui peut accentuer les risques et réduire la disponibilité de l'assistance.

L'obstacle de la langue est un problème important avant les crises, dans la mesure où il peut limiter l'accès aux informations et aux ressources pédagogiques sur les aléas et les procédures de gestion des risques, ainsi qu'aux services et aux possibilités offerts lors de catastrophes ou dans les situations de conflit. Il entrave la compréhension des communications d'urgence et nuit à l'efficacité des procédures d'alerte et d'action précoces – ce qui peut augmenter le nombre de victimes – et des secours et services d'intervention. Cet obstacle empêche aussi d'obtenir des informations sur les risques secondaires et d'accéder aux ressources et à l'assistance disponibles après les crises (notamment l'assistance psychosociale).



Quand une tornade a frappé la ville de Saragosa (Texas) en 1987, la majorité des 26 morts étaient des migrants hispanophones qui n'avaient pas été correctement avertis parce que les messages d'alerte n'avaient pas été traduits et diffusés en espagnol à temps. Cette situation est due à la fois à la préférence des migrants pour d'autres sources d'information et à la nécessité de traduire à la hâte les messages d'alerte en espagnol, travail souvent directement fait par les journalistes.



Lorsque l'ouragan Andrew a détruit la plus grande partie du sud du comté de Miami-Dade (Floride), en 1992, la majorité des personnes sinistrées étaient d'origine latine ou haïtienne. Les organismes de réponse tels que l'Agence fédérale de gestion des situations d'urgence des Etats-Unis (FEMA) et la Croix-Rouge américaine n'avaient pas de traducteurs à l'origine et n'ont donc pas été immédiatement en mesure de distribuer des vivres, des secours médicaux et des indemnités pour cause de catastrophe aux minorités non anglophones, et en particulier aux migrants d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud, qui étaient déjà parmi les populations les plus touchées.



Après les inondations de 2011, le Gouvernement de la Thaïlande a fourni des secours et une aide au relogement aux migrants sinistrés (par exemple en construisant des abris et en assurant des services de secours). Toutefois, à cause des obstacles auxquels se sont heurtés les efforts de communication officiels, de nombreux migrants ne savaient pas où étaient situés les abris ou comment s'y rendre, ni même à quels types de services ils auraient droit.

Recours à d'autres médias et sources d'information

Si les médias traditionnels ne tiennent pas compte des besoins des communautés diversifiées sur le plan linguistique (et culturel), les migrants délaisseront parfois certains médias. Pour obtenir ou confirmer des informations, les migrants préféreront souvent regarder les chaînes de télévision et écouter les stations de radio de leur pays d'origine, ou même se fier aux informations que leur transmettront directement d'autres personnes (qui auront souvent un parcours similaire au leur). Cela peut rendre les médias traditionnels de la communauté d'accueil totalement inefficaces lorsqu'il s'agira d'atteindre des groupes de migrants, et il pourra être nécessaire de mettre sur pied des stratégies de communication ciblées, y compris en y associant les médias ethniques, sur place et à l'étranger, et en donnant à ceux-ci les moyens d'agir.



Pendant les incendies de San Diego, en 2003, les communications d'urgence en langue espagnole ont été insuffisantes alors que les hispanophones représentaient environ 20 % de la population totale dans les zones sinistrées. Ces groupes se sont tournés vers les chaînes de télévision mexicaines pour obtenir des informations. Toutefois, les médias étrangers n'étaient généralement pas préparés à travailler en coordination avec les autorités américaines pour produire et diffuser ces informations. Des enseignements ont cependant été tirés de cette situation et la réponse en langue espagnole aux incendies de 2007 dans la même région ainsi que la couverture de ces événements en espagnol ont été beaucoup plus efficaces.



Les migrants originaires de pays qui connaissent plus souvent des situations d'urgence peuvent être particulièrement conscients de l'existence de certains aléas et de l'attitude à adopter s'ils se produisent. Ce fut le cas des migrants latino-américains vivant dans les Iles Turques et Caïques. Outre le fait qu'ils avaient déjà connu des catastrophes et vu les interventions mises en place, ils étaient souvent plus conscients de la situation que les populations locales grâce aux informations qu'ils recevaient des médias de leur pays d'origine.

Obstacles administratifs et juridiques entravant l'accès aux ressources et à l'assistance dans les situations d'urgence

Habituellement, rien n'est explicitement prévu, dans les cadres juridiques, pour la protection et l'assistance offertes aux migrants en temps de crise. Il arrive souvent que les lois et les réglementations empêchent tous les migrants, ou certains groupes, d'accéder aux informations, à l'assistance, aux ressources et aux possibilités qui peuvent jouer un rôle clé dans la préparation aux crises et la capacité à y faire face. Les systèmes dans lesquels les migrants n'ont pas droit au même niveau de protection et de secours que les groupes autochtones sont certes rares, mais les possibilités offertes aux migrants s'agissant de l'aide au relèvement fournie par les

institutions d'accueil sont pratiquement toujours restreintes. Ce constat est d'autant plus vrai pour les groupes plus marginalisés, tels que les migrants dépourvus de documents.

Par ailleurs, les obstacles administratifs à la circulation peuvent limiter les choix qui s'offrent aux migrants pour leur évacuation et leur retour en temps de crise, ce qui les expose davantage aux préjudices et aux difficultés. On citera l'exemple des permis de travail ou des visas au titre desquels l'intéressé doit séjourner dans une région donnée ou rester dans un emploi précis ou au service d'un employeur déterminé. Les migrants peuvent par ailleurs être soumis à d'autres obligations (par exemple, payer une taxe ou présenter certains documents) pour sortir d'un pays ou y entrer de nouveau pendant ou après une situation d'urgence, ou pour franchir une frontière afin de se mettre en sécurité dans un pays tiers.



Aux Etats-Unis, en 2012, les « étrangers non qualifiés », y compris certains groupes de migrants pourvus de documents (comme ceux jouissant du statut de protection temporaire en raison de la situation de leur pays d'origine), n'ont pas pu accéder à l'assistance en espèces ni aux indemnités de chômage après l'ouragan Sandy.



Le système d'immigration thaïlandais comporte une série de permis de travail qui n'autorisent le détenteur qu'à occuper un certain emploi ou qui limitent ses déplacements à certaines zones spécifiques, ce qui signifie que le détenteur d'un tel permis ne peut sortir des zones désignées ou changer de travail sans perdre le droit de rester dans le pays. Après les inondations de 2011 et ces restrictions continuant d'être en vigueur, de nombreux migrants ont dû choisir entre rester dans les zones sinistrées ou risquer de perdre leur statut régulier. En outre, la loi interdisait aux réfugiés du Myanmar de quitter les camps, si bien que ceux-ci n'ont pu avoir accès à l'assistance ou gagner un revenu à l'extérieur des camps.



Pendant la guerre du Liban de 2006 entre Israël et les combattants du Hezbollah, des centaines de Sri-lankais ont campé autour de leur ambassade dans l'espoir d'obtenir un laissez-passer d'urgence. Cette mesure a alors dû être ratifiée par la Direction générale de la Sûreté générale (instance chargée de tous les étrangers au Liban) pour que les Sri-lankais puissent quitter le pays, car ils ne pouvaient pas obtenir un visa de sortie valide du Gouvernement du Liban par les canaux habituels. La Sûreté générale a également libéré des centaines de travailleurs domestiques migrants qui se trouvaient dans des prisons et des centres de détention, proclamant une amnistie pour tous les travailleurs migrants en situation irrégulière à condition qu'ils quittent le pays et n'y retournent pas pendant au moins cinq ans.



Après la catastrophe de Tohoku, en 2011, les demandeurs d'asile au Japon étaient censés rester dans la région où ils avaient demandé l'asile. Evacuer d'une zone touchée par le tsunami et les retombées radioactives pouvait donc signifier perdre le droit d'avoir sa cause entendue. Le Gouvernement du Japon n'avait pas mis en place des mesures pour aider au retour des demandeurs d'asile au Japon (et à la reprise de la procédure de demande d'asile) et à leur réintégration une fois l'urgence passée.



La législation syrienne exige des travailleurs domestiques qu'ils obtiennent un permis de sortie pour quitter le pays, lequel ne peut être délivré qu'avec le consentement de l'employeur (et n'est souvent accordé qu'après le remboursement des coûts de recrutement) et moyennant le paiement d'une redevance aux fonctionnaires de l'immigration. Cette mesure a empêché les travailleurs domestiques de pouvoir être évacués face à la violence qui a fait rage après 2011 et a représenté un problème supplémentaire pour les migrants dépourvus de documents, qui ne pouvaient pas du tout obtenir le permis de sortie. Pour aggraver encore la situation, la Jordanie a refusé l'accès de son territoire aux Palestiniens et aux Iraquiens qui fuyaient la République arabe syrienne, les empêchant de se mettre en sécurité sur son territoire.

Exploitation, traite et respect limité des droits des migrants

Les migrants sont exposés à toute une série de violations de leurs droits fondamentaux et d'actes d'exploitation qui peuvent être commis par des acteurs publics et privés avant, pendant et après les crises. Ces actes, qu'ils soient commis par les autorités, les employeurs et agences de recrutement ou d'autres acteurs, peuvent réduire les capacités des migrants face aux situations d'urgence et accentuer leur exposition aux préjudices et aux difficultés.

Il arrive assez souvent que les employeurs, les agences de recrutement, les passeurs, les trafiquants ou des fonctionnaires corrompus retiennent les documents du migrant. Cette pratique, par ailleurs assez courante dans les procédures administratives d'immigration, restreint la capacité de l'intéressé à quitter une région ou un pays donné et à bénéficier de secours, d'une aide au relèvement et de l'assistance consulaire. Elle peut aussi compliquer la circulation des informations sur les personnes touchées par la crise, notamment des informations destinées aux familles restées dans le pays d'origine, et qui permettent à celles-ci de connaître l'état de santé de leur proche, de le retrouver ou de rapatrier son corps.

Les migrants sous-payés ou dont le salaire est retenu sont privés des moyens matériels nécessaires pour partir et faire face aux effets d'une crise, ou contraints de rester dans des régions dangereuses, par crainte, sinon, de perdre leur argent. La servitude pour dette à l'égard d'un employeur ou d'une agence de recrutement engendre des effets similaires.

La traite, le trafic illicite et l'exploitation des migrants s'intensifient souvent dans les situations de crise. Des autorités corrompues et des malfaiteurs peuvent exiger des migrants qu'ils les

paient pour quitter une zone dangereuse, ou profiter de leur détresse pour leur extorquer de l'argent ou les attirer dans des dispositifs de traite d'êtres humains. Toutes ces formes d'abus limitent les possibilités et les ressources dont disposent les migrants pour se protéger, faire face aux chocs et s'en relever.



Lorsque la crise a débuté au Liban, en 2006, le pays abritait pas moins de 120 000 travailleurs domestiques, venant pour la plupart de Sri Lanka, d'Éthiopie et des Philippines. Le pays n'avait pas signé la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille. Dans le cadre d'un système de parrainage, les employeurs libanais retiraient leur passeport aux migrants pour empêcher leurs employés de partir et éviter de perdre les frais de recrutement payés aux agences. Pendant la crise, si de nombreux employeurs ont conduit leurs employés dans leur ambassade respective pour les mettre en sécurité et en vue de leur rapatriement, d'autres ont refusé de les laisser partir. Beaucoup de migrants se sont tout simplement enfuis, déclarant qu'ils fuyaient un employeur abusif, et sont partis sans papier ni argent. D'autres ont choisi de rester parce qu'ils ne voulaient pas perdre leur source de revenus, qu'ils espéraient recevoir des salaires qui leur étaient dus ou qu'ils estimaient que la situation au Liban était encore meilleure que celle qui régnait dans leur pays.



De nombreux migrants du Myanmar touchés par les inondations de 2011 en Thaïlande ont été confrontés à des conditions économiques particulièrement éprouvantes : ils étaient souvent payés au-dessous du salaire légal garanti et leur employeur retenait fréquemment leur salaire. En outre, certains rapports ont révélé quelques cas de fonctionnaires de l'immigration ayant demandé aux migrants une somme pouvant aller jusqu'à 500 dollars E.-U. pour les autoriser à quitter le pays. De nombreux migrants, en particulier ceux qui étaient dépourvus de documents, ont également dû faire appel aux réseaux de passeurs pour franchir la frontière et rentrer au Myanmar.



Des gangs libyens ont organisé des réseaux de passeurs pour faire franchir les frontières aux non-ressortissants (souvent des ressortissants de pays d'Afrique subsaharienne). Toutefois, beaucoup ont reçu la promesse qu'on les ferait sortir du pays (souvent pour leur faire gagner l'Europe), ont payé la somme requise et n'ont jamais été conduits hors du pays.

Méconnaissance de l'environnement local

En arrivant sur leur lieu de destination, dans un contexte social et un environnement nouveaux, les migrants risquent de perdre une grande partie de leurs repères, et d'être incapables

d'acquérir une compréhension suffisante de l'environnement local. Dès lors, il se peut : a) qu'ils soient moins conscients de la gravité et de la distribution des aléas locaux (tels que les violences, les maladies, les glissements de terrain ou les inondations) ou qu'ils les perçoivent différemment ; b) qu'ils comprennent moins bien comment réagir face à ces aléas (par exemple, où se rendre pour s'abriter et se mettre en sécurité) ; c) qu'ils connaissent moins les ressources et les institutions d'aide existantes et sachent moins bien comment y accéder (par exemple, leurs droits et les procédures en vigueur pour les faire valoir face à d'éventuelles violations, les possibilités de soutien et d'assistance et les procédures à suivre pour y avoir accès).

Globalement, les migrants qui n'ont jamais connu de crises (notamment celles qui peuvent toucher leur lieu de destination) semblent accorder moins d'importance à la préparation et à la gestion des risques que ceux qui viennent de régions qui ont déjà été touchées par de tels événements.



Après le passage de l'ouragan Sandy, à New York, en 2012, certaines formes d'assistance étaient ouvertes à toutes les personnes sinistrées (transport, soins médicaux, conseils liés à la crise, abris d'urgence, vivres, eau, médicaments et autres articles de première nécessité), tandis que d'autres n'étaient accessibles qu'aux citoyens et aux migrants enregistrés (assistance en espèces pour les secours et la reconstruction). Cependant, les migrants dépourvus de documents étaient considérés comme remplissant les conditions requises si leur ménage comptait un citoyen américain (y compris, par exemple, un enfant né aux Etats-Unis). La confusion et l'ignorance de cette réglementation et des modalités de demande d'aide ont eu pour conséquence qu'une proportion importante des migrants n'a pas du tout bénéficié des services d'assistance.



Un travailleur agricole migrant hispanique en Caroline du Nord a déclaré : « Le problème lorsqu'il y a une alerte, c'est qu'ils annoncent d'où vient la catastrophe, mais comme nous ne connaissons pas la région, nous allons précisément là où elle se produit. Nous ne connaissons pas notre environnement, nous ne connaissons pas le nom des Etats, des villes et des régions d'où la catastrophe pourrait venir ; nous n'avons aucun moyen de le savoir ».

Absence de réseaux sociaux

Les personnes qui arrivent dans une nouvelle communauté peuvent se retrouver coupées de leur famille et de leur communauté d'origine. Ces relations sont essentielles à toute personne, en temps normal, pour obtenir un revenu et accéder aux soins de santé, à des services de garde d'enfants et à l'éducation, et elles peuvent devenir encore plus importantes en temps de crise, si l'intéressé a besoin de ressources matérielles supplémentaires et d'un réconfort pour faire face aux difficultés qu'il rencontre. Dans leurs régions de destination, les migrants risquent d'avoir beaucoup moins accès à ces ressources et possibilités, ce qui est particulièrement

problématique puisque les migrants ont tendance à miser sur ces ressources (par exemple, pour obtenir des informations et un soutien) dans une mesure bien plus importante que les groupes autochtones, avant, pendant et après les crises, d'autant plus souvent lorsque l'assistance officielle est limitée.

La recherche d'un soutien social est donc l'une des principales raisons qui expliquent pourquoi les non-ressortissants ont tendance à se réunir dans des communautés homogènes sur les plans ethnique, linguistique et culturel. Cela peut certes faciliter la circulation et l'établissement des personnes dans une zone donnée, mais cela peut aussi conduire à l'isolement dans des communautés mises à l'écart et homogènes, ce qui accentuera encore la marginalisation des migrants.

L'absence de réseau peut particulièrement préjudiciable lorsque les migrants font partie de groupes nationaux ou ethniques qui ne sont pas bien établis dans une zone donnée, puisqu'ils auront moins de chances d'accéder facilement à une communauté locale à leur arrivée. Cela peut aussi concerner les touristes, les expatriés et les étudiants étrangers qui voyagent dans des régions non traditionnelles.



Après le tremblement de terre de 2011 dans la région de l'Emilie-Romagne (Italie), une forte proportion des personnes sinistrées était hébergée dans des camps de toile gérés par les pouvoirs publics. Lorsque la phase de secours s'est atténuée, la grande majorité des familles qui se trouvaient toujours dans les camps était composée de personnes d'origine non italienne. Cette situation était due au fait que ces groupes n'avaient qu'un accès réduit à des possibilités de logement privé en location ou en propriété au sein de leur famille et de leurs réseaux.

Participation limitée à la vie civique (y compris le bénévolat dans les situations d'urgence)

La disponibilité et l'étendue des réseaux de relations varient aussi en fonction du degré de participation des migrants aux organisations et aux activités civiques au niveau local, surtout les organisations actives et les activités menées avant, pendant et après les crises. La participation limitée des migrants peut s'expliquer par différents facteurs, notamment :

- ◆ Le manque de confiance et la peur d'être repéré (surtout pour les migrants dépourvus de documents) ;
- ◆ L'absence de participation directe ou d'intérêt dans la situation vécue par la communauté de destination ou de transit, dans laquelle les migrants se sentiront peut-être indésirables ou seront seulement de passage ;
- ◆ Le manque de ressources et de temps à consacrer aux activités de ce type ;
- ◆ Une mauvaise maîtrise de la langue ;
- ◆ Un niveau d'instruction plus faible.



En Allemagne, environ 20 % de la population autochtone travaille dans les brigades de pompiers à titre bénévole (à différents niveaux d'engagement). Seul environ 1 % de la population migrante enregistrée y participe également. Les brigades de pompiers étant souvent des guichets uniques pour la diffusion d'informations sur les aléas locaux et les communications d'urgence, et sur l'actualité d'une situation d'urgence, ainsi que pour l'accès à tout un éventail de services vitaux, le manque d'engagement des migrants fait qu'ils sont exclus d'un canal essentiel de communication et de fourniture de services.

Manque de confiance et crainte à l'égard des autorités

Le manque de confiance dans les autorités publiques est le fruit des relations de longue date entre les autorités, leurs représentants et les communautés d'accueil qu'ils représentent, et les groupes de migrants, dans des domaines tels que l'application de la loi, la fourniture de services et l'emploi. Profondément ancré dans ces dynamiques en temps normal, le manque de confiance peut néanmoins avoir des conséquences particulières avant, pendant et après les crises. En fait, ce manque de confiance (ou cette crainte) à l'égard des autorités détermine dans quelle mesure les migrants voudront participer aux exercices d'urgence et aux mécanismes de préparation, ainsi que la façon dont ils comprendront les avertissements et communications et y réagiront. Par exemple, s'ils ont besoin de confirmer au sein de leur communauté les informations qu'ils ont reçues, l'évacuation des migrants risque d'être retardée ou de ne pas avoir lieu. Par ailleurs, ce manque de confiance détermine leur empressement à demander de l'aide, et peut aussi les dissuader de participer aux efforts déployés pour aider les personnes touchées.

Les migrants peuvent craindre pour leur intégrité physique, leur liberté et leur capacité à rester dans le pays, et n'avoir que peu confiance dans la capacité des autorités à les aider correctement, et ce en dépit du fait qu'ils affirment souvent avoir plus confiance dans le système institutionnel de leur pays d'accueil que dans celui de leur pays d'origine (en particulier le système judiciaire, le système électoral et le système d'application de la loi). La participation de certains acteurs (tels que les policiers et les agents de l'immigration, contrairement aux pompiers) ou la mise sur pied de certaines activités (par exemple, l'organisation de contrôles ou d'enregistrements) dans le contexte des mesures d'urgence peut exacerber ces problèmes. La personne qui a déjà vécu une expérience négative dans le contexte des mesures d'urgence ou avec les institutions chargées de ces mesures aura peut-être moins envie de suivre les avertissements et de se tourner vers les institutions compétentes pour demander de l'aide, et sera peut-être moins en mesure de le faire.

Cette méfiance empêche les migrants de bénéficier de l'aide d'urgence, ce qui est d'autant plus vrai pour les migrants en situation irrégulière et pour les groupes minoritaires victimes de discriminations – ceux qui, par exemple, pourraient croire que l'ordre d'évacuation va les amener à être expulsés ou à subir des violences, ou encore les contraindre à abandonner leurs possessions. La volonté de protéger un parent ou une connaissance dépourvus de documents peut aussi déterminer le comportement des migrants (y compris ceux qui ont un statut

migratoire légal et, éventuellement, la nationalité du pays d'accueil), ce qui les contraindra à adopter des comportements plus risqués que ce qui est nécessaire.



A la suite de l'arrivée de l'ouragan Sandy, en 2012, de nombreux migrants n'ont pas demandé d'assistance officielle de peur d'être expulsés. Par conséquent, un certain nombre de migrants qui auraient pu avoir droit à une assistance en espèces et à des indemnités de chômage n'ont pas demandé d'aide. Même des familles dont les enfants étaient citoyens des Etats-Unis, et qui avaient donc droit à une assistance illimitée, n'ont finalement pas demandé d'aide.



Pendant les incendies de San Diego de 2007, les Hispaniques auraient été la cible de comportements discriminatoires, en particulier par les forces de police locales. Certains migrants dépourvus de documents n'ont pas reçu d'assistance et ont été arrêtés et déférés aux autorités en charge de l'immigration en vue de la mise en place d'un suivi. S'il a été fait état de personnes essayant de profiter indûment de l'assistance en cas de catastrophe, le sentiment général était que ces incidents étaient injustifiables et ont suscité un manque de confiance dans la police parmi les membres de la communauté. En outre, la police a alimenté ce sentiment en instaurant des points de contrôle d'identité des conducteurs de voiture et en confisquant les véhicules si les chauffeurs ne pouvaient pas produire de documents d'identité. En conséquence, de nombreux migrants sont restés sur place et se sont abstenus de demander l'aide de la police, ou ont tenté de « se débrouiller par eux-mêmes » le plus possible.



Des dizaines de milliers de travailleurs hispaniques ont été attirés vers la Nouvelle-Orléans après l'ouragan Katrina en raison des perspectives d'emploi dans la reconstruction. Des milliers, en particulier des travailleurs journaliers dépourvus de documents, ont décidé de ne pas être évacués pendant l'ouragan Gustav, en 2008, de peur d'être arrêtés et expulsés, en particulier à l'issue des contrôles à bord des bus (souvent le seul moyen d'évacuation officiel pour les migrants pauvres). D'un autre côté, les personnes évacuées ont refusé de participer aux plans mis en place par le Gouvernement et ont utilisé leur propre argent pour le transport et les abris, dépensant toutes leurs économies.

Absence de prise en considération dans la préparation et la planification de la réponse

Il est rare que l'on tienne compte de la présence des migrants et de leurs besoins particuliers dans les plans de préparation et d'urgence et dans la formation du personnel. Bien souvent, les données sur le nombre de migrants et les lieux où ils se trouvent, surtout concernant les migrants non enregistrés, sont incomplètes ou ne sont plus à jour, ce qui peut conduire les

acteurs responsables à sous-estimer les besoins des migrants lors des crises, notamment dans des domaines clés tels que les évacuations et la fourniture de services.

Par ailleurs, la présence de migrants nécessite souvent que les acteurs chargés de la préparation et de la réponse s'occupent de bénéficiaires qui ont des besoins particuliers. Ces besoins peuvent découler des conditions de vie de ces personnes et de leur situation (par exemple, le besoin de communiquer avec une famille éloignée, de se voir délivrer des documents ou de quitter le pays) ou de leurs profils variés (par exemple, l'appartenance à une minorité linguistique, culturelle, ethnique ou religieuse). La collaboration de toute une gamme d'acteurs (acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, corps consulaire du pays d'origine, associations de migrants, etc.) jouera un rôle clé lorsqu'il s'agira de recenser ces besoins et d'y répondre. Si ce n'est pas fait, les acteurs chargés de la préparation, des secours et du relèvement (y compris ceux qui aident aux évacuations, qui offrent des abris temporaires et transitoires, qui distribuent des vivres et d'autres biens ou qui offrent une aide psychosociale ou une aide à la subsistance) pourraient être en fait incapables d'aider effectivement les migrants.



La Thaïlande n'inclut pas explicitement les migrants dans sa planification de la gestion des catastrophes et n'a pas de structure institutionnelle particulière chargée de prendre en charge leurs besoins spécifiques dans les situations d'urgence. Pendant les inondations de 2011, le Gouvernement a construit des abris spécialement destinés aux travailleurs migrants, où des services adaptés (comme le placement professionnel et l'aide au retour) étaient fournis. Toutefois, les institutions ne disposaient pas des capacités suffisantes pour aider l'ensemble de la population des migrants, si bien que beaucoup n'ont bénéficié d'aucune assistance ou que d'une assistance insuffisante.



L'identification des corps des étrangers lors du tsunami de 2004 s'est avérée difficile à cause de la présence d'un nombre important de migrants non enregistrés parmi les victimes. Aucune procédure claire n'était en place, par exemple pour collaborer avec les autorités du Myanmar afin de vérifier l'adresse des victimes dans le pays d'origine et d'informer les familles. En outre, les autorités thaïlandaises auraient enlevé les corps avant que les familles n'aient pu faire leur deuil et n'ont pas systématiquement invité les familles se trouvant loin à des cérémonies commémoratives.



Après le tremblement de terre de Loma Prieta en 1989 en Californie, beaucoup de migrants d'Amérique centrale auraient évité les sites de déplacement publics. Ils n'avaient guère envie de s'installer dans des camps de toile fermés où les services dispensés ne tenaient pas compte des différences culturelles. Ils ont préféré rester près de chez eux pour protéger leurs biens et estimaient que les camps ressemblaient aux camps de prisonniers que l'on rencontrait fréquemment dans les pays en proie à un conflit qu'ils avaient fuis.

De plus, il est possible que l'on ne tienne pas compte correctement, dans les plans d'urgence et les procédures de réponse, des comportements culturels que les migrants peuvent avoir dans les situations d'urgence, ce qui peut encore réduire la capacité du système à répondre aux besoins d'assistance.



Après les tremblements de terre de Christchurch (Nouvelle-Zélande), en 2010 et 2011, les membres de groupes de réfugiés et de migrants ont eu particulièrement tendance à rester chez eux lors des répliques qui ont suivi en raison des comportements que leur culture leur avait enseignés et d'un accès limité à des informations actualisées. Cette attitude a limité leurs possibilités d'avoir des interactions sociales, a contribué à leur isolement social et a réduit leur accès à des informations et à des ressources essentielles pour la réponse et le relèvement.

Discrimination et hostilité

En dehors des situations d'urgence, la discrimination fondée sur des critères ethniques et culturels peut déboucher sur l'isolement, la persécution et un accès moindre aux possibilités d'emploi et aux services de base, ce qui peut être l'un des principaux facteurs sous-jacents de la vulnérabilité des migrants. Dans les cas extrêmes, l'hostilité pure peut se traduire en une violence ciblée et en des attaques xénophobes visant les migrants et leurs biens, pouvant se transformer en une « crise » en tant que telle. Tel a été le cas en Afrique du Sud en 2008 et en Côte d'Ivoire en 2011, lorsque les migrants ont été la cible d'une série d'actes violents.

Dans d'autres cas, les migrants souffrent d'effets particuliers lors des crises, en conséquence directe de leur statut migratoire.

Toutefois, il arrive plus souvent que les situations d'urgence (et les difficultés et la détérioration de l'ordre public qui peuvent en découler) déclenchent l'hostilité à l'égard des communautés de migrants. Cette hostilité peut prendre corps dans différents actes – par exemple, ne pas apporter l'aide d'urgence prioritairement aux migrants, ou les exclure partiellement de cette aide, transformer les migrants en boucs émissaires, voire perpétrer des actes violents les visant spécifiquement – commis par différents acteurs (par exemple, les victimes appartenant à la communauté d'accueil, les communautés vers lesquelles les migrants seront peut-être déplacés et les acteurs d'urgence). Toutes ces formes de discrimination peuvent contribuer à réduire l'empressement des migrants à partir ou à demander une aide extérieure en cas de crise, ce qui représente une autre source de vulnérabilité.



Pendant les inondations de 2011 en Thaïlande, un certain nombre de migrants ont recherché de l'assistance en dehors des abris réservés aux migrants mis en place par le Gouvernement. Faute de ressources suffisantes, les autorités auraient privilégié les citoyens thaïlandais par rapport aux migrants sinistrés lors de l'attribution des espaces et de la distribution des ressources.



Les tremblements de terre de Christchurch ont alimenté un climat d'hostilité grandissante à l'égard des immigrants, en particulier des immigrants asiatiques, qui ont été tenus pour responsables de la flambée du coût du logement tout au long de la phase de reconstruction. Les prix ont augmenté en raison de la destruction de milliers de maisons pendant le tremblement de terre ; cependant, cette hausse était davantage liée à des spéculations menées avant le séisme.



Les migrants d'Afrique subsaharienne se trouvant en Libye étaient victimes d'une profonde discrimination raciale bien avant la guerre civile de 2011. Le conflit n'a fait qu'exacerber les problèmes, car des allégations ont commencé à circuler selon lesquelles Kadhafi recrutait des minorités ethniques et des mercenaires étrangers dans ses forces armées. S'il a pu en être ainsi, dans la plupart des cas, les étrangers étaient contraints de s'enrôler contre la promesse qu'ils obtiendraient des papiers d'identité. Par conséquent, les migrants, y compris les femmes et les enfants, originaires du Mali, du Niger, du Nigeria et du Tchad ainsi que d'autres pays subsahariens, ont fait l'objet d'une stigmatisation accrue, de violences physiques et verbales, et d'arrestations arbitraires par les factions rebelles. Il en a été de même pour les minorités non arabes telles que les Tébou, les Touaregs et les Amazigh. Les arrestations et les emprisonnements ont aussi dissuadé beaucoup d'autres migrants de franchir les points de contrôle et les frontières surveillés par les forces armées, si bien qu'ils se sont retrouvés pris au piège dans les zones touchées par le conflit.



Le conflit armé colombien a fait intervenir le Gouvernement de la Colombie, les groupes de guérilla de gauche (comme les Forces armées révolutionnaires de Colombie – Armée populaire et l'Union camiliste – Armée de libération nationale) et ce qu'il était convenu d'appeler les « bandes criminelles ». Jusqu'en 2002, avec le nombre grandissant de migrants s'installant dans le pays, notamment depuis la République bolivarienne du Venezuela, les Etats-Unis, l'Espagne, l'Equateur, le Pérou et le Mexique, les migrants avaient fait l'objet d'enlèvements fréquents par les groupes armés en échange d'une rançon, les étrangers se négociant contre une rançon plus élevée que les nationaux. La plupart des victimes étaient des hommes d'affaires, bien que des touristes et des personnels d'organisations non gouvernementales (ONG) aient parfois aussi été pris pour cible. En outre, les migrants en situation irrégulière transitant par le pays pour gagner le nord étaient victimes du trafic illicite, d'exploitation et d'abus par les groupes armés.



A la suite de l'ouragan Katrina, les Hispaniques se sont sentis visés par la discrimination et le racisme de la part des forces de la police, à la fois dans la fourniture de l'assistance et dans les situations où ils avaient des demandes concurrentes avec les nationaux blancs (comme lors de différends avec leur propriétaire au sujet d'une maison ou avec leur employeur concernant leur salaire ou un emploi).

Insécurité des moyens de subsistance et pauvreté

La précarité de l'emploi et la pauvreté ne sont pas nécessairement liées au statut migratoire, et tous les migrants ne sont pas forcément pauvres, mais les obstacles supplémentaires que les migrants doivent relever pour arriver à un niveau de vie décent dans leurs régions de destination ont pour effet qu'ils sont souvent plus susceptibles de vivre ces situations que les membres des groupes autochtones ou majoritaires.

La déqualification, les obstacles administratifs, la discrimination et les barrières linguistiques conduisent souvent les migrants à accepter des emplois informels et faiblement rémunérés. Ces emplois sont pour la plupart précaires, sont souvent renouvelés au jour le jour et n'offrent ni prestations sociales ni sécurité à long terme. Cette insécurité de l'emploi s'aggrave dans les situations de crise – l'interruption des activités des entreprises et l'incapacité à atteindre le lieu de travail depuis le site d'évacuation (ou, pour les travailleurs domestiques, l'évacuation de la famille qui les emploie) peuvent entraîner le sous-emploi ou la perte totale de l'emploi, surtout pour les travailleurs migrants non protégés et peu qualifiés. L'accès réduit à des emplois sûrs et bien rémunérés peut avoir des effets à long terme sur le niveau de pauvreté, non seulement du migrant lui-même mais aussi de sa famille et de sa communauté d'origine, surtout lorsque celles-ci ont besoin des revenus du migrant pour survivre.

L'absence de moyens financiers peut entraver la capacité de préparation et d'adaptation, par exemple, quand une personne n'a pas : assez d'argent pour accumuler des biens ou des ressources essentiels ; de véhicule pour partir ; d'économies pour payer un logement ou des soins médicaux d'urgence ou pour faire face à des périodes de chômage et de difficultés ; d'assurance pour couvrir la perte d'actifs. Plus fondamentalement, le manque de moyens financiers peut conduire les migrants à vivre et à travailler dans des zones, des sites et des bâtiments davantage exposés au risque d'aléas naturels, tels que les inondations ou les glissements de terrain, ou d'aléas quotidiens liés à l'insalubrité des conditions de vie, aux accidents du travail et de la circulation, à la pollution ou à d'autres éléments. Tous ces facteurs peuvent avoir comme conséquence que les migrants seront touchés de façon disproportionnée dans les situations d'urgence.



Après l'ouragan Sandy, on estime que 27 % des familles de migrants sinistrées n'étaient plus en mesure de payer leur loyer faute d'économies pour faire face à la période de chômage.



Les Hispaniques et les migrants d'origine asiatique vivant aux Etats-Unis sont plus susceptibles de manquer de ressources financières, de temps et d'espace pour stocker leurs articles d'urgence en prévision de catastrophes. Comme l'a montré leur comportement lors de l'ouragan Katrina, les groupes étrangers aux Etats-Unis risquent aussi davantage que les citoyens blancs de ne pas avoir de moyen de transport pour quitter une zone et ont moins de chances d'avoir les ressources nécessaires pour pouvoir partir.

Isolement

Tout comme la pauvreté, l'isolement n'est pas l'apanage des migrants, mais ces derniers sont plus susceptibles de travailler et de vivre dans des conditions d'isolement social, physique ou géographique, et sont peut-être moins connectés aux réseaux d'information et de communication que les autres groupes d'une communauté donnée.

La probabilité est plus grande pour les migrants que pour les autochtones de trouver un emploi à effectuer dans un lieu soumis à une ségrégation spatiale (ouvrier agricole, ouvrier dans une zone industrielle ou travailleur domestique, par exemple). Il est également plus probable que les communautés de migrants vivent dans des quartiers marginaux et informels, qui sont souvent moins bien desservis par les routes et les réseaux d'infrastructure que les quartiers structurés et officiels. De plus, la xénophobie, l'absence de représentation et une inclusion insuffisante dans les politiques locales, la planification et la fourniture de services peuvent aussi engendrer un isolement social.

En temps de crise, cet isolement peut avoir comme conséquence que les migrants ne recevront pas aussi directement ou aussi efficacement des informations vitales, que celles-ci soient transmises par les canaux officiels ou par la communauté. Parfois, l'isolement peut aussi découler d'un manque de ressources (radios, téléviseurs, téléphones et Internet, par exemple). L'isolement géographique peut aussi réduire la capacité et la volonté des intervenants de se rendre dans les zones excentrées pour y fournir des services d'urgence, ou la volonté des autorités compétentes d'aider au relèvement de ces zones, qui peuvent être considérées comme d'importance secondaire par rapport aux autres zones.



Les groupes de volontaires qui se sont formés pour aider les travailleurs du Myanmar en détresse pendant les inondations de 2011 en Thaïlande ont signalé que les migrants ne jouissaient pas d'un accès suffisant aux abris fournis par le Gouvernement ni donc aux vivres et articles qui y étaient distribués. De plus, les intervenants ne pouvaient pas facilement avoir accès à nombre des abris mis en place spécialement pour les travailleurs migrants à cause de leur éloignement. Cet éloignement a également réduit la disponibilité de services de traduction et de soutien psychosocial, et a empêché les migrants sinistrés d'obtenir les documents qui venaient de leur être délivrés.



Pendant la crise au Liban, en 2006, les travailleurs migrants domestiques, en particulier les femmes, n'ont bénéficié que d'un accès limité à l'information et aux services en raison de leur isolement dans des bâtiments de quartiers spécifiques du sud du Liban et dans les banlieues chiites de Beyrouth, directement visées par les frappes aériennes.



Avant et après le passage de l'ouragan Sandy, aux Etats-Unis, le manque d'accès à Internet et aux autres moyens de télécommunication a fortement réduit la capacité des groupes minoritaires migrants à recevoir les informations liées à la crise. Les ONG locales travaillant avec les communautés asiatiques de New York ont dû organiser un système d'information en recourant au porte-à-porte à Chinatown pour s'assurer que les alertes et les messages d'urgence parvenaient bien à la population locale.

Rôle des migrants à l'égard de leur famille et de leur communauté d'origine

La migration est habituellement le fruit d'une décision collective prise au sein d'un ménage, voire d'une communauté entière. Elle s'inscrit souvent dans des stratégies collectives de création de revenu et de bien-être. Par conséquent, les situations que vit un migrant finissent par avoir des effets non seulement sur son bien-être mais aussi sur de nombreux autres éléments : lorsque les moyens de subsistance d'un migrant sont perturbés en cas de crise, les familles restées dans le pays risquent de connaître une perte subite de revenu, d'actifs et de ressources. Ce constat est d'autant plus vrai pour les familles dont le revenu dépend fortement ou exclusivement des fonds envoyés par le migrant.

La famille dont les revenus sont réduits peut se retrouver dans l'incapacité d'assumer les dépenses quotidiennes, notamment le remboursement des dettes contractées pour envoyer le migrant à l'étranger. Par ailleurs, lorsque les migrants sont contraints de rentrer chez eux à cause d'une crise, ce retour au pays peut engendrer des pressions supplémentaires sur les ressources dont disposent les ménages et les communautés. L'« échec » individuel du migrant peut donc exposer de nombreuses autres personnes à la privation et à l'insécurité.

Pour toutes ces raisons, les migrants sont soumis à des contraintes additionnelles en cas d'urgence, si bien qu'ils ne sont guère enclins à se mettre en quête de sécurité en quittant les lieux et en rentrant dans leur pays d'origine, et que les possibilités qui s'offrent à eux, à cette fin, sont limitées. Cette situation sera d'autant plus désastreuse pour les migrants (et les familles et communautés) qui se sont endettés pour migrer.



POINTS A RETENIR

- ◆ Différents facteurs qui caractérisent les expériences et les réalités vécues par les migrants peuvent engendrer de la vulnérabilité dans les situations d'urgence.
- ◆ La vulnérabilité découle de l'interaction de critères individuels et collectifs (tels que les aptitudes linguistiques, l'appartenance ethnique et la nationalité) et des caractéristiques politiques, économiques, sociales et culturelles du lieu de destination (telles que les politiques migratoires, les systèmes de gestion des situations d'urgence et la xénophobie), à la fois au niveau institutionnel et au niveau des communautés.

SUJET 2: MIGRANTS DIFFERENTS, CIRCONSTANCES DIFFERENTES

Tous les migrants ne sont pas confrontés aux mêmes obstacles dans la même mesure, et ils ne connaissent donc pas tous les mêmes formes de vulnérabilité. Le sexe, l'âge, le niveau de compétence, la situation familiale, le lieu d'origine et le statut migratoire sont des déterminants fondamentaux de la vulnérabilité au niveau individuel. Il s'agit là d'un aspect essentiel compte tenu de l'étendue de la portée de l'initiative MICIC, qui vise les travailleurs migrants pourvus ou non de documents, les touristes, les étudiants étrangers, les expatriés et leur famille, ainsi que les apatrides, les personnes déplacées, les demandeurs d'asile et les réfugiés.



Lorsque l'ouragan Ingrid et la tempête tropicale Manuel ont frappé la région d'Acapulco au Mexique en 2013, des dizaines de milliers de touristes, dont beaucoup d'étrangers, se sont retrouvés bloqués dans les zones sinistrées. Les systèmes d'alerte précoce et les procédures d'évacuation n'avaient pas fonctionné efficacement et les personnes ne pouvaient pas se déplacer, car les routes étaient inondées ou coupées à cause de glissements de terrain, et l'aéroport local n'opérait qu'avec une capacité réduite. Des avions et des hélicoptères militaires ont été utilisés pour évacuer les personnes vers Mexico, souvent après des heures d'attente sans nourriture à l'aéroport (ou à proximité). Cependant, la situation des migrants travaillant dans les hôtels et les complexes hôteliers locaux a peut-être été encore plus éprouvante, car ils ne bénéficiaient pas de l'assistance spéciale reçue par les touristes.

Il est donc important de comprendre comment ces caractéristiques individuelles interagissent avec les systèmes économiques, sociaux et politiques à l'échelle locale pour déterminer l'accès que les personnes auront aux services, aux possibilités, à l'assistance et à la représentation – et, partant, leur vulnérabilité – avant, pendant et après les crises.

Conditions de vulnérabilité liées au statut migratoire

Se trouver en situation irrégulière dans un pays peut être un facteur important de vulnérabilité, qui restreint l'accès à des services essentiels et aux possibilités, et peut déboucher sur l'insécurité des moyens de subsistance et l'insécurité personnelle. Cette situation s'aggrave lors des crises, au cours desquelles les migrants non enregistrés risquent de ne pas être pris en compte dans les systèmes de gestion des situations d'urgence des pays d'origine ou de destination, et donc de se trouver dans l'incapacité d'accéder aux mesures de préparation, aux secours et à l'aide au relèvement.

Craignant d'être arrêtées et expulsées en raison de leur situation, ces personnes risquent de se garder de demander de l'aide aux fournisseurs de services publics et aux fonctionnaires chargés de l'application de la loi, de s'abstenir de recourir au système judiciaire ou de réduire leurs mouvements au strict minimum. Dès lors, elles sont davantage susceptibles de connaître l'isolement, de se faire exploiter et de voir leurs droits fondamentaux violés. En temps de crise,

elles auront davantage tendance à faire des choix plus risqués qui pourraient les conduire, par exemple : à perdre leur épargne ; à voir leurs documents retenus par des employeurs ou des agences de recrutement ; à être exposées à un danger accru dans des zones touchées d'où elles sont incapables de fuir ; ou à tomber entre les mains de passeurs, de trafiquants ou d'autorités corrompues en cherchant des possibilités d'évacuation informelles.



Après les inondations de 2011, de nombreux migrants dépourvus de documents en Thaïlande sont restés dans les zones touchées par les inondations de crainte d'être arrêtés et expulsés par la police et les services de l'immigration. L'expulsion aurait compromis leurs chances futures d'obtenir un emploi officiel en Thaïlande et les aurait contraints d'engager de nouvelles dépenses pour y retourner. La peur des autorités a également poussé les travailleurs dépourvus de documents à faire appel à des passeurs pour franchir les frontières et retourner chez eux. Les passeurs auraient demandé entre 80 et 130 dollars E.-U. par personne pour guider les migrants le long d'itinéraires clandestins et les faire sortir du pays, et certains étaient parfois victimes d'exploitation par les membres des forces armées thaïlandaises ou du Myanmar.

Réfugiés, demandeurs d'asile et apatrides

Dans de nombreux pays, les réfugiés et les demandeurs d'asile ont un statut juridique bien défini et peuvent même bénéficier de niveaux corrects de protection, d'assistance et de participation à la vie de la communauté d'accueil. Toutefois, leurs possibilités de déplacement seront probablement limitées en cas de crise, car ils seront peut-être incapables de retourner dans leur pays d'origine librement et en sécurité. Ils se retrouveront peut-être face au choix suivant : retourner vers la violence ou la persécution (et éventuellement perdre leur statut reconnu) ou rester exposés à la situation d'urgence sur leur lieu de destination. Cela peut être aussi le cas des personnes dont la demande est en cours d'examen et qui seront parfois tenues de rester à un endroit précis en raison des restrictions liées à la procédure d'asile.

Les apatrides risquent de connaître des situations similaires, d'autant qu'ils n'ont tout simplement aucun pays où rentrer. En outre, ils n'auront peut-être pas les documents nécessaires pour partir et obtenir de l'aide, et se verront refuser l'accès aux pays tiers en cas d'évacuation internationale.



Des centaines de milliers de réfugiés palestiniens vivaient en République arabe syrienne, dans des camps pour beaucoup, quand le conflit de 2011 a éclaté. La possibilité de se rendre en Jordanie a été fortement restreinte par le Gouvernement de la Jordanie, laissant de nombreuses personnes bloquées à l'intérieur de zones de conflit, sans accès à l'assistance. La même situation a été vécue par les quelque 150 000 réfugiés irakiens qui se trouvaient en République arabe syrienne, dont seul un tiers environ sont rentrés dans leur pays.

Nouveaux arrivants et migrants en transit

Les migrants qui ont passé, ou prévoient de passer, peu de temps dans un endroit donné, risquent aussi de vivre des situations particulières de vulnérabilité, ou plutôt de vivre avec plus d'intensité des situations qui seront peut-être courantes pour de plus grands groupes de migrants. Il se peut qu'ils ne connaissent pas la région, qu'ils n'aient pas les réseaux de relations nécessaires et qu'ils soient moins désireux, ou moins capables, de participer aux activités civiques locales, ou même qu'ils ne veuillent pas prendre les mesures de base de réduction des risques et de préparation dans les lieux où ils vivent.



De nombreux migrants vivant dans la « jungle », zone d'installation informelle près de Calais (France), prévoyaient de rester dans la région jusqu'à ce qu'ils aient l'occasion de poursuivre leur migration (essentiellement vers le Royaume-Uni). Certains partaient tous les jours afin de trouver un moyen possible de traverser la frontière, pour y retourner lorsque leur tentative avait échoué. Ils n'ont donc rien construit de permanent dans le camp ni investi de ressources dans la prévention ou l'atténuation des aléas locaux (comme les incendies et les problèmes de santé). La précarité est l'une des causes profondes des risques qui existent dans des sites similaires dans le monde entier.

Par ailleurs, les migrants qui transitent par une région touchée par une situation d'urgence peuvent être gravement et indirectement touchés. Leur itinéraire ayant été coupé par des catastrophes, des conflits ou des violences, ils pourraient chercher des solutions encore plus risquées pour atteindre leur destination finale, et connaître des privations extrêmes, être victimes d'exploitation ou de mauvais traitements ou encore être exposés à des risques pour la santé, loin des zones touchées bénéficiant de l'attention générale.



Les tempêtes et les cyclones tropicaux qui frappent le Mexique peuvent avoir de graves conséquences pour les migrants d'Amérique centrale qui transitent par le pays pour gagner les Etats-Unis ou le Canada. En 2005, par exemple, l'ouragan Stan a endommagé les voies ferrées, alors que le train était l'un des principaux moyens de transport utilisés par les migrants. Par conséquent, les flux migratoires se sont orientés vers des régions et des routes moins sûres, où les migrants risquent davantage d'être victimes de la traite, de la violence et d'abus, de la chaleur extrême ou d'attaques par des animaux sauvages.

Conditions de vulnérabilité liées à la situation au regard de l'emploi

Certaines conditions d'emploi, qui présentent souvent des différences marquées selon le sexe du travailleur, peuvent aussi accroître la vulnérabilité. C'est le cas des travailleurs domestiques, un emploi typique pour les femmes migrantes, qui travaillent parfois dans des conditions d'isolement spatial et social. C'est aussi le cas de ceux qui travaillent dans des exploitations

agricoles ou des zones industrielles, où se localisent des emplois qui sont souvent occupé par des migrants dans de nombreux pays aux quatre coins du monde.

Ces travailleurs peuvent passer totalement inaperçus aux yeux des gouvernements des pays d'accueil et des pays d'origine, et des acteurs de l'intervention d'urgence, en raison des lieux où ils se trouvent et de la réticence des employeurs à les déclarer. Par ailleurs, les travailleurs de certaines catégories (par exemple, les travailleurs domestiques) travaillent seuls, sans contact régulier avec des collègues, et dans des lieux dispersés dans une communauté ou un pays donné. L'absence de contacts avec des collègues ou des syndicats et de relations sociales les expose à un risque accru d'exploitation.



Quatre-vingt-dix pour cent des migrants philippins qui travaillaient en République arabe syrienne avant la guerre civile étaient dépourvus de documents. Les responsables philippins ont conçu des campagnes ciblées pour tenter d'atteindre les travailleuses domestiques par des annonces à la radio et des dépliants. Toutefois, le résultat a été insuffisant à cause à la fois de l'endroit où elles vivaient (souvent au milieu de zones touchées par le conflit) et du refus de leur employeur de les laisser quitter leur emploi.

Conditions de vulnérabilité liées au sexe, à l'âge et à l'appartenance ethnique

Les caractéristiques individuelles telles que le sexe et l'âge façonnent aussi l'expérience de la migration, à la fois pendant le transit et sur le lieu de destination. Elles ont également une influence sur le moment, le lieu et la façon dont les personnes migrent, indépendamment de l'existence d'un soutien (et du type de soutien) sur leur lieu de destination, du type d'emploi auquel elles peuvent avoir accès et du risque d'être ou non la cible d'actes de violence, d'exploitation ou d'abus. Ces facteurs se traduisent par des schémas de vulnérabilité particuliers en temps de crise, quelle qu'elle soit. Ces dynamiques ne sont pas présentes uniquement dans les communautés de migrants, mais elles peuvent créer des schémas particuliers d'aliénation et de fragilité lorsqu'elles sont associées au statut migratoire.

Les hommes ont tendance à emprunter des itinéraires plus risqués que les femmes et à se rendre dans des endroits où ils ne pourront pas compter sur l'appui solide d'un réseau de connaissances, surtout lorsqu'ils préparent la migration du reste du ménage. Ils acceptent souvent, parfois sans avoir le choix, des emplois plus dangereux ou dans lesquels ils sont exploités, et il arrive qu'ils soient contraints de vivre dans des endroits dangereux, d'avoir plusieurs emplois ou de travailler illégalement pour assumer leur rôle de soutien de famille. Les femmes, elles, risquent d'être bien plus vulnérables aux actes violents, en particulier à la violence sexuelle et à la traite, ou d'être contraintes d'exercer certaines formes de travail forcé (travail du sexe, par exemple). Elles auront peut-être aussi des besoins particuliers liés à leurs croyances et aux conventions sociales (par exemple, le respect de leur vie privée ou leur hésitation à parler à des étrangers) dont il faudrait tenir compte pour leur fournir des services adaptés dans les situations d'urgence.

Les personnes migrantes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres ou intersexuelles font souvent l'objet de formes particulières de discrimination fondée sur leur orientation ou identité sexuelles. Cette discrimination et cet isolement peuvent se manifester au sein de leur communauté d'origine et de leur communauté d'accueil, ainsi qu'au sein des groupes de migrants sur le lieu de destination. Leur décision de migrer est parfois directement liée à la persécution ou aux mauvais traitements qu'ils ont subis dans leur pays d'origine. En raison de ces aspects, ces personnes risquent d'avoir un accès limité aux informations et aux services et d'être moins bien représentées en temps de crise.

Dans le même ordre d'idées, les migrants appartenant à des minorités ethniques, culturelles, religieuses ou linguistiques dans leur pays d'origine risquent de vivre des situations particulières d'isolement ou de ne pas être représentés dans les groupes de migrants sur leur lieu de destination. Il pourrait être nécessaire de tenir compte du point de vue de ces personnes dans les mécanismes participatifs (pour la préparation et le relèvement, par exemple), ainsi que dans les mesures de communication et de sensibilisation (alerte précoce et communications d'urgence, par exemple). Par ailleurs, les personnes appartenant à des minorités ethniques sont plus exposées à la traite.

Les mineurs, surtout lorsqu'ils ne sont pas accompagnés, vivent aussi des situations particulières de vulnérabilité, du fait qu'ils ont moins de soutien et moins de réseaux, et qu'ils sont davantage exposés à l'exploitation et à la traite. Les personnes âgées, elles, peuvent vivre des situations particulières d'isolement, se heurter à des barrières linguistiques supplémentaires et avoir une mobilité réduite, autant de facteurs dont il faut tenir compte dans les mesures de préparation et de réponse.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les migrants constituent un groupe caractérisé par une forte diversité et composé de personnes aux expériences différentes et qui rencontrent des difficultés différentes.
- ◆ La migration est un facteur qui, conjointement avec beaucoup d'autres, détermine les capacités et les vulnérabilités d'une personne.
- ◆ Les différentes façons dont peut se dérouler la migration, et les différentes expériences qui y sont liées, sont un facteur déterminant de la vulnérabilité des migrants.

SUJET 3: LES MIGRANTS, ACTEURS DE LA PREPARATION, DE LA REPONSE ET DU RELEVEMENT

Les migrants vivent certes des situations particulières de vulnérabilité, mais ils possèdent aussi des capacités, des compétences et des ressources particulières que l'on peut exploiter pour améliorer la préparation et la réponse aux crises et le relèvement. Il est essentiel de créer les conditions nécessaires à l'utilisation de ces ressources, non seulement pour réduire les vulnérabilités des migrants, mais aussi pour renforcer la résilience des communautés de destination dans leur ensemble. Les migrants peuvent contribuer de nombreuses façons à la sécurité et au bien-être de leur communauté d'accueil, notamment grâce à leur travail personnel et aux initiatives de leurs organisations et de leurs groupes.

Cette réalité a été explicitement reconnue dans le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe s'agissant des situations de catastrophe et des mesures visant à réduire les risques y relatifs. Les Etats signataires de ce cadre ont souligné que les migrants contribuaient au renforcement de la résilience dans les régions d'origine et de destination, et qu'il fallait, dans les plans locaux visant à la gestion des risques de catastrophe, tenir compte des migrants et admettre qu'ils étaient des acteurs essentiels dans des sociétés caractérisées par une grande diversité.

Exploiter les mécanismes locaux fondés sur la parenté

Les groupes de migrants disposent souvent de systèmes solides d'entraide et de solidarité, et leurs membres ont tendance à se reposer bien plus sur les relations informelles, les relations au sein de la communauté et les liens de parenté que les membres de la communauté d'accueil. Il peut se révéler essentiel d'exploiter ces réseaux pour prendre des mesures efficaces de réponse et de relèvement.

Des personnes et organisations communautaires clés jouent souvent un rôle essentiel dans la circulation de l'information, des avertissements et des communications au sein des groupes de migrants avant, pendant et après les situations d'urgence. Il peut être utile d'exploiter les canaux de communication, y compris les canaux informels, présents dans la communauté, pour contribuer à sensibiliser les migrants, et les autres groupes dont ils font peut-être partie, aux aléas potentiels et aux procédures d'urgence ; cette approche pourra compléter utilement les systèmes classiques d'alerte précoce et de communication d'urgence.



Lors des inondations de 2011 à Brisbane (Australie), les sentinelles communautaires (c'est-à-dire les migrants qui possèdent des informations et entretiennent des contacts intenses avec les autres migrants pour les transmettre) ont été des intermédiaires actifs entre les autorités australiennes et la communauté des migrants. Elles ont adapté les alertes et les communications aux besoins de leur communauté respective, diffusé des messages d'alerte, aidé les acteurs chargés du sauvetage et des secours à repérer les victimes et à entrer en contact avec elles en faisant du porte-à-porte, défendu leur communauté auprès des autorités locales et soutenu la diffusion de ressources sur les secours et le relèvement.

Participation aux activités de secours

Les migrants et leurs groupes peuvent être associés directement aux évacuations, aux activités de recherche et sauvetage, à la distribution de vivres et d'autres biens et aux autres activités de secours. Souvent, ils sont davantage capables et désireux de fournir des services dans les zones isolées et mal desservies où ils vivent peut-être, eux et leurs communautés, ce qui est, une fois encore, essentiel pour aider correctement non seulement les groupes de migrants mais aussi les autres populations marginalisées.



Dans le quartier de Pico Union, à Los Angeles, les travailleurs immigrés à faible revenu, dont beaucoup étaient des Hispaniques dépourvus de documents, se sont regroupés pour soutenir les efforts communs déployés par plus de 30 ONG pour apporter une assistance après le tremblement de terre de Northridge en 1994. De lourds dégâts avaient été enregistrés à Pico Union, presque oublié des médias, et les appels lancés par les ONG et les églises locales n'ont pas immédiatement été considérés comme prioritaires par les responsables. Ce processus d'auto-prise en charge s'est traduit par une amélioration de la qualité et de l'étendue de leurs interventions et a finalement abouti à la création d'un programme indépendant de préparation aux catastrophes par les ONG qui ont formé le Pico Union Cluster. Ce groupement a finalement rejoint l'instance officielle que la ville et le comté de Los Angeles utilisent pour coordonner les mesures des ONG en matière d'intervention, de préparation et d'atténuation, à savoir le Emergency Network Los Angeles.

L'association directe des migrants aux mesures de planification et de secours peut aussi déboucher sur des interventions dans lesquelles on prendra mieux en considération la diversité (linguistique ou religieuse, par exemple). Les migrants – surtout les jeunes, et en particulier les étudiants – peuvent jouer un rôle utile comme interprètes et médiateurs culturels, ce qui est important pour faire passer les informations concernant la préparation et la réponse et pour offrir aux personnes qui ont vécu une expérience traumatisante des services corrects, notamment des soins et une aide psychosociale. On peut ainsi contribuer à atténuer les effets immédiats et à plus long terme que les crises peuvent avoir sur les groupes de migrants.

Accès aux ressources et aux réseaux lointains

Par ailleurs, les migrants et les communautés de migrants ont parfois accès à une série de réseaux et de ressources plus ou moins lointains qui peuvent les aider, eux-mêmes et éventuellement le reste de la communauté, à faire face aux effets des crises et à rebondir. Les migrants qui peuvent se tourner vers des réseaux d'aide vastes et actifs pour obtenir un abri, des vivres, d'autres biens, du réconfort, des prêts et de l'aide pour la reconstruction souffriront peut-être moins en cas de crise et se relèveront plus facilement. Les migrants recevront aussi parfois une aide directe de leurs familles, de leurs communautés d'accueil, des gouvernements ou des diasporas, ce qui est susceptible d'améliorer leur capacité à faire face aux stress et à s'en remettre. Pour que ces formes de soutien soient efficaces, il est essentiel de créer, ou de rétablir, après une crise, des moyens de communication avec les familles restées dans les pays d'origine et dans les autres régions du pays.

Les entreprises des migrants, surtout celles dont les activités reposent sur le commerce et les échanges avec des régions situées au-delà des zones touchées, peuvent être particulièrement résilientes face aux chocs.



A la suite de l'ouragan Katrina, les liens sociaux étroits existant au sein de la communauté vietnamienne de la Nouvelle-Orléans ont été essentiels pour aider les survivants à trouver un abri, une aide médicale, une assistance administrative et des informations, y compris via leurs propres stations de radio communautaires. Les possibilités auxquelles les victimes ont pu avoir accès grâce à leurs réseaux sociaux ont pallié le manque de communications officielles en vietnamien sur la préparation et l'urgence. Le relèvement du groupe a été beaucoup plus rapide que celui des autres groupes minoritaires touchés par la catastrophe.

Reconstruction et relèvement

La présence de migrants est souvent nécessaire pour répondre à la demande extraordinaire de main-d'œuvre dans toute une gamme de secteurs clés pour la reconstruction et le relèvement (par exemple, pour évacuer les débris et reconstruire et remettre en état les logements, l'infrastructure de base et les réseaux). Il se peut même que des travailleurs migrants soient attirés vers une zone touchée par une crise en raison des possibilités offertes par les travaux de reconstruction réalisés par des acteurs privés ou publics. Toutefois, ces situations s'accompagnent souvent de risques d'abus et d'exploitation par les employeurs, et les autorités compétentes doivent donc imposer une discipline stricte pour prévenir d'autres situations de vulnérabilité. Qui plus est, l'arrivée des migrants peut créer de la concurrence pour les emplois existants (ainsi que pour les logements et l'offre de services) et éventuellement engendrer des tensions avec les communautés d'accueil, notamment avec les groupes qui seront plus probablement touchés par cet afflux (souvent les populations peu qualifiées en situation de chômage ou de sous-emploi).



Après le passage de l'ouragan Sandy, à New York, en 2012, la poursuite des affaires et des activités des migrants, qui représentent 22,4 % du produit intérieur brut de l'Etat de New York, a été essentielle pour le redressement économique et social de toute la région. En outre, des milliers de travailleurs migrants ont été recrutés par les entreprises et les particuliers pour contribuer aux activités de relèvement précoce, comme l'évacuation des gravats et la remise en état des infrastructures. Jusqu'à 75 % de ces travailleurs journaliers du secteur informel étaient dépourvus de documents et beaucoup se sont retrouvés confrontés à de nouveaux aléas liés à des conditions de travail dangereuses et à l'exploitation des employeurs pour pouvoir profiter des possibilités offertes par la reconstruction. Une enquête sur onze organisations de défense des droits des travailleurs menée par l'Université de la ville de New York a révélé que malgré les efforts accrus déployés par le Ministère du travail américain et les départements du travail du New Jersey et de New York, plus des trois quarts des travailleurs avaient fait état de vol de salaire et 64 % avaient signalé avoir subi de graves blessures sur leur lieu de travail pendant la période de nettoyage.

Les migrants, élément clé des communautés d'accueil

Les migrants sont un élément important de la vie économique et sociale des communautés de destination. Compte tenu du nombre croissant de non-ressortissants qui vivent dans les communautés urbaines et rurales partout dans le monde, il est tout simplement impossible d'aborder le bien-être et la résilience de la communauté sans tenir compte de la résilience et du bien-être des groupes de migrants.

Ce constat n'est pas valable uniquement dans les régions où l'immigration est bien établie et forte, où les migrants représentent facilement un quart, voire la moitié de la population. En effet, le long de pratiquement tous les couloirs de migration, que ce soit dans le Sud ou dans le Nord, les migrants, qualifiés ou non, contribuent à réduire les déficits de qualifications sur les marchés du travail locaux, contribuent aux systèmes fiscaux locaux et renforcent la vitalité culturelle et l'innovation des communautés.

Les travailleurs migrants sont souvent essentiels au fonctionnement de certains secteurs de l'économie (tels que le gardiennage, les soins de santé, les soins infirmiers, la construction, l'agriculture et la recherche-développement), dont certains sont d'une importance vitale pour la réponse aux crises et le relèvement. Les revenus et la richesse des migrants jouent aussi un rôle clé dans le financement des systèmes de sécurité sociale, surtout dans des sociétés caractérisées par un déclin et un vieillissement démographiques.

Les effets des crises sur les migrants et sur leurs biens et leurs activités, qui peuvent conduire, dans les cas les plus extrêmes, à leur évacuation à l'étranger, sont un problème non seulement pour les migrants eux-mêmes mais aussi pour la communauté dans son ensemble. De grandes pénuries de main-d'œuvre peuvent survenir lorsque les populations migrantes fuient en masse, ce qui peut entraîner des crises secondaires (une insécurité alimentaire généralisée ou

l'effondrement du système de soins de santé, par exemple) ou avoir des conséquences à plus long terme qui risquent d'entraver fortement le relèvement (la défaillance des systèmes de recherche ou une pénurie de main-d'œuvre pour les travaux de reconstruction, par exemple).

Il est donc important, pour la résilience des communautés d'accueil dans leur ensemble, d'accorder l'attention voulue aux migrants en suivant une approche de la préparation, de la réponse et du relèvement qui tienne compte de l'ensemble de la société.



A la suite de la triple catastrophe de Tohoku, des milliers d'étudiants, de chercheurs et autres universitaires étrangers vivant au Japon, y compris dans des régions très éloignées de celles touchées par la contamination, ont quitté le pays. Ces départs ont fortement perturbé la continuité et la qualité du système d'enseignement supérieur du pays, même si ce n'est qu'à court ou moyen terme, car les étudiants ont perdu des semestres entiers faute de professeurs et les projets de recherche ont été stoppés à cause du manque de chercheurs.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les migrants sont dotés d'un ensemble de capacités et de compétences qui leur sont propres.
- ◆ On peut exploiter efficacement les capacités des migrants pour réduire leur vulnérabilité et contribuer à la résilience de leurs communautés d'accueil dans leur ensemble.

SESSION 2 : JEU « UN PAS EN AVANT » - LES CONDITIONS DE VULNERABILITE DES MIGRANTS

Méthodologie : Jeu « Un pas en avant »



La méthode du jeu « Un pas en avant » est un moyen vivant d'analyser une structure de pouvoir, ainsi que le schéma des rôles existant dans une société ou une communauté. Elle aide les participants à comprendre ce que vivent les groupes marginalisés et à mesurer leurs problèmes.

Dans cette session, les participants apprennent à visualiser la manière dont différents obstacles peuvent empêcher les migrants d'avoir accès aux informations, aux ressources et à l'assistance dans une crise et comment les migrants dotés de ressources ou de capacités réduites risquent de souffrir plus que d'autres populations.

Objectif d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants doivent pouvoir expliquer pourquoi les migrants ont besoin d'une attention particulière pendant les crises en décrivant leurs besoins spécifiques et en expliquant pourquoi ils peuvent souffrir davantage que d'autres populations.

Principaux thèmes



1. Défis spécifiques rencontrés par les migrants (barrières linguistiques, obstacles juridiques, isolement, xénophobie, etc.).
2. Importance de tenir compte de la diversité des migrants.
3. Les migrants ont des compétences et des capacités et devraient être impliqués dans les efforts de préparation aux situations de crise ainsi que de réponse et de récupération.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ♦ Un espace libre d'au moins 4 mètres par 8. Une pièce, une entrée ou une cage d'escalier non encombrée conviendrait. Un espace extérieur également.
- ♦ Une carte pour chaque situation (voir annexe 2.1).
- ♦ Un exemplaire des énoncés (pour le facilitateur).

Organiser l'activité



1. Demander à 8 ou 10 volontaires de participer à l'activité et expliquer que les autres participants auront un rôle d'observateur.
2. Demander aux volontaires de se mettre en ligne.
3. Distribuer les cartes aux volontaires (une carte par participant). Si huit personnes participent à l'exercice, il est recommandé d'utiliser les huit premières cartes (voir annexe 2.1). Les participants disposent de quelques minutes pour se familiariser avec leur personnage. Expliquer que pour cette activité, leur identité doit rester secrète.
4. Il est demandé aux participants qui ne reçoivent pas de carte d'observer attentivement l'activité de l'extérieur, car leur rôle consistera à la commenter une fois qu'elle sera terminée.
5. Commencer l'activité en lisant la première déclaration (voir « Énoncés » ci-dessous).
Les participants (pas les observateurs) qui pensent que leur personnage répondrait « oui » doivent suivre les instructions indiquées dans la déclaration.
Ceux qui pensent que leur personnage répondrait « non » doivent rester où ils se trouvent.
6. Faire de même avec tous les énoncés.
7. Lorsque que tous les énoncés ont été lus, les 8 à 10 volontaires devraient être dispersés dans toute la salle : ceux qui avaient les personnages les moins vulnérables devraient se trouver plus près du facilitateur, tandis que ceux qui avaient les moins vulnérables, plus loin.
8. Demander aux participants de communiquer l'identité de leur personnage aux autres. Pourquoi a-t-il ou a-t-elle fait un pas en avant ou en arrière (ou pourquoi pas) ?
9. Poursuivre l'activité en posant les questions ci-dessous. Les observateurs seront prioritaires pour répondre aux questions :
 - « Quels étaient les personnages les plus vulnérables et pourquoi ? »
 - « A quels facteurs de vulnérabilité la migration est-elle le plus directement liée ? »
 - « Quels migrants présentent des capacités et des conditions de résilience particulières ? » et « Comment ces facteurs aident-ils les migrants à faire face aux conséquences d'une crise ? »
 - « Y a-t-il des non-migrants qui sont particulièrement vulnérables et pourquoi ? »

- « Nous avons étudié les facteurs de vulnérabilité liés à la migration. Pourquoi ces facteurs pourraient-ils rendre difficile l'accès de vos personnages de migrant à l'assistance dans une situation de crise ? »
 - « Pourquoi les migrants pourraient-ils souffrir davantage que la population nationale en cas de crise ? »
10. Compléter la discussion, le cas échéant, y compris en livrant les exemples donnés dans le présent manuel pour expliquer pourquoi certains facteurs peuvent représenter des obstacles à la préparation, à la réponse et au relèvement liés aux situations d'urgence. Il est également possible de présenter le diagramme des « éléments de diversité » (voir « M2_Éléments de diversité»). Pour clore cette activité, il convient notamment d'insister sur les aspects suivants :
- La vulnérabilité est un continuum. Des personnes différentes sont plus ou moins vulnérables.
 - La migration ne détermine pas à elle seule si une personne est plus ou moins vulnérable.
 - Les migrants forment un groupe divers, composé de personnes ayant des niveaux de vulnérabilité différents.
 - La vulnérabilité Le statut migratoire se combine à d'autres caractéristiques individuelles et collectives (comme le sexe, la situation au regard de l'emploi, la richesse et les réseaux sociaux) pour déterminer la vulnérabilité.

Énoncés :

- ♦ « Si vous avez un niveau d'éducation élevé, faites un pas en avant. »
- ♦ « Si vous parlez la langue locale, faites un pas en avant. »
- ♦ « Si vous êtes en transit et si vous essayez de gagner un autre pays, faites un pas en arrière. »
- ♦ « Si vous avez des documents d'immigration officiels à jour, faites un pas en avant. »
- ♦ « Si vous pouvez vous déplacer librement dans votre pays d'accueil ou le quitter librement, faites un pas en avant. »
- ♦ « Si vous n'avez plus votre passeport ni aucun autre document d'identité, faites un pas en arrière. »
- ♦ « Si vous avez droit à des soins de santé et à une assistance sociale, faites un pas en avant. »
- ♦ « Si vous travaillez dans un lieu isolé ou particulièrement dangereux, faites un pas en arrière. »
- ♦ « Si vous avez contracté des dettes auprès de la personne qui vous a recruté, de votre employeur ou d'un membre de votre communauté d'accueil, faites un pas en arrière. »

- ◆ « Si vous appartenez à une minorité qui fait l'objet de discriminations, faites un pas en arrière. »
- ◆ « Si vous pouvez demander l'aide de membres de votre communauté, d'amis ou de membres de votre famille dans d'autres parties du pays, faites un pas en avant. »
- ◆ « Si vous possédez une voiture, une moto ou un bateau, faites un pas en avant. »
- ◆ « Si vous êtes séparé de vos parents, de votre conjoint ou de vos enfants, faites un pas en arrière. »
- ◆ « Si vous êtes arrivé dans la région au cours des six derniers mois, faites un pas en arrière. »
- ◆ « Si vous ne pouvez retourner dans votre pays d'origine, faites un pas en arrière. »
- ◆ « Si vous avez des économies sur un compte bancaire, faites un pas en avant. »
- ◆ « Si vous participez à des activités sur la base du bénévolat dans votre communauté, faites un pas en avant. »

Conseils



- ◆ Les cartes de l'annexe 2.1 sont des exemples et peuvent être modifiées et adaptées au contexte national ou local. Toutefois, il est fortement recommandé au facilitateur de ne pas changer le fond de l'histoire exposée sur les cartes et de limiter les modifications à des éléments tels que le nom, l'ethnie et la nationalité.
- ◆ Des jeux de cartes adaptés au contexte local sont déjà disponibles pour le Mexique (« M2_cartes_Mexique ») et la Thaïlande (« M2_cartes_Thaïlande »).
- ◆ Si la salle n'est pas suffisamment grande, envisager de faire l'activité à l'extérieur.
- ◆ Cette activité dynamisera les participants et suscitera généralement une discussion intéressante. Prévoir suffisamment de temps pour en discuter.

Durée



- Durée totale estimée : 50 minutes
- ◆ 5 minutes pour présenter l'activité
 - ◆ 10 minutes pour lire les énoncés
 - ◆ 15 minutes pour discuter des personnages
 - ◆ 20 minutes pour discuter de la raison pour laquelle les migrants pourraient souffrir davantage que d'autres populations

CHAPITRE 3

Cadres pertinents et acteurs et institutions compétents

3

INDEX

Objectif du chapitre.....	87
Introduction.....	87
Sujet 1: Cadres juridiques et institutionnels pertinents	89
Conventions et instruments juridiques internationaux.....	89
Cadres régionaux.....	93
Lois et politiques nationales.....	94
Financement	95
Points à retenir	95
Sujet 2: Autorités gouvernementales dans les pays de destination	96
Gestion des situations d'urgence et protection civile	96
Relèvement et reconstruction.....	97
Autorités compétentes en matière d'immigration.....	98
Autorités compétentes en matière d'emploi.....	100
Sécurité, gestion des frontières et forces armées	101
Système de santé	101
Système éducatif	102
Autorités locales.....	103
Points à retenir	104
Sujet 3: Autres acteurs gouvernementaux et internationaux	105
Gouvernements des pays d'origine	105
Institutions et mécanismes de coopération régionaux	106
Gouvernements de pays tiers.....	107
Organisations internationales	108
Points à retenir	109
Sujet 4: Acteurs non gouvernementaux.....	110
Migrants touchés.....	110
Groupes de migrants, associations et représentants locaux.....	111
Communautés d'origine et groupes de la diaspora.....	113
Organisations non gouvernementales et organisations de la société civile	114
Secteur privé	116
Universitaires et chercheurs.....	119
Points à retenir	120
Sujet 5: Création de mécanismes de collaboration avec d'autres acteurs.....	121
Identification des acteurs et cartographie des ressources	124
Mécanismes de coordination	128
Points à retenir	131
Session 3 : Identifier et mobiliser les parties prenantes.....	132

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants sont capables de citer les principaux acteurs qui jouent un rôle dans la réduction de la vulnérabilité des migrants, et comprennent les mandats, les responsabilités et les capacités de ces acteurs.

Les participants savent comment nouer des relations et coopérer avec ces acteurs.

INTRODUCTION

C'est aux Etats (d'origine et de destination) qu'incombe au premier chef la responsabilité d'aider et de protéger les migrants dans les situations d'urgence. Cependant, réduire la vulnérabilité des migrants est une entreprise bien plus large, qui nécessite des efforts de toute une série d'acteurs, gouvernementaux et non gouvernementaux, dans les pays d'origine, d'accueil et de transit, et à l'échelle locale, nationale et internationale. Le travail de ces acteurs (ou l'absence de travail) a des effets directs sur la mesure dans laquelle les migrants jouissent de leurs droits fondamentaux et accèdent aux services de base, aux ressources et à l'assistance avant, pendant et après les situations d'urgence – et détermine donc si et comment ces personnes seront touchées par les aléas.

Selon le type et la gravité des crises auxquelles elles sont confrontées dans les faits, les institutions seront plus ou moins capables de mieux préparer les migrants et de répondre à leurs besoins. Dans les situations de conflit, les acteurs gouvernementaux sont souvent associés directement aux combats et à la violence, ou peuvent voir leur accès limité à certaines zones du pays (et leur contrôle sur elles restreint), ce qui peut nuire à leurs capacités et mettre à mal leurs structures. Mais cela peut aussi arriver lors de catastrophes naturelles, surtout lorsqu'un phénomène frappe la capitale du pays ou un centre de la structure de gouvernance infranationale. Tel fut le cas lors du séisme de 2010 en Haïti, qui a touché la capitale (Port-au-Prince), et de celui de 1980 qui a frappé Avellino, la ville principale d'une province du sud de l'Italie. Les répercussions peuvent être désastreuses, surtout dans les pays dotés de faibles capacités ou qui ne disposent pas d'un système de coordination efficace dans leurs structures de réponse dans des endroits et à des échelles différents.

Toutes les mesures visant à préparer et à aider les migrants doivent s'inscrire dans un cadre constitué de dispositions juridiques et de configurations institutionnelles qui définissent les droits des migrants en temps normal et en cas d'urgence, ainsi que d'obligations et de normes juridiques que doivent respecter tous les acteurs intéressés. Ce contexte institutionnel varie de façon radicale d'un pays à l'autre (et d'une région à l'autre), en fonction des dispositions internationales, nationales et locales applicables.



La fourniture d'une aide aux migrants victimes des épisodes de violence de 2008 en Afrique du Sud a été compliquée du fait de l'absence généralisée de clarté quant à l'instance gouvernementale chargée de diriger les interventions d'assistance, ainsi que par le rôle du Ministère de l'intérieur et du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) dans une intervention d'urgence. Ces faits se sont produits malgré le respect par l'Afrique du Sud des principes fondamentaux du droit international, inscrits dans sa constitution, qui interdisent la discrimination fondée sur la nationalité et le statut juridique concernant les droits fondamentaux à la vie, à la dignité, à l'alimentation, etc..

SUJET I: CADRES JURIDIQUES ET INSTITUTIONNELS PERTINENTS

Le droit des droits de l'homme et le droit international humanitaire ne traitent expressément ni des droits des migrants touchés par les crises, ni de la responsabilité de les protéger. Plus spécialement, aucun instrument ne vise clairement les migrants déplacés, et la question de savoir si on peut appliquer les Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays à la situation des migrants, surtout lorsqu'ils sont dépourvus de documents, fait débat. Voilà essentiellement la raison d'être de l'initiative MICIC.

Cependant, toute une gamme d'instruments juridiques et politiques, de tous niveaux, définissent ces droits, en déterminant les obligations qui incombent aux gouvernements s'agissant de la protection des migrants dans les situations d'urgence. Ces outils visent généralement à renforcer la capacité des débiteurs d'obligations (essentiellement les institutions étatiques, mais aussi divers autres acteurs cités plus haut) à respecter et à protéger ces droits en s'acquittant de leurs obligations, et la capacité des titulaires de droits (les migrants) à formuler leurs demandes. On notera que ces instruments juridiques contiennent souvent des dispositions permettant à d'autres acteurs d'œuvrer à la réalisation des droits des migrants (par exemple, des organisations non gouvernementales, des organisations confessionnelles, des représentants des communautés ou toute autre personne ou entité qui peut agir au nom des migrants) et d'intervenir au nom des titulaires de droits lorsque ceux-ci sont incapables de demander eux-mêmes protection et assistance.

Voici les grands principes du droit des droits de l'homme qui régissent ces dispositions :

- ◆ *Participation* : le droit des migrants de prendre part aux décisions qui ont des effets sur leurs droits fondamentaux, notamment en ayant la possibilité d'accéder à l'information sous une forme et dans une langue qu'ils comprennent.
- ◆ *Responsabilité* : les débiteurs d'obligations doivent être tenus de faire respecter les droits de l'homme des migrants, notamment en assurant un suivi efficace et en offrant des recours en cas de violations de ces droits.
- ◆ *Non-discrimination et égalité* : il faut interdire, prévenir et éliminer toutes les formes de discrimination dans la concrétisation des droits. Cela signifie également que les personnes les plus marginalisées, qui rencontrent les plus grands obstacles dans la concrétisation de leurs droits, auront peut-être besoin d'interventions particulières ou prioritaires.
- ◆ *Autonomisation des porteurs de revendications ou des titulaires de droits* : chacun doit connaître ses droits, en tant qu'individu mais aussi en tant que membre de sa communauté ; il faut aider les personnes à participer pleinement à l'élaboration des politiques et des pratiques qui ont des effets sur leur vie et à faire valoir leurs droits lorsque c'est nécessaire.

Conventions et instruments juridiques internationaux

Le droit international s'applique à la protection des migrants, y compris en temps de crise – tous les migrants, quel que soit leur statut, ont droit à la protection pleine et entière de leurs droits fondamentaux. Par exemple, l'Etat doit garantir un accès humanitaire aux personnes

touchées par la crise, notamment en autorisant les autres Etats à prêter assistance à leurs citoyens qui vivent, qui travaillent ou qui séjournent sur son territoire.

Toute une série de déclarations, de conventions et de cadres internationaux déterminent le contexte dans lequel s'inscrivent les efforts que déploient les institutions en vue de réduire la vulnérabilité des migrants dans chaque pays. Il s'agit notamment de la Déclaration universelle des droits de l'homme, de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, de la Convention relative aux droits de l'enfant, de la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille, de la Convention sur les travailleurs migrants et d'autres conventions axées sur les droits (notamment celles qui sont défendues par l'Organisation internationale du Travail). Les pays qui ont ratifié ces instruments sont juridiquement tenus de promouvoir et de protéger les droits en question.

En cas de conflit armé, le droit international humanitaire s'applique également aux migrants. Il affirme notamment le principe de la distinction entre civils et combattants, le droit des migrants de quitter le pays en conflit, l'interdiction des transferts forcés, et l'adoption de dispositions relatives au départ.

Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille

Ce document est un instrument complet visant les personnes qui effectuent un travail rémunéré à l'étranger (notamment les travailleurs saisonniers, les gens de mer, les travailleurs frontaliers, les travailleurs employés au titre de projets, les travailleurs itinérants, les travailleurs d'une installation en mer et les travailleurs indépendants) et les membres de leur famille. En voici les dispositions qui sont particulièrement pertinentes pour les situations de crise :

- ♦ Aux termes de l'*article 28*, les travailleurs migrants et les membres de leur famille ont le droit de recevoir tous les soins médicaux qui sont nécessaires d'urgence pour préserver leur vie ou éviter un dommage irréparable à leur santé, indépendamment de leur statut en matière d'emploi et de leur statut migratoire dans le pays d'accueil ou le pays de transit.
- ♦ Aux termes de l'*article 29*, tout enfant d'un travailleur migrant a droit à un nom, à l'enregistrement de sa naissance et à une nationalité. Cet aspect est important dans les situations de crise étant donné que les enfants non enregistrés risquent d'être considérés comme apatrides, ce qui pourrait limiter leur accès à l'assistance et entraver leur rapatriement. Cette garantie est également énoncée à l'article 15 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et à l'article 7 de la Convention relative aux droits de l'enfant.
- ♦ Aux termes de l'*article 71*, les Etats parties doivent assurer le rapatriement des dépouilles des travailleurs migrants et des membres de leur famille. Le règlement des questions qui se poseraient en la matière s'effectue sur la base de la législation nationale applicable et des accords bilatéraux ou multilatéraux pertinents.

Convention de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre

En vertu de cette convention, adoptée le 12 août 1949, les Etats sont tenus de protéger les non-combattants ou les civils, y compris les migrants et les travailleurs migrants, lors des conflits et des guerres, indépendamment de leur race, de leur nationalité, de leur religion ou de leur opinion politique. Voici quelques-unes de ses dispositions clés :

- ♦ Aux termes de l'*article 32*, il est interdit aux Etats parties de causer des souffrances physiques aux personnes protégées en leur pouvoir ou de les tuer.
- ♦ Aux termes de l'*article 35*, toute personne protégée a le droit de quitter le territoire au début ou au cours d'un conflit.
- ♦ Aux termes de l'*article 38*, les personnes protégées ont le droit de recevoir un traitement médical et des soins hospitaliers, de pratiquer leur religion et de quitter les zones dangereuses, dans la même mesure que les ressortissants de l'Etat touché par le conflit.

Convention sur les travailleuses et travailleurs domestiques

Adoptée le 16 juin 2011, cette convention pose le cadre qui régit les droits des travailleurs domestiques. Toutefois, elle n'a pour l'instant été ratifiée que par 18 pays. En voici les dispositions qui sont particulièrement pertinentes pour les situations de crise :

- ♦ Aux termes de l'*article 5*, les Etats doivent prendre des mesures afin d'assurer que les travailleurs domestiques bénéficient d'une protection effective contre toutes les formes d'abus, de harcèlement et de violence.
- ♦ Aux termes de l'*article 7*, les Etats sont encouragés à prendre des mesures afin que les conditions de rapatriement soient précisées dans le contrat écrit du travailleur domestique.
- ♦ Aux termes de l'*article 9*, les travailleurs domestiques ont le droit de garder en leur possession leurs documents de voyage et leurs pièces d'identité.

Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015-2030)

Le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015-2030), adopté en mars 2015 par les Etats membres des Nations Unies à la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe, est le plan mondial pour toutes les mesures qui seront prises en vue de réduire les effets des aléas sur les personnes, les communautés et les sociétés au cours des 15 prochaines années. Les signataires de ce cadre appellent explicitement à l'inclusion des migrants dans les mesures de prévention, d'atténuation, de préparation et de relèvement.

- ♦ Au *paragraphe 7*, les gouvernements sont appelés à associer les migrants à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, plans et normes pour la réduction des risques de catastrophe.
- ♦ Au *paragraphe 27 h*), il est indiqué qu'il convient d'habiliter les autorités locales en leur donnant les moyens réglementaires et financiers, afin de leur permettre d'assurer une meilleure coordination avec les migrants pour gérer les risques de catastrophe à l'échelle locale.

- ♦ Au *paragraphe 36 a), vi)*, il est admis que les migrants contribuent à la résilience des communautés et des sociétés et que leurs connaissances, leurs compétences et leurs capacités peuvent s'avérer utiles pour l'élaboration et l'application des mesures de réduction des risques de catastrophe.

Convention relative au statut des réfugiés

La Convention de 1951 est l'instrument juridique clé qui définit qui est un réfugié, quels sont ses droits et quelles sont les obligations juridiques des Etats à son égard. Le Protocole de 1967 a supprimé les contraintes géographiques et temporelles de la Convention.

Certaines des obligations en matière de protection qui incombent à l'Etat de transit ou de destination des réfugiés peuvent être pertinentes pour les situations de crise, et donc pour la mise en œuvre d'activités similaires à celles visées par la présente formation.

Comité des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes : recommandation générale n° 26 concernant les travailleuses migrantes

La recommandation générale n° 26 s'applique aux travailleuses migrantes : a) ayant émigré seules ; b) rejoignant leur conjoint ou d'autres membres de leur famille, eux-mêmes travailleurs migrants ; ou c) sans papiers. Elle fait partie d'une série d'autres recommandations générales que le Comité a émises pour donner des éclaircissements et des orientations sur l'application de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes. Son paragraphe 26 contient des dispositions relatives à la protection des migrantes dans les situations de crise.

- ♦ Aux termes de ce paragraphe 26, le pays de destination doit :
 - Veiller à ce que les employeurs et les recruteurs ne confisquent ni ne détruisent les documents de voyage ou les papiers d'identité des travailleuses migrantes ;
 - Protéger les droits fondamentaux des travailleuses migrantes dépourvues de documents, notamment l'accès à la justice et à des voies de recours juridique lorsque leur vie est en danger, lorsqu'elles sont victimes de traitements cruels ou dégradants ou lorsque leurs besoins essentiels ne sont pas satisfaits.

Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants

Cette convention, entrée en vigueur en 1987, comprend les dispositions ci-après :

- ♦ Aux termes de l'*article 2*, tout Etat prend des mesures pour empêcher que des actes de torture soient commis dans tout territoire sous sa juridiction, sans exception liée à la guerre, à l'instabilité politique intérieure ou à tout autre état d'exception.
- ♦ Aux termes de l'*article 3*, aucun Etat n'expulsera, ne refoulera, ni n'extradera une personne vers un autre Etat où elle risque d'être soumise à la torture.

Convention relative aux droits de l'enfant

Cette convention a pour objet de protéger les droits de tous les enfants dans le monde, compte tenu du fait que « l'enfant, en raison de son manque de maturité physique et intellectuelle, a besoin d'une protection spéciale et de soins spéciaux, notamment d'une protection juridique appropriée, avant comme après la naissance ». Il y est affirmé que l'enfant doit grandir dans le milieu familial, dans un climat de bonheur, d'amour et de compréhension.

- ♦ Aux termes de l'article 2, les Etats doivent faire en sorte que l'enfant soit protégé contre toutes formes de discrimination ou de sanction motivées par la situation juridique, les activités, les opinions déclarées ou les convictions de ses parents, de ses représentants légaux ou des membres de sa famille.
- ♦ Aux termes de l'article 3, dans toutes les actions qui concernent les enfants, l'intérêt supérieur de ceux-ci doit être une considération primordiale.
- ♦ Aux termes de l'article 8, les Etats doivent :
 - Respecter le droit de l'enfant de préserver son identité, y compris sa nationalité, son nom et ses relations familiales ;
 - Accorder une assistance et une protection appropriées à l'enfant qui a été illégalement privé de son identité.
- ♦ Aux termes de l'article 11, les Etats prennent des mesures pour lutter contre les déplacements et les non-retours illicites d'enfants à l'étranger.

Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays

Ces principes directeurs ne visent pas explicitement les migrants ou les non-ressortissants, mais on peut tout de même faire valoir, compte tenu du caractère large et exhaustif de son objet, que ce document – fondé sur les droits de l'homme et le droit humanitaire – inclut les migrants dans sa définition des personnes déplacées, à savoir des « personnes ou des groupes de personnes qui ont été forcés ou contraints à fuir ou à quitter leur foyer ou leur lieu de résidence habituel ». Reste toutefois à savoir si les migrants « temporaires », tels que les touristes et les voyageurs d'affaires, et les travailleurs migrants non résidents sont également visés.

Cadres régionaux

De nombreuses politiques migratoires définies à l'échelle régionale jouent un rôle clé s'agissant de déterminer le droit qu'ont les migrants d'entrer dans un pays donné ou d'en sortir, et d'accéder à des services et à des possibilités essentiels lorsqu'ils se trouvent dans le pays de destination. On citera, par exemple, les traités de l'Union européenne (UE) et les accords pour la libre circulation des personnes dans la région de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) ou en Afrique de l'Ouest. Il arrive que certaines politiques ou certains accords contiennent des dispositions sur la reconnaissance et la protection des droits des migrants, y compris en temps de crise. C'est par exemple le cas de la Déclaration de l'ASEAN sur la protection et la promotion des droits des travailleurs migrants.

D'autres instruments pertinents établissent parfois des mécanismes d'assistance mutuelle lors des crises, tels que ceux qui prévoient des systèmes communs de protection civile et de gestion des situations d'urgence, et ceux qui imposent une attention subsidiaire des services consulaires pour les nationaux pris dans une situation d'urgence alors qu'ils sont à l'étranger. Le système de gestion des risques de catastrophe dans la région andine est un exemple de la première approche, et le système mis au point par les pays scandinaves est un exemple de la deuxième.



Chaque fois que l'ampleur d'une situation d'urgence dépasse les capacités de réponse d'un pays européen, le mécanisme de protection civile de l'Union facilite la fourniture d'une assistance coordonnée par ses membres. L'ensemble des 28 Etats membres de l'UE participe au mécanisme, ainsi que l'ex-République yougoslave de Macédoine, l'Islande, le Monténégro, la Norvège et la Serbie. La Turquie a signé un accord pour se joindre au mécanisme et devrait commencer à y participer bientôt. N'importe quel pays au monde, ainsi que les Nations Unies et leurs organismes et certaines organisations internationales, peuvent demander de l'assistance à travers ce mécanisme. Dans le cadre de la protection civile commune, les Etats participants fournissent notamment des articles de secours, une expertise, des équipes d'intervention et des équipements spécifiques aux pays touchés par une catastrophe. Des experts sont également déployés dans le cadre du mécanisme pour procéder à des évaluations des besoins et assurer la coordination avec les autorités locales et les organisations internationales, et pour dispenser des conseils sur les mesures de prévention et de préparation. Lorsque des pays tiers demandent une assistance en matière de protection civile, celle-ci est souvent combinée à une aide humanitaire. Le mécanisme a créé une réserve de capacités de réaction affectées au préalable de manière volontaire. Récemment, le mécanisme est notamment intervenu lors de l'épidémie de fièvre Ebola en Afrique de l'Ouest (2014), des inondations dans l'ouest des Balkans (2014), du conflit dans l'est de l'Ukraine (2015) et de la crise européenne des réfugiés (2015).

Lois et politiques nationales

Les politiques, les cadres opérationnels et les outils juridiques à l'échelle nationale et locale sont des éléments clés pour déterminer quelles institutions sont chargées d'aider les migrants avant, pendant et après des situations d'urgence, et pour définir les obligations de ces institutions à l'égard des différents groupes de migrants. Les politiques pertinentes sont, par exemple, les lois qui déterminent le statut des migrants et leur accès aux services et aux possibilités, les politiques qui déterminent le rôle, la structure et les obligations des institutions chargées de la protection civile, de la gestion des situations d'urgence et de la gestion des risques de catastrophe, ainsi que toutes les politiques qui définissent quelles institutions sont chargées de la fourniture de services essentiels (tels que les soins de santé, l'aide psychosociale, la distribution de nourriture ou la mise à disposition d'abris) et les normes qu'elles doivent respecter dans le cadre de leurs activités.

Financement

Le financement de la planification des interventions d'urgence est une condition préalable à l'inclusion correcte des communautés de migrants dans le processus. S'ils ne disposent pas de ressources flexibles qui soient spécialement allouées à ces questions et s'ils évoluent dans un système marqué par l'inertie, les organismes locaux de gestion des situations d'urgence et les groupes et organisations locaux seront moins en mesure d'intégrer pleinement les migrants dans leurs services.

Les gouvernements nationaux et locaux peuvent s'associer aux communautés et aux groupes locaux pour demander des financements ensemble ou coordonner leurs ressources et leurs efforts. Cela étant, l'obtention des fonds nécessaires pour mettre au point et pérenniser les services, les programmes et les politiques qui renforcent la capacité des communautés caractérisées par une forte diversité à se préparer et à réagir aux situations d'urgence, et à s'en relever, est essentielle pour la pérennité de bon nombre des activités décrites dans la présente formation.



POINTS A RETENIR

- ◆ Aucun instrument juridique international ne protège explicitement les migrants pris dans des situations d'urgence alors qu'ils sont à l'étranger.
- ◆ De nombreux instruments internationaux définissent les droits des migrants qui sont applicables dans les situations de crise, et les obligations des autres acteurs étatiques et non étatiques s'agissant de la protection et de la promotion de ces droits.
- ◆ Les cadres régionaux et nationaux pour la gestion de la migration et la gestion des situations d'urgence sont les cadres juridiques clés pour toutes les mesures opérationnelles présentées dans cette formation.

SUJET 2: AUTORITES GOUVERNEMENTALES DANS LES PAYS DE DESTINATION

Gestion des situations d'urgence et protection civile

L'Etat qui connaît la situation d'urgence est responsable de toutes les personnes qui se trouvent sur son territoire ou qui relèvent de sa juridiction avant, pendant et après la crise. La coordination et la mise en œuvre des mesures visant à prévenir les situations d'urgence, à s'y préparer et à aider les populations qui y sont confrontées sont habituellement les responsabilités principales des organismes chargés de l'intervention d'urgence, des catastrophes et des risques de catastrophe, et de la protection civile. Pour des aléas bien précis, certaines de ces responsabilités peuvent être partagées avec des services particuliers (par exemple les pompiers). Ces services jouent un rôle clé dans la réduction de la vulnérabilité des populations migrantes.

Au cours de la phase de prévention et de préparation, les principales responsabilités de ces acteurs incluent généralement la production et la diffusion de supports de sensibilisation, l'entretien et l'utilisation de systèmes d'alerte précoce et de communication d'urgence, la préparation de plans d'urgence et la mise en place de systèmes à l'échelle locale pour aider les personnes touchées pendant les situations d'urgence (par la formation, les achats et le prépositionnement, et la planification, par exemple).

Avant et après la situation d'urgence, ces institutions peuvent coordonner et mettre en œuvre la plupart des types d'assistance, par exemple en contribuant aux évacuations, en gérant les abris et en distribuant des produits de première nécessité, des vivres et de l'eau.

Il est donc essentiel que ces institutions n'excluent personne dans leurs plans, de façon à tenir compte de la présence des migrants là où elles interviennent, sur la base d'une bonne compréhension et d'un profil bien établi de la présence des migrants dans la zone (voir le chapitre 4). Une grande partie de ces institutions devraient en principe apporter des secours de même qualité à toutes les personnes touchées, indépendamment de leur origine, de leur appartenance ethnique ou de leur statut. Cependant, pour y parvenir, il se peut qu'elles doivent notamment : surmonter les barrières linguistiques qui empêchent les personnes de recevoir et de comprendre les messages de sensibilisation, les communications d'urgence et les services de base ; adapter leur offre de services afin de fournir des vivres, des produits non alimentaires, un abri et une aide psychosociale en respectant la culture des bénéficiaires ; et conduire les migrants à avoir confiance dans les services de secours.

Pour atteindre ces objectifs, ces institutions peuvent souvent collaborer avec d'autres acteurs qui possèdent les capacités, les compétences, les expériences et les réseaux voulus. S'il incombe souvent à ces institutions de communiquer et de coordonner avec d'autres acteurs pour construire des systèmes de réponse plus efficaces, œuvrer à la réduction de la vulnérabilité des migrants peut nécessiter de créer des partenariats et de coordonner les actions avec des acteurs qui ne participent pas habituellement à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence.



L'absence de traduction des messages d'alerte précoce a entraîné une préparation limitée de la communauté mexicaine à Saragosa (Texas), quand une tornade s'est abattue sur la ville en 1987. Lorsque l'ouragan Andrew a ravagé le comté de Miami-Dade (Floride), en 1992, la majorité des personnes touchées était d'origine hispanique ou haïtienne. Les organismes d'intervention tels que la FEMA et la Croix-Rouge américaine n'avaient pas de traducteurs à l'origine, si bien que les victimes hispaniques les plus démunies ont mis beaucoup plus longtemps à recevoir des vivres, des secours médicaux, un soutien psychosocial et des indemnités pour cause de catastrophe que les survivants anglophones.



Dans les évaluations des opérations de secours et de relèvement menées après l'ouragan Katrina en 2004 aux Etats-Unis, il a été noté que les messages d'alerte et les communications d'urgence officiels dans des langues autres que l'anglais avaient été rares, voire inexistantes. En outre, il a été souligné que les indemnités versées par la FEMA aux victimes après la catastrophe avaient été allouées par ménage (afin d'éviter une double couverture), sans tenir compte du fait que de nombreux migrants victimes vivaient dans des unités de logement comptant plusieurs familles et plusieurs générations.



Bien que les organismes gouvernementaux aient diffusé des informations générales traduites sur la catastrophe, lors des inondations de 2008 à Brisbane (Australie), les messages d'urgence officiels n'étaient disponibles que dans un anglais non simplifié. Dès lors, de nombreuses personnes appartenant à des communautés culturellement et linguistiquement diverses n'ont pas pleinement compris les messages d'alerte, sous-estimant les risques auxquels elles étaient exposées et ne prenant pas les mesures de protection appropriées.

Relèvement et reconstruction

Il est essentiel de faciliter le relèvement et la reconstruction effectifs des zones touchées pour atténuer les répercussions directes et indirectes, à long terme, des situations d'urgence. Le relèvement est souvent la responsabilité d'une autorité bien précise, mais il nécessite toujours une coordination avec un large éventail d'acteurs (tels que les autorités responsables de la planification urbaine, des politiques de travail et des moyens de subsistance).

L'aide au relèvement et à la reconstruction, qui inclut la gestion des déplacements de populations, n'est pas fournie de façon universelle à l'ensemble des personnes touchées, et elle est généralement plus politisée que les secours. Elle nécessite de faire des choix pour le plus long terme et suppose souvent de définir des priorités entre les différents bénéficiaires potentiels s'agissant de l'affectation de ressources limitées. Il est d'autant plus important que

ces mesures soient sans exclusive et visent à favoriser la communication et la confiance entre les groupes de migrants et leurs communautés d'accueil, et à surmonter les obstacles culturels auxquels les migrants peuvent être confrontés. En plus d'être inclusives, ces mesures doivent s'attaquer de manière globale aux préférences, aux besoins et aux vulnérabilités de toutes les personnes directement et indirectement touchées afin d'éviter les tensions et les conflits entre les communautés.

La prévention de l'exploitation des travailleurs migrants qui participent aux activités de reconstruction, telles que l'évacuation des débris et la réparation des logements, est un aspect particulier que ces autorités devront peut-être gérer dans le contexte du relèvement. L'adoption de réglementations particulières peut aider à empêcher que les activités de reconstruction (souvent payées par les pouvoirs publics et réalisées par des entreprises sous contrat) ne soient menées en violation des droits fondamentaux des travailleurs migrants.



À la suite de l'ouragan Sandy, la FEMA a diffusé des messages clairs concernant la couverture inclusive des actions de secours et de soutien, en particulier sous ses formes non monétaires, dont pouvaient bénéficier les personnes sinistrées, quel que soit leur statut migratoire. Cependant, l'aide au relèvement et à la reconstruction n'a pas été aussi inclusive et ne s'est pas étendue aux migrants non enregistrés ou dépourvus de documents.



Après les tremblements de terre de Christchurch (Nouvelle-Zélande), les conseillers culturels du conseil municipal, Partnership Health Canterbury, le bureau des affaires ethniques et la police néo-zélandaise ont aidé les organisations à fournir un appui plus ciblé aux minorités sinistrées.

Autorités compétentes en matière d'immigration

Les autorités des différents ministères et services qui s'occupent de questions de migration jouent un rôle déterminant dans l'idée que les migrants se font des risques inhérents à la migration. Ces autorités définissent les politiques et la réglementation concernant le droit qu'ont les migrants d'entrer dans un pays ou de le quitter, et de se déplacer à l'intérieur des frontières.

Au lendemain de situations d'urgence, les autorités migratoires dans le monde entier ont pris différentes mesures pour améliorer la capacité des migrants à faire face à une crise. Il s'agit notamment des mesures suivantes :

- ◆ Suspendre l'application de la réglementation en matière d'immigration dans les situations d'urgence et étendre la possibilité de séjourner dans un pays touché par une crise, indépendamment du statut migratoire de l'intéressé.
- ◆ Autoriser les migrants à quitter légalement un pays touché par une crise même s'ils n'ont pas de visa de sortie.

- ◆ Travailler avec les autorités étrangères pour garder les frontières ouvertes ou produire des documents temporaires afin de faciliter les évacuations internationales de non-ressortissants.
- ◆ Autoriser les migrants à se déplacer à l'intérieur des frontières nationales malgré les obligations administratives de rester dans certaines zones, si le lieu où ils doivent séjourner est touché par une crise.

Il arrive aussi que ces autorités aient la responsabilité de prendre des mesures pour prévenir la traite de migrants vulnérables et de mettre en place des mécanismes pour la réadmission des migrants qui auraient fui le pays en raison de la situation d'urgence.

Par ailleurs, ces autorités gèrent souvent des programmes qui ont pour objectif de fournir aux nouveaux arrivants des services d'aide à l'adaptation (par exemple, un guichet unique grâce auquel les migrants peuvent accéder à différents services, ou des séances d'information organisées après l'arrivée), que l'on peut exploiter pour renforcer l'état de préparation des migrants.



Pendant la crise au Liban de 2006, un certain nombre de migrants, des travailleurs domestiques en particulier, se sont trouvés isolés dans des lieux où l'évacuation était difficile, souvent sans argent ou documents. Pour faciliter l'évacuation des non-ressortissants bloqués, les autorités libanaises ont travaillé en coordination avec Caritas Liban et les corps consulaires étrangers afin de délivrer et d'approuver des documents de voyage permettant aux travailleurs migrants dépourvus de passeport de quitter le pays. En outre, le Gouvernement a décrété une amnistie pour tous les travailleurs migrants dépourvus de documents à condition qu'ils quittent le pays et n'y retournent pas pendant au moins cinq ans. Le Ministère libanais de la justice et Caritas Liban ont également produit un livret trilingue en cingalais, amharique et tagalog pour mettre en garde les travailleurs domestiques contre les éventuels trafiquants. Ces livrets ont été distribués aux travailleurs migrants à la frontière lorsqu'ils quittaient le Liban.



L'institut national des migrations du Mexique a créé Grupos Beta, instance spécialisée entièrement consacrée à la protection et à l'assistance des migrants qui transitent par le territoire mexicain. Grupos Beta est chargé d'opérations ciblées de recherche et de sauvetage, de premiers secours et de sensibilisation, aidant les migrants confrontés à des violences, à des abus et à des menaces contre leur intégrité physique, quel que soit leur statut juridique. Ses membres recueillent également des informations, qu'ils ne communiquent pas en vue de l'exécution de mesures d'immigration (pas même aux autres unités de leur institution) mais qu'ils utilisent uniquement à des fins statistiques.

Autorités compétentes en matière d'emploi

Les réglementations du travail ont un effet direct sur la vulnérabilité des migrants avant, pendant et après les crises. Elles contribuent à déterminer qui travaille à quels endroits et dans quelles conditions, qui sera victime d'abus et de violations dans le cadre de son travail, et quelles ressources seront disponibles pour faire face aux chocs. Une réglementation du travail inadaptée ou non appliquée sera un élément clé déterminant la vulnérabilité des migrants.

Il sera peut-être aussi nécessaire de prendre des mesures particulières pendant et après les crises afin d'éviter que les migrants ne soient exploités davantage lorsque des crises surviennent. Dans ce contexte, on peut faciliter l'évacuation des migrants, à l'intérieur ou à l'extérieur du pays, par exemple en veillant à ce que les employeurs ou les recruteurs n'empêchent pas les migrants de partir en retenant leurs documents et leurs salaires, en annulant les frais de recrutement que les migrants remboursent peut-être encore, et en favorisant des régimes de travail souples et l'octroi de prestations de chômage en cas d'évacuation. Ces mesures peuvent aussi permettre la prévention d'abus par des employeurs dans le sillage des crises, lorsque les migrants auront peut-être tendance à accepter des emplois dangereux ou constituant une exploitation économique.

Par ailleurs, la réglementation du travail peut jouer un rôle clé lorsqu'il s'agit de faciliter la migration de retour et le réengagement, une fois la situation d'urgence passée, des migrants qui souhaitent revenir dans le pays touché par la crise.



De nombreux pays du Golfe régulent l'essentiel de la migration de main-d'œuvre à travers un système de parrainage (*kafala*). Ce système accorde au migrant un permis de travail temporaire lié à un citoyen partie prenante ou à une institution (*kafil*). Cela signifie que les visas des migrants, et plus généralement leurs droits, dépendent strictement de la volonté du parrain. La pratique qui lui est associée, et illégale, consistant à ce que les employeurs détiennent les documents des migrants a été un obstacle lors des opérations d'évacuation. Certains pays ont commencé à réformer ce système ces dernières décennies. En 2006, par exemple, le roi du Bahreïn, Hamad bin Isa Al Khalifa, a instauré une autorité régulatrice du marché du travail pour remplacer le système de *kafala*. Au Qatar, pour recruter des travailleurs étrangers, les employeurs doivent à présent rédiger une « lettre de demande de main-d'œuvre » détaillant le nombre de travailleurs et les qualifications requises, ainsi que le salaire, le logement et la nourriture fournis. Le Ministère de l'intérieur, le Ministère des affaires étrangères et la Chambre de commerce du Qatar doivent signer cette lettre avant qu'elle ne soit transmise à l'ambassade du pays d'origine pour attester la validation du caractère convenable de l'employeur et des conditions d'hébergement.

Sécurité, gestion des frontières et forces armées

Les décisions prises après les crises concernant la gestion des frontières peuvent être déterminantes pour les possibilités que les migrants auront de s'échapper du pays touché et de rentrer chez eux. La facilitation du transit, notamment par la conclusion d'accords bilatéraux avec les pays voisins, peut jouer un rôle essentiel dans la réduction de la vulnérabilité des migrants.

Les forces de sécurité jouent souvent un rôle important dans l'intervention d'urgence, et elles sont des acteurs encore plus essentiels dans les situations de conflit ou de violence. Cependant, leur présence dissuade souvent les migrants, surtout ceux qui sont dépourvus de documents, de demander de l'aide dans les situations d'urgence. C'est d'autant plus vrai lorsque ce sont les gardes frontière ou les services chargés d'appliquer les dispositions relatives à la migration qui participent à l'intervention de crise. Il est même arrivé à plusieurs reprises que des forces armées corrompues exploitent les migrants pris dans des situations d'urgence, profitant de leur détresse et des vides institutionnels créés par les situations d'urgence.

Il est essentiel que les membres du personnel de ces institutions soient dotés d'une bonne compétence culturelle et aient pleinement conscience de la position délicate qui pourrait être la leur à l'égard des migrants touchés. Ils devraient aussi être formés et recevoir des informations précises sur les modifications éventuellement apportées aux régimes migratoires lors des situations d'urgence, sur la prévention de la traite et sur les procédures de délivrance de documents d'urgence permettant aux migrants de séjourner dans le pays touché ou de le quitter. Il est également important que ces agents participent à des initiatives de longue haleine d'établissement de la confiance avec des communautés à risque et des groupes marginalisés, parmi lesquels les migrants.



Pendant les incendies de San Diego, en 2007, les gardes frontière auraient recherché les migrants dépourvus de documents dans le but de les rapatrier. Les fonctionnaires de la police ont renvoyé les migrants dépourvus de documents en quête d'assistance vers les gardes frontière. De telles pratiques sont contraires aux instructions fédérales, qui prévoient la fourniture d'une assistance d'urgence, quel que soit le statut juridique d'une personne, et ont contribué à dissuader les migrants de solliciter de l'aide.

Système de santé

Les fournisseurs de services de santé comprennent divers acteurs qui jouent un rôle crucial pendant et après les situations d'urgence lorsqu'il s'agit de remédier aux répercussions directes, physiques et psychologiques, que les crises ont sur les populations touchées. Il s'agit notamment de personnel médical et de kinésithérapeutes, ainsi que de travailleurs sociaux et de personnes apportant une aide psychosociale. En temps de crise, il est essentiel de fournir des services de santé sans discrimination, afin de réduire la vulnérabilité de tous les groupes touchés. Cependant, les migrants ont souvent moins de chances d'accéder à des services de santé (et y sont souvent moins enclins), pour des raisons d'ordre linguistique, culturel,

économique ou administratif. Adapter l'offre de services aux particularités des véritables bénéficiaires est donc une condition préalable à l'efficacité du travail des fournisseurs de services de santé.



Les Etats-Unis ont élaboré des normes nationales pour des services de santé linguistiquement et culturellement appropriés (les normes nationales CLAS), qui ont pour but de permettre aux fournisseurs de soins médicaux et de soutien psychosocial de dispenser efficacement leurs services aux communautés linguistiquement et culturellement diverses, y compris aux groupes de migrants, dans des situations d'urgence. Les normes nationales CLAS reconnaissent la nécessité d'améliorer la compétence culturelle des membres de ces services et de favoriser la communication et la coordination avec les communautés visées.

Systeme éducatif

Les systèmes éducatifs (qui comprennent l'enseignement supérieur et la formation professionnelle) sont essentiels pour la sensibilisation aux risques et la préparation aux situations d'urgence de tous types. Ils jouent un rôle dans l'acquisition et la diffusion des informations et des connaissances sur les aléas et leurs conséquences, dans la mise sur pied de systèmes pour surveiller les aléas et diffuser des alertes précoces, et dans la création de mécanismes plus efficaces de gestion des situations d'urgence.

Les écoles jouent un rôle clé dans la diffusion des informations aux fins de préparation, et les migrants ont souvent accès aux informations pertinentes par l'intermédiaire de leurs enfants ou des jeunes membres de leurs groupes. Les efforts déployés au sein du système éducatif peuvent consister à assurer des cours de préparation spécialisés ou à sensibiliser aux risques de catastrophes à l'école, en s'efforçant tout particulièrement de surmonter les obstacles linguistiques et culturels. Il est important d'associer les enfants migrants au processus de préparation et de planification, non seulement parce qu'ils comptent parmi les personnes les plus vulnérables lors d'une catastrophe, mais aussi parce qu'ils peuvent communiquer et diffuser très efficacement les messages de préparation au sein de leurs familles et de leurs communautés.

Le rôle du système éducatif est crucial étant donné que de plus en plus d'étudiants fréquentent des écoles et des universités à l'étranger. Il est essentiel d'intégrer ces groupes dans les mesures de préparation, d'évacuation et de gestion des situations d'urgence au niveau de l'école.

Les institutions d'enseignement peuvent aussi jouer un rôle dans la sensibilisation et la préparation des migrants adultes. Des formations consacrées au risque existant et à son atténuation, ainsi qu'aux mesures de préparation et de réponse, peuvent être intégrées dans le parcours d'orientation suivi par les migrants à leur arrivée.



Un certain nombre de municipalités et d'autorités de district japonaises collaborent avec les centres d'apprentissage pour adultes afin de proposer aux migrants qui arrivent et qui le souhaitent des formations sur la préparation et la réponse aux situations d'urgence, y compris en matière de sensibilisation aux risques, de préparation familiale et de premiers secours.

Autorités locales

Les autorités à l'échelle municipale et des districts ainsi qu'à d'autres échelles infranationales jouent un rôle déterminant dans plusieurs domaines qui déterminent les possibilités, les services et les ressources disponibles à l'échelle locale, et donc la vulnérabilité des personnes, et notamment des migrants, en général. Ces domaines sont, par exemple, la planification urbaine, la planification du développement, l'infrastructure, les transports et la gouvernance. Certaines autorités locales jouent même un rôle direct dans le statut des migrants (telles que les « villes sanctuaires » aux Etats-Unis) et dans leur inclusion dans les processus de consultation et de prise de décisions (par exemple, par des conseils locaux, des audiences spécifiques ou leur participation à des projets de codéveloppement). En fonction des moyens d'action locaux, ces autorités peuvent aussi être chargées de déterminer, ou contribuer à déterminer, la façon dont les fournisseurs de services dans le système éducatif, le système de santé et le système de sécurité travaillent à l'échelle locale. Cette responsabilité s'étend souvent à la coordination des services de préparation et de gestion des situations d'urgence.

Les « villes sanctuaires » sont des villes des Etats-Unis et du Canada qui n'utilisent pas les ressources ou les fonds municipaux pour poursuivre les migrants dépourvus de documents en se fondant exclusivement sur leur statut de migrants en situation irrégulière. Dans les villes sanctuaires, les employés municipaux et la police locale ne sont pas autorisés à s'enquérir du statut migratoire d'une personne ou à appliquer les lois fédérales sur l'immigration.

Par ailleurs, les autorités locales jouent un rôle direct dans la planification, la préparation et la sensibilisation s'agissant des situations d'urgence, notamment en produisant et en fournissant des informations sur les aléas locaux et les systèmes et lieux d'évacuation, en identifiant des sites pour l'assistance, en facilitant l'évacuation par les transports publics et en aidant les personnes touchées grâce à la fourniture de services essentiels. Elles supervisent les mesures et interventions menées au plus proche des populations à risque ou touchées, ou y collaborent.



Après le tremblement de terre de Loma Prieta, en 1989, la ville de Watsonville (Californie) a été poursuivie en justice par sa population originaire d'Amérique centrale et d'Amérique latine, y compris par des groupes de migrants, parce qu'ils n'avaient pas été suffisamment associés et pris en compte dans les mesures de planification en cas de catastrophe, et à cause du caractère inadéquat des informations diffusées et de l'aide apportée. La ville a alors recruté des travailleurs bilingues dans ses services d'urgence, créé un poste de médiateur spécialement chargé d'identifier et de signaler les problèmes rencontrés par la communauté des migrants, et formé les responsables communautaires hispaniques au rôle d'intervenants d'urgence pour améliorer le caractère inclusif et global de son système de planification et de gestion en cas de catastrophe. Une équipe multiculturelle de planification en cas de catastrophe a également été créée à l'échelle du comté, parallèlement à un certain nombre d'actions locales de préparation menées au sein des groupes de migrants.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les autorités chargées de la gestion des situations d'urgence, de la gestion des risques de catastrophe et de la protection civile ont un rôle clé à jouer dans la mise en place et la mise en œuvre de mesures sans exclusive en matière de préparation aux situations d'urgence, de réponse et de relèvement.
- ◆ Il est fondamental que ces autorités collaborent avec d'autres acteurs gouvernementaux compétents pour travailler efficacement.

SUJET 3: AUTRES ACTEURS GOUVERNEMENTAUX ET INTERNATIONAUX

Gouvernements des pays d'origine

Les pays d'origine des migrants restent responsables de leurs nationaux même lorsque ceux-ci se trouvent sur le territoire d'un autre Etat. Ils apportent généralement leur assistance par l'intermédiaire de leurs institutions consulaires, qui ont la responsabilité de fournir toute une gamme de services qui peuvent être essentiels dans les situations d'urgence.

Dans le cadre de l'assistance qu'ils fournissent, les services consulaires identifient les migrants touchés et entrent en contact avec eux, fournissent des informations et délivrent des documents d'urgence, facilitent les évacuations et les rapatriements, et communiquent avec les familles et les communautés restées au pays. Ils peuvent aussi apporter une aide lorsqu'il est nécessaire d'identifier ou de rapatrier les corps de migrants. Les services consulaires peuvent jouer un rôle clé lorsqu'il s'agit de faciliter la diffusion et la traduction, à l'intention des communautés de migrants, des informations disponibles à l'échelle locale, et de s'assurer que les migrants reçoivent les informations produites par les gouvernements des pays d'origine à propos de la situation d'urgence. Ils facilitent aussi la circulation des informations depuis les zones touchées par la crise vers les médias du pays d'origine. Après les situations d'urgence, ils peuvent contribuer à des activités visant à permettre la migration de retour de leurs nationaux vers les zones touchées.



Pendant la triple catastrophe de Tohoku (Japon), en 2011, les alertes au tremblement de terre automatiquement émises à court terme n'ont pas été correctement traduites et les informations ultérieures, en particulier sur les niveaux de contamination dus à l'accident de Fukushima, n'étaient ni d'aussi bonne qualité ni aussi complètes que celles transmises au public japonais. De nombreux étrangers se sont alors tournés vers leur propre corps consulaire et leurs propres chaînes de télévision pour obtenir des informations. Toutefois, ces sources n'avaient pas toujours les informations les plus à jour et préconisaient souvent des solutions d'une prudence excessive, comme suggérer l'évacuation de résidents étrangers de zones qui n'étaient pas contaminées. Les contradictions entre ces messages et les communications japonaises officielles ont également entamé la confiance générale, en particulier celle des non-ressortissants, dans les autorités japonaises.



Pendant la crise en Côte d'Ivoire, en 2011, un certain nombre de migrants se sont réfugiés dans leur consulat respectif, où ils ont pu attendre, plus en sécurité, d'être évacués vers leur pays d'origine.

En temps normal, les services fournis ou gérés par le corps consulaire peuvent aussi être essentiels pour réduire la vulnérabilité des migrants. Il peut s'agir de l'enregistrement des

migrants qui arrivent et qui partent, ainsi que du suivi de leurs déplacements dans le pays, ce qui peut être utile pour la planification des interventions d'urgence et les mesures de réponse. La fourniture d'informations à l'arrivée, qui peut aider à sensibiliser les migrants aux risques et à mieux les préparer aux catastrophes, peut aussi compter parmi les services fournis.



Les ambassades et les consulats tunisiens ont recueilli des données sur les migrants se trouvant à l'étranger (y compris à des fins électorales, car les citoyens enregistrés jouissent du plein droit de vote). Au plus fort de la crise libyenne (2011/2012), ces informations ont été cruciales pour identifier et localiser les migrants portés disparus.

Les services consulaires sont un interlocuteur essentiel pour les institutions nationales qui gèrent les crises touchant des migrants. Toutefois, il arrive souvent qu'ils soient dépassés par le caractère exceptionnel des besoins qui découlent des situations d'urgence. La solution à ce problème passe souvent par le déploiement de cellules de crise par la capitale ou, lorsque les capacités sont limitées, par la coopération avec des pays tiers ou des organisations internationales. Chaque fois que cela se produit, il peut se révéler nécessaire, pour les autorités gouvernementales du pays de destination, de tenir compte, dans leurs mesures de coordination et leurs mécanismes, de la présence d'un groupe supplémentaire de parties prenantes.

Cela étant, il se peut que certains migrants ne puissent pas se tourner vers les services consulaires pour recevoir une assistance, notamment dans les situations suivantes :

- ◆ Les migrants non enregistrés préféreront peut-être ne pas passer par les canaux officiels pour obtenir une assistance, pas même ceux de leur pays d'origine.
- ◆ Les étrangers qui ont des raisons de craindre un contact avec le gouvernement de leur pays d'origine préféreront peut-être aussi éviter les services consulaires.
- ◆ Il se peut que certains pays d'origine des migrants n'aient aucune présence consulaire dans le pays d'accueil, ni aucun accord avec d'autres pays pour aider leurs nationaux dans les situations d'urgence.

Il peut être important d'inclure les services consulaires dans la planification des interventions d'urgence et dans les mécanismes de coordination et de communication en cas d'urgence pour mieux répondre aux besoins des migrants et réduire leur vulnérabilité.

Institutions et mécanismes de coopération régionaux

Les institutions régionales, telles que les communautés et unions économiques régionales et les processus consultatifs régionaux sur la migration, peuvent jouer un rôle déterminant dans la façon dont les Etats s'occupent des non-ressortissants dans les situations de crise. Les activités de ces institutions régionales peuvent notamment avoir un effet sur les questions relatives au visa, au transit et à l'immigration.

Cela pourrait signifier, par exemple, qu'en conséquence des activités des institutions régionales, ou des mesures ou décisions qu'elles prennent (par exemple, restreindre la capacité des migrants à sortir d'un pays touché par une crise), les migrants pourraient être en mesure de

demander de l'assistance dans les ambassades et les consulats d'un pays tiers (par exemple, en cas de coordination d'une assistance consulaire d'urgence), ou qu'ils pourraient prétendre à certains droits (par exemple, si des accords établissent la liberté de circulation et d'emploi dans une région donnée, ou régissent des droits temporaires permettant aux migrants de rester dans un pays donné en cas d'urgence).

Les institutions régionales peuvent aussi jouer un rôle crucial lorsque les crises concernent plusieurs pays d'une région, puisqu'elles disposeront peut-être de mécanismes de coordination pour la fourniture de services dans les pays touchés par des situations d'urgence.



L'Agence caraïbe pour les secours d'urgence en cas de catastrophe naturelle est un réseau d'appui interrégional composé d'unités d'urgence indépendantes de 18 pays. En 2010, l'Agence a joué un rôle crucial dans la gestion des actions de secours en Haïti à la suite du tremblement de terre, y compris par le déploiement de personnel militaire, médical et technique pour assurer les activités de recherche et de sauvetage, la distribution des secours, la fourniture de services médicaux et les opérations de sécurité.



L'Union africaine a rédigé une feuille de route exposant les mesures à prendre pour mettre fin à la crise libyenne, demandant « la protection des ressortissants étrangers, y compris les travailleurs migrants africains vivant en Libye ».

Gouvernements de pays tiers

L'action des gouvernements de pays tiers peut déterminer la manière dont les situations d'urgence se répercutent sur les migrants. Ces gouvernements peuvent fournir des ressources importantes pour les secours et le relèvement, et contribuer à la fourniture d'une assistance spécifique aux migrants, et à leur évacuation.

De par les décisions qu'ils prennent en matière de gestion des frontières, les pays voisins jouent un rôle clé s'agissant de garder ouverte la possibilité des évacuations internationales. Ces décisions peuvent porter sur la question de savoir s'il faut accepter les personnes déplacées depuis un pays touché par une situation d'urgence, et sur le type de statut qu'il faut accorder à ces personnes (par exemple, l'octroi du statut de réfugié ou de formes particulières de protection, surtout lorsque l'évacuation vers les pays d'origine n'est pas possible).



Au plus fort de la crise libyenne, la plupart des migrants ont fui la violence en gagnant l'Égypte (263 554 personnes) ou la Tunisie (345 238 personnes), fuite rendue possible par la décision des Gouvernements des deux pays de garder ouvertes leurs frontières avec la Libye.



Pendant la crise du Yémen, la Fédération de Russie et l'Inde ont été parmi les premiers pays à évacuer leurs ressortissants. Ils ont aussi répondu positivement aux demandes d'évacuation de leurs citoyens faites par d'autres Gouvernements.



Le Canada et l'Australie ont signé un [Accord de partage de services consulaires](#) qui permet aux Canadiens de recevoir des services consulaires de fonctionnaires australiens dans 20 pays où le Canada ne possède pas de bureau, et aux Australiens de solliciter une assistance similaire auprès des missions canadiennes dans 23 pays. L'Accord comporte notamment des dispositions relatives à la gestion des crises.

Organisations internationales

Les organisations internationales jouent un rôle important lorsqu'il s'agit d'aider les pays dont les capacités gouvernementales sont dépassées par des situations de crise. L'intervention humanitaire internationale est coordonnée par l'intermédiaire du Comité permanent interorganisations. Les Etats soumis à une pression importante peuvent faire appel au système humanitaire international et ainsi obtenir de l'aide pour gérer les mesures de secours et de relèvement. Au titre de cette aide, on répond aux souffrances particulières des migrants pris dans des situations d'urgence.

Plus spécialement, à la demande des Etats, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) fournit une assistance ciblée aux non-ressortissants pris dans des situations d'urgence alors qu'ils sont à l'étranger. L'OIM ancre ses activités dans son Cadre opérationnel en cas de crise migratoire et s'appuie notamment sur le nouveau Mécanisme de financement des situations d'urgence migratoires afin de faciliter la mise en œuvre de réponses rapides et complètes. L'assistance de l'OIM comprend les éléments suivants :

- ◆ Une assistance technique pour la gestion des frontières dans un contexte humanitaire.
- ◆ La fourniture de services consulaires d'urgence.
- ◆ Des systèmes d'orientation des personnes ayant des besoins de protection particuliers.
- ◆ La fourniture d'une protection et d'une aide aux migrants vulnérables, tels que les victimes de la traite, de l'exploitation et d'abus.
- ◆ La fourniture d'une protection temporaire aux migrants qui franchissent une frontière internationale.
- ◆ L'organisation d'évacuations sûres pour permettre aux migrants de rentrer chez eux.
- ◆ Une aide à la réintégration.

Les Etats demandent également systématiquement l'aide du HCR pour la protection des demandeurs d'asile et des réfugiés se trouvant sur leur territoire, y compris ceux qui sont pris dans une crise dans un pays d'asile. Dans le cadre d'une consultation avec les parties prenantes, le HCR a élaboré son plan d'action en dix points pour aider les Etats et les autres

parties prenantes à répondre aux besoins d'identification, de protection et de solutions des réfugiés dans les flux migratoires mixtes. Les Principes directeurs sur les dispositifs de protection ou de séjour temporaire sont immédiatement applicables aux situations de crise caractérisées par des flux migratoires mixtes, au cours desquelles l'assistance et la protection immédiates doivent primer.

Cependant, la situation des migrants dans les pays en crise n'est pas encore intégrée systématiquement dans les systèmes humanitaires. Par exemple, les Directives opérationnelles sur les droits de l'homme et les catastrophes naturelles du Comité permanent interorganisations ne citent les migrants que dans le contexte des documents.

D'autres organisations internationales (telles que l'Organisation internationale du Travail, le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, l'Organisation mondiale de la Santé, l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et l'UNICEF) peuvent contribuer à la préparation et au renforcement des capacités en prévision des situations dans lesquelles les migrants sont pris dans une crise et aux mesures mises en œuvre pour y répondre.

Par ailleurs, les organisations internationales peuvent soutenir ou défendre des conventions et d'autres instruments relatifs aux droits de l'homme qui protègent les migrants, y compris ceux qui vivent des situations d'urgence. Il s'agit, par exemple, de la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille, et de diverses conventions de l'Organisation internationale du Travail sur la migration et l'emploi.



Le rôle de l'OIM et du HCR dans l'évacuation de milliers de migrants bloqués en Libye a été vital, en particulier pour prêter leur concours à des pays qui n'avaient pas les moyens d'aider leurs ressortissants. Une coordination a été nécessaire à la fois pour faciliter la sortie des personnes des zones touchées par le conflit (en utilisant tous les moyens de transport disponibles) et pour gérer la fourniture d'une assistance à celles qui avaient atteint la frontière. Sur les quelque 50 000 citoyens bangladais qui résidaient en Libye selon les estimations, plus de 35 000 ont été évacués avec l'assistance de l'OIM.



POINTS A RETENIR

- ◆ Parmi les acteurs susceptibles de participer aux mesures de gestion des situations d'urgence, les institutions du pays d'origine, les pays tiers et les organisations internationales peuvent jouer un rôle particulièrement utile.

SUJET 4: ACTEURS NON GOUVERNEMENTAUX

Migrants touchés

Ceux pour qui les enjeux sont les plus importants en temps de crise sont les migrants et leurs familles directement touchés par ladite crise. Ces personnes vivent des situations particulières de vulnérabilité liées à leur situation socioéconomique et juridique, à leurs aptitudes linguistiques et à la capacité et à la disposition des acteurs locaux à recenser leurs besoins particuliers dans la situation d'urgence et à répondre correctement à ces besoins. Cependant, elles sont également des acteurs essentiels dans la prévention des crises, la préparation, la réponse et le relèvement, et il faut donc tenir compte comme il se doit de leurs capacités dans les mesures de coordination.

Il est essentiel de recenser et d'inclure les migrants, surtout les plus vulnérables d'entre eux, pour préparer et réaliser correctement les activités de sensibilisation, la planification des interventions d'urgence et la publication et la diffusion des alertes précoces, et pour fournir des secours et une aide au relèvement qui tiennent compte de leurs besoins particuliers (par exemple, diffuser des messages en plusieurs langues, offrir une aide qui tienne compte des aspects culturels et surmonter les obstacles liés au statut juridique des migrants). Il est également essentiel d'exploiter les aptitudes et les capacités des migrants pour améliorer les compétences et la capacité collective, notamment la capacité de mobilisation, des systèmes de préparation aux crises et de gestion de celles-ci, et pour faire de ces systèmes des institutions plus fortes et plus solides.

Comme cela a déjà été énoncé dans le présent chapitre, il peut être crucial de collaborer avec les enfants et les membres les plus jeunes de la communauté de migrants. En effet, étant donné qu'ils participent aux activités de préparation et de sensibilisation organisées dans les écoles, les plus jeunes sont souvent mieux préparés que les adultes de leur communauté en cas de catastrophe. Par ailleurs, ils maîtrisent généralement mieux la langue locale et ont parfois de meilleures relations avec des représentants de la communauté d'accueil.



En Nouvelle-Zélande, après le tremblement de terre de Christchurch, les jeunes sont devenus les chefs naturels de leur communauté pour toutes les questions liées à la réponse et au relèvement face aux catastrophes. Grâce à leur bonne connaissance de l'anglais, ils étaient mieux à même que leurs parents et que les membres âgés de leur groupe de communiquer avec les autorités et les fournisseurs de services, et d'avoir accès aux informations et de demander de l'aide.



Les responsables de communauté philippins ont été encouragés à participer aux procédures et aux structures de direction des plans d'intervention en cas d'urgence destinés aux nationaux philippins se trouvant à l'étranger. Ils font partie du « réseau de coordonnateurs », dans le cadre duquel chaque responsable de communauté philippin doit s'occuper d'un certain nombre de Philippines, notamment en les tenant informés des conditions de sécurité et des mesures du plan d'intervention en cas d'urgence. Ces responsables et leurs organisations respectives sont considérés comme des moyens efficaces de transmettre les informations et les instructions devant être communiquées à la communauté philippine en période de crise. Le réseau de coordonnateurs relie les migrants philippins entre eux ainsi qu'au personnel diplomatique et consulaire des Philippines. Ces réseaux préétablis aident à repérer les migrants qui ne peuvent, pour diverses raisons, bénéficier des services et des informations diplomatiques et consulaires en période de crise et à faciliter leur accès à l'aide humanitaire et à d'autres formes d'assistance. Le réseau de coordonnateurs a été utilisé pour fournir une assistance aux membres de la diaspora philippine dans le besoin en Egypte, au Japon, en Libye, en République arabe syrienne et au Yémen.



En Australie, le projet Red du gouvernement a recommandé d'inclure les enfants issus d'un milieu de migrants ou de réfugiés dans les mesures de préparation aux crises. Le projet avait pour but de promouvoir le volontariat pour les situations d'urgence lors de diverses manifestations de sensibilisation et était conçu de manière à :

- ◆ Travailler par l'intermédiaire d'acteurs de crise bien connus et fiables ;
- ◆ Cibler des groupes plutôt que des personnes individuelles ;
- ◆ Former les élèves pendant les heures de classe pour éviter toute perturbation de leur programme quotidien.

Dans l'ensemble, l'enthousiasme des jeunes volontaires et leurs relations avec les minorités marginalisées ont été des ressources importantes que le Gouvernement de l'Australie a pu utiliser pour atteindre des communautés culturellement et linguistiquement diverses concernant les informations et les mesures de préparation et de réponse.

(<https://micinitiative.iom.int/micinitiative/project-red>)

Groupes de migrants, associations et représentants locaux

Dans leur pays d'accueil, les migrants trouvent souvent un soutien dans des réseaux, des associations et d'autres groupes. Ils peuvent ainsi se tourner vers des communautés de personnes appartenant au même groupe ethnique ou venant de la même ville, vers des groupes de travailleurs ou vers d'autres associations de pairs qui peuvent fournir différents services, tels

que des cours de langue, l'organisation de fêtes traditionnelles et de rassemblements, une aide à la recherche d'un emploi ou d'un logement, une aide à l'obtention d'une aide judiciaire (par exemple en payant cette aide ou en trouvant une aide gratuite) ou une aide pour le paiement des factures de soins de santé, et toute une gamme d'autres services d'adaptation. Ce soutien peut fortement améliorer le bien-être des migrants en temps normal, mais ces organisations jouent également un rôle en temps de crise.

C'est au sein d'organisations de ce genre que sont souvent menées les initiatives de préparation et de réponse spécifiques aux communautés de migrants. Ces organisations peuvent jouer un rôle essentiel dans la diffusion des alertes, des messages et des communications, ou pour l'adaptation et la validation de ceux qui sont diffusés par les autorités officielles, au moyen de réseaux d'information plus ou moins formels, tels que des répertoires téléphoniques ou la communication des messages par l'intermédiaire du porte-à-porte). Plus spécialement, ces organisations jouent un rôle clé dans la transmission de l'information aux migrants qui sont les plus exclus, à savoir ceux qui ne sont pas touchés par l'aide officielle ou qui préfèrent peut-être éviter tout contact avec les autorités.

Ces organisations fournissent, par ailleurs, des connaissances essentielles sur la composition des populations locales de migrants et sur les lieux où ces populations se trouvent, et leur contribution peut donc être cruciale pour la réussite des mesures de préparation et d'évacuation. Leur compréhension des préférences, des besoins et de la localisation des migrants peut également améliorer la fourniture des secours et de l'aide au relèvement. Par ailleurs, elles jouent habituellement un rôle lorsqu'il s'agit de compléter et de renforcer les mesures générales de préparation, de réponse et de relèvement, et il faut les considérer comme des acteurs détenant des ressources essentielles à la résilience de la communauté de destination dans son ensemble.

Les coordonnateurs, les sentinelles, les représentants des migrants et les autres chefs des communautés de migrants peuvent également jouer des rôles similaires et assurer des services d'intermédiaire, la transmission de l'information et la coordination avec leurs groupes.



Aux Etats-Unis, à la suite des ouragans Katrina et Rita, Boat People SOS a fourni des services d'interprétation aux populations asiatiques sinistrées pour leur permettre de communiquer avec les travailleurs de la FEMA. L'Organisation entend fournir des services d'adaptation aux Vietnamiens qui arrivent aux Etats-Unis mais elle a également mobilisé des réseaux et une communauté de plus de 55 000 Asiatiques dans le golfe du Mexique pour aider les personnes qui avaient été touchées par les ouragans Katrina et Rita.

Voir aussi le chapitre 2 pour un exemple avec des immigrants hispaniques dans le district de Pico Union, à Los Angeles.



La communauté philippine de Libye a été mobilisée avec succès grâce au réseau de coordonnateurs lors de l'éclatement de la crise de 2011. Toutefois, le système a moins bien fonctionné en République arabe syrienne à cause du nombre élevé de travailleurs philippins dépourvus de documents, qui étaient pour la plupart exclus même de ces actions de sensibilisation communautaires.

Toutefois, lorsqu'on travaille avec des chefs et des groupes de migrants, il faut garder à l'esprit qu'ils sont l'expression de rapports de force particuliers au sein de leurs communautés. Utiliser ces structures suppose donc aussi d'accepter ces rapports de force, et le fait que ceux-ci cachent peut-être des situations d'exclusion de personnes et de minorités au sein du groupe de migrants.

Communautés d'origine et groupes de la diaspora

Les migrants font souvent partie de réseaux transnationaux complexes qui relient leur lieu de destination et leur lieu d'origine, ainsi que plusieurs autres lieux, notamment ceux, dans d'autres régions du pays d'accueil et dans des pays tiers, où vivent et travaillent d'autres migrants du même ménage, de la même communauté ou du même groupe ethnique ou national. Les connaissances, les ressources financières et les autres actifs sont transférés par ces réseaux, et représentent souvent un élément essentiel des stratégies de subsistance et de bien-être des migrants et de leurs ménages et communautés.

En temps de crise, l'aide fournie par l'intermédiaire de ces réseaux peut être essentielle pour renforcer la capacité à faire face et contribuer au relèvement des migrants touchés par des catastrophes ou par un conflit sur leur lieu de destination. Les parents ou les membres du groupe du migrant, qui se trouvent soit dans le pays d'origine, soit dans d'autres régions du pays d'accueil, soit dans des pays tiers, peuvent fournir des ressources qui permettent au bénéficiaire touché par la crise de mieux faire face aux chocs et de mieux s'en relever. Ces mesures d'aide peuvent prendre la forme d'initiatives individuelles et collectives, et il est possible d'y contribuer, par exemple :

- ◆ En améliorant la communication entre les migrants et les diasporas ;
- ◆ En veillant à ce que les membres de la diaspora soient tenus informés de la situation que vivent les migrants et de leurs conditions de vie ;
- ◆ En facilitant le transfert des ressources financières et non financières.

Grâce à ces mesures, on peut améliorer l'accès des migrants à une aide ciblée et appropriée. Cette aide est à la fois bien plus rapide et bien plus durable que celle fournie par les autorités officielles, et peut contribuer à un relèvement bien plus efficace des migrants.

Les groupes de la diaspora et les communautés d'origine peuvent également mener un plaidoyer efficace pour l'amélioration des conditions de vie des migrants – et pour leur inclusion dans les mesures de préparation aux crises, de secours et de relèvement – dans leurs pays de destination.

La plupart des publications traitent de l'aide fournie par les migrants aux pays d'origine touchés par une crise, mais les éléments de fait montrent que l'aide et les transferts de ressources vont dans les deux sens et bénéficient également aux migrants éloignés qui connaissent des difficultés.



La société civile des Philippines soutient ses nationaux se trouvant à l'étranger par un certain nombre d'initiatives. L'une d'elles, appelée *Balabal* (ce qui signifie « châte » ou « manteau ») s'attache à promouvoir l'échange d'informations et de ressources entre les communautés d'origine et les migrants en partant du principe que cette démarche peut rendre tout le monde plus résilient en période de crise. Grâce à ces canaux informels, le Gouvernement des Philippines a pu mieux contacter et aider les travailleurs migrants pris au piège en République arabe syrienne.



L'alliance internationale pour l'engagement de la diaspora s'attache à favoriser le développement des capacités de ses membres et des communautés de la diaspora. Dans le cadre de ces efforts, l'Alliance met en place une plateforme interactive qui renforce et soutient le travail des communautés de la diaspora dans le monde entier. La carte de la diaspora permettra à l'Alliance de recueillir des informations sur la présence et l'influence des organisations membres et de les visualiser, et d'augmenter les possibilités d'exposition et de travail en réseau pour les participants.

Voir : www.diasporaalliance.org/about-the-map/.

Organisations non gouvernementales et organisations de la société civile

Les organisations non gouvernementales (ONG) internationales, régionales, nationales et locales peuvent jouer un rôle important dans la réduction de la vulnérabilité des migrants avant, pendant et après les situations d'urgence. Il est essentiel d'intégrer les migrants dans les mesures de prévention, de préparation et de réponse afin d'exploiter toutes les capacités, à tous les niveaux d'une société ou d'une communauté.

Les organisations qui agissent à l'échelle locale, telles que les églises et les organisations confessionnelles, les syndicats de travailleurs et les groupes communautaires, qu'elles cherchent explicitement à aider les migrants ou, de manière plus générale, à s'attaquer aux situations d'exclusion dans une communauté donnée, peuvent jouer un rôle essentiel dans la diffusion de l'information et la fourniture de services (tels que les services de santé, les services juridiques ou les services relatifs à l'emploi et au renforcement des capacités) auprès des migrants, en particulier ceux qui sont les plus marginalisés.

En plus de compléter le travail qu'effectuent les autorités dans l'offre de services et de possibilités de base, les ONG font souvent office de médiateurs dans les relations entre les acteurs institutionnels chargés de la réponse et les migrants, étant donné que ces derniers se tournent souvent vers les ONG plutôt que vers les autorités. Elles peuvent également donner une visibilité aux problèmes des migrants et œuvrer en faveur de leur inclusion dans le processus d'élaboration des politiques à l'échelle locale et nationale.

Toutes ces fonctions peuvent être particulièrement utiles dans les situations de crise, lors desquelles les acteurs de la société civile peuvent aider les acteurs officiels de l'intervention d'urgence à atteindre les communautés de migrants et à adapter leurs efforts afin de mieux répondre aux besoins de ceux-ci, ou peuvent intervenir directement comme fournisseurs de services essentiels de secours et de relèvement (aide à l'évacuation, fourniture d'abris, distribution de vivres et distribution de produits non alimentaires, par exemple).

Les ONG internationales de plus grande envergure peuvent également être des parties prenantes essentielles, surtout lors des situations d'urgence graves. C'est, par exemple, le cas de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ainsi que d'organisations telles que Cooperative for Assistance and Relief Everywhere (CARE) et Save the Children. C'est également le cas des réseaux d'organisations de la société civile : à l'échelle mondiale, le Réseau migration et développement de la société civile est une initiative importante qui permet de relier les organisations de la société civile dans le monde entier et de renforcer leur capacité à travailler avec les gouvernements et à promouvoir des politiques favorables au bien-être des migrants. Le Réseau, lancé officiellement en 2014, est le fruit de plusieurs années de participation des organisations de la société civile au Forum mondial sur la migration et le développement.



A la suite des incendies de San Diego de 2003, qui ont touché de manière disproportionnée les travailleurs agricoles à faible revenu, et en s'appuyant sur des expériences antérieures ayant associé des communautés de travailleurs agricoles aux actions de préparation, la Farm Worker CARE (Collaboration/Communication, Advocacy/Access, Research/Resources, Empowerment/Education) Coalition a envoyé des professionnels de la santé, fourni des abris et des vivres et aidé le consulat mexicain à imprimer des documents pour les migrants pour remplacer ceux qui avaient été endommagés ou détruits. La coalition est une initiative concertée entre les organisations gouvernementales et communautaires de la région de San Diego qui aide à déterminer les besoins des travailleurs agricoles en matière de santé et de services sociaux.



Pendant la crise en Côte d'Ivoire, les églises ont ouvert leurs portes aux personnes déplacées et offert un havre sûr aux victimes de la violence raciale.



Le rôle des ONG a été essentiel dans l'information, le sauvetage et l'évacuation des migrants en détresse lors de la crise libanaise. Caritas Liban et un certain nombre de Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont intervenues aux côtés des grandes organisations internationales pour fournir des documents à des milliers de migrants et leur permettre de quitter le pays. Elles ont également soutenu l'enregistrement et l'assistance aux points d'accueil et sur les lieux de transit dans les pays tiers (comme Chypre).



Après les tremblements de terre de Canterbury (Nouvelle-Zélande), les réseaux communautaires et tribaux traditionnels se sont rapidement mobilisés pour aider les personnes sinistrées. Les *maraes* (structures ou bâtiments religieux ou sociaux maoris traditionnels) ont été transformés en centres de distribution des secours et d'abris. Les groupes de migrants et de réfugiés ont été intégrés à l'intervention d'urgence à travers des activités menées dans les *maraes*.

Secteur privé

Employeurs et agences de recrutement

La majorité des migrants dans le monde migrent aux fins de travail. Les employeurs et les agences de recrutement peuvent donc être des acteurs clés de la réduction de leur vulnérabilité. Ils sont souvent capables de localiser les travailleurs migrants et de communiquer avec eux dans les situations d'urgence, et ils peuvent donc être capables d'atteindre des personnes qu'il est impossible de contacter autrement. Par ailleurs, les mesures de préparation prises sur le lieu de travail par les employeurs sont un élément essentiel de l'inclusion des travailleurs migrants et de leurs familles dans les mesures de réponse (notamment l'évacuation, la mise à l'abri et la fourniture de l'assistance).

Les comportements peu scrupuleux de certains employeurs et de certaines agences de recrutement, notamment les abus et l'exploitation des migrants, sont souvent un facteur important de la vulnérabilité de ces derniers. Craignant de voir les migrants partir et rompre leur contrat, ce qui pourrait engendrer une perte économique, les employeurs et les recruteurs pourraient être amenés à retenir les documents ou les salaires des migrants. Ils peuvent également refuser aux migrants le droit de fuir le pays, ce qui peut les mettre dans des situations précaires, les empêcher de quitter la zone touchée et les contraindre à emprunter de l'argent pour survivre ou pour financer leur retour au pays. En autorisant les travailleurs migrants à partir, en réduisant leur isolement et en facilitant leur accès à leurs documents et à leur salaire, les employeurs et les recruteurs peuvent fortement accroître la capacité des migrants à éviter les répercussions des situations d'urgence ou à y faire face.

Les efforts des employeurs doivent cibler les travailleurs les plus vulnérables. De nombreuses entreprises disposent de systèmes pour évacuer le personnel de haut niveau, mais, bien souvent, rien n'est prévu pour les employés de niveau inférieur. Il peut être difficile d'établir des plans

en prévision de situation d'urgence et de fournir une aide, surtout pour les petits employeurs du secteur informel, qui n'emploient pas assez de migrants pour estimer devoir prendre des mesures de préparation et de réponse. Cependant, il est essentiel, pour leur pérennité et leur relèvement, que les entreprises qui emploient un grand nombre de travailleurs migrants tiennent compte de ces migrants dans la planification des interventions d'urgence.



Pendant le conflit de 2011 en Libye, qui a vu 200 000 travailleurs étrangers de diverses nationalités pris dans la crise, Shell s'est assuré que les personnels déployés à l'international à tous les niveaux soient évacués du pays. Hyundai Engineering Co. et Doosan Heavy Industry and Construction Co., qui employaient à la fois des ressortissants coréens et un grand nombre de travailleurs d'autres nationalités, avait mis en place des plans détaillés pour évacuer tous les travailleurs du pays. LBS Recruitment Solutions Corp., entreprise de recrutement de travailleurs migrants, a élaboré une plateforme de suivi et des outils de mise en relation pour contacter les travailleurs qu'elle avait employés et coordonner leur évacuation. Elle a également soutenu le redéploiement rapide et sûr des travailleurs qui souhaitaient reprendre un emploi à l'étranger.



Une entreprise chinoise opérant en Libye a directement versé les salaires non payés de ses travailleurs bangladais au Bureau de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la formation du Gouvernement du Bangladesh.



Le Gouvernement de Singapour a reconnu que les employeurs avaient besoin d'une formation pour comprendre leurs rôles et leurs responsabilités lorsqu'ils recrutaient des travailleurs migrants. Le Ministère de la main-d'œuvre et des centres de formation accrédités pilotent le programme d'orientation des employeurs, cours obligatoire de trois heures destiné aux personnes qui emploient des travailleurs domestiques. Ce programme a pour but d'amener les employeurs à comprendre quels sont leurs rôles et leurs responsabilités, de les doter des compétences élémentaires nécessaires pour nouer et entretenir une relation de travail productive avec leurs employés, et de leur faire acquérir des connaissances de base sur les questions juridiques et les principes directeurs liés à l'emploi de travailleurs domestiques étrangers.

Autres acteurs du secteur privé

Les entreprises de transport et les agences de voyage peuvent jouer un rôle important dans la facilitation des évacuations. Les compagnies aériennes et maritimes, ainsi que les services publics et privés de transport par la voie terrestre, assurent un rôle clé s'agissant d'aider les personnes à quitter les zones touchées par des conflits et des catastrophes, et ils peuvent contribuer à réduire en amont les obstacles économiques et administratifs qui entravent

l'évacuation, en proposant des conditions spéciales de service en temps de crise. Les agences de voyage sont également des acteurs importants dans les campagnes de préparation et de sensibilisation visant les touristes, et elles constituent souvent une source précieuse d'informations sur la présence de touristes dans un pays donné et sur les lieux où ces touristes se trouvent.



Lorsque la crise en Libye a éclaté, le Gouvernement de la Thaïlande a directement affrété des bateaux et des avions pour permettre à ses nationaux de quitter le pays.

De même, en 2004, les Gouvernements de l'Allemagne, de la France et du Royaume-Uni ont affrété des vols pour évacuer les touristes des zones touchées par le tsunami dans l'océan Indien.

Les entreprises de télécommunications peuvent aider les migrants à entrer en contact avec les autorités de leur pays d'accueil et de leur pays d'origine et à communiquer avec leur famille et leur communauté. Cet aspect peut être essentiel non seulement pour le bien-être de ces personnes mais aussi pour la planification des secours et des mesures d'évacuation, ou de la fourniture de l'assistance. On peut soutenir ces services dans le cadre d'initiatives plus larges visant au rétablissement des communications dans les régions touchées par une situation d'urgence.



Pendant le conflit de 2011 en Libye, Qatar Telecom a distribué des cartes SIM prépayées et des cartes d'appel aux personnes qui fuyaient le pays et se réfugiaient en Tunisie voisine, y compris à de nombreux citoyens bangladais, nigériens, pakistanais, somaliens et soudanais qui cherchaient à se mettre en sécurité.

Les médias jouent un rôle clé dans la circulation de l'information. Cependant, pour atteindre les communautés de migrants, il se peut que le service chargé de la gestion de la situation d'urgence doive coordonner ses efforts avec les médias des pays d'origine des migrants ou avec les services de radiodiffusion communautaires, qui sont peut-être ceux vers lesquels les migrants se tournent pour s'informer. Ces acteurs sont également importants pour la traduction et l'adaptation des avertissements et des communications.



Lors des incendies de San Diego de 2007, l'utilisation des chaînes de grande écoute a permis aux non-anglophones d'avoir accès à une couverture de la catastrophe en direct et de grande qualité.



Lorsque l'ouragan Katrina a frappé la Nouvelle-Orléans, des informations traduites en vietnamien ont été diffusées via une station vietnamienne locale.

Un rôle tout particulier est assuré par les réseaux sociaux, qui prennent de plus en plus d'importance pour la communication dans les situations d'urgence. On peut, par exemple, utiliser les services Recherche de personnes, de Google, ou Safety Check, de Facebook, pour essayer de localiser des personnes dans les situations d'urgence. Le suivi et la cartographie des populations, le stockage électronique de documents et la diffusion ciblée d'informations sont quelques-uns des domaines de travail dans lesquels les sociétés de haute technologie peuvent effectivement réduire les vulnérabilités des migrants.

Les compagnies d'assurance peuvent jouer un rôle particulier dans le transfert des risques liés à la participation des migrants aux situations d'urgence. Les travailleurs migrants, leurs employeurs ou les agences de recrutement peuvent souscrire des polices d'assurance afin de couvrir les pertes et les dépenses liées à l'incapacité de travailler, à l'évacuation et au rapatriement des migrants. Dotés d'une telle couverture, les employeurs et les recruteurs pourraient être plus enclins à collaborer avec les autorités chargées de la gestion des crises, ce qui éviterait que d'autres obstacles entravent la circulation des migrants.

Les traducteurs, les interprètes et les médiateurs culturels sont des professionnels qui aident à communiquer efficacement avec les groupes de migrants. Ils jouent un rôle essentiel avant, pendant et après les situations d'urgence pour la traduction et l'adaptation des supports de sensibilisation, des avertissements et des communications, et ils facilitent la fourniture des services (tels que l'aide à l'évacuation, les soins de santé, l'accompagnement psychosocial et l'aide juridique).

Universitaires et chercheurs

Les universitaires et les chercheurs peuvent, par leurs études sur la distribution des migrants, sur les éléments déclencheurs des situations d'urgence, sur les situations de vulnérabilité des migrants, sur les pratiques utiles pour les différents acteurs ou encore sur les enseignements tirés de mesures antérieures, contribuer à la prévention des situations d'urgence, à la préparation et à la réponse en la matière. Les travaux de recherche sur la réduction des risques de catastrophe, la gestion des catastrophes, l'aide humanitaire, les sciences politiques, la psychologie, la migration, l'ethnographie, l'urbanisation et la sociologie présentent un intérêt particulier à cet égard.

Par ailleurs, les acteurs du monde de la recherche peuvent aider à suivre et à évaluer les pratiques et à mieux comprendre dans quelle mesure les initiatives de prévention, de préparation et de réponse ont donné les résultats escomptés, et comment on peut les améliorer.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les migrants – que ce soit en tant qu’individus ou en tant que groupes – sont des parties prenantes clés dans les situations d’urgence. Conjointement avec les organisations locales et les organisations de la société civile, ce sont souvent eux qui fournissent l’aide la plus efficace et la plus ciblée.
- ◆ Pour les mesures de gestion des situations d’urgence, il convient de s’assurer le concours de différents acteurs du secteur privé, à la fois ceux qui ont un contact direct avec les migrants (tels que les employeurs et les recruteurs) et ceux qui ont accès à certains services qui peuvent être essentiels dans les situations d’urgence (tels que les agences de voyage et les sociétés de transport et de télécommunications).

SUJET 5: CREATION DE MECANISMES DE COLLABORATION AVEC D'AUTRES ACTEURS

Les autorités seront mieux à même de fournir une aide ciblée aux fins de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence et du relèvement si elles se concertent avec l'ensemble des acteurs qui peuvent atteindre et aider les migrants. Il est possible de mettre en place tous les mécanismes pertinents avant que la situation d'urgence ne survienne. D'ailleurs, le fait de recenser ces acteurs et de nouer des relations avec eux avant qu'une situation d'urgence ne se présente, dans le cadre de mesures de préparation, débouchera probablement sur des collaborations bien plus efficaces lorsque ce sera nécessaire.

La mise sur pied de mécanismes de coordination avec les parties prenantes pertinentes (notamment celles qui ne sont pas des acteurs de l'intervention d'urgence) peut être très utile pour différents aspects des mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement – et surtout pour les aspects qui ne relèvent habituellement pas du champ d'action des organismes chargés de la gestion des situations d'urgence. Il convient toutefois de noter que les parties prenantes et leur engagement peuvent varier en fonction du type et de la gravité de la crise à laquelle on sera confronté. Si l'on envisage différents scénarios dans un contexte de planification des interventions d'urgence, il peut être nécessaire de garder à l'esprit que les parties prenantes pertinentes pourraient être différentes en fonction du scénario.

Dénombrement et identification des migrants

Le corps consulaire, les ministères du travail et des affaires étrangères, les services qui s'occupent des nationaux à l'étranger, les sociétés de recrutement, les sociétés de transfert d'argent et d'autres acteurs peuvent fournir de très nombreuses informations sur le nombre, les caractéristiques et les déplacements des migrants. Ces informations sont essentielles pour la préparation et la réponse, car elles permettent de cibler et de fournir l'assistance efficacement, et notamment de veiller à ce que l'on prenne en considération les migrants non enregistrés ou dépourvus de documents.

Ces acteurs jouent également un rôle dans l'identification et la localisation des migrants dans les situations d'urgence. Il est particulièrement important de travailler directement avec les autorités du pays d'origine lorsqu'il faut délivrer ou renouveler des documents d'identité et de voyage, notamment pour les évacuations internationales, ainsi que pour l'identification et le rapatriement des dépourvus.

Faciliter la communication avec les familles restées au pays

Il est essentiel de mettre en place des voies de communication directe entre les migrants et leurs familles restées au pays, ou au moins des mécanismes pour partager des informations sur la situation des migrants, à la fois pour le bien-être des migrants et pour celui de leurs parents. De nombreux migrants touchés par une crise ont leurs propres moyens pour contacter directement leurs parents (de plus en plus souvent par l'intermédiaire des réseaux sociaux et des applications de messagerie instantanée), mais il peut parfois être nécessaire de créer des

systèmes de communication spéciaux ou des bases de données centralisées pour la collecte et le partage d'informations essentielles concernant les migrants se trouvant dans des zones touchées.

Il peut être essentiel, à cette fin, de collaborer avec les autorités du pays d'origine (et avec leurs homologues dans le gouvernement du pays d'accueil – habituellement le ministre des affaires étrangères), puisqu'elles seront probablement responsables de la transmission des informations pertinentes aux familles des migrants et à la population dans les pays d'origine. Cependant, d'autres acteurs tels que les employeurs, les entreprises de télécommunications ou la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peuvent également accomplir un travail utile grâce à leurs services de regroupement familial.

Faciliter les évacuations internationales

Les autorités et l'armée du pays d'origine et de pays tiers, les agences de voyage, les organisations internationales et les compagnies aériennes et maritimes participeront toutes probablement aux mesures d'évacuation depuis les pays touchés par la situation d'urgence. En collaborant avec ces acteurs en vue de délivrer les documents voulus, de proposer des solutions de transport abordables et de négocier des autorisations de décollage et d'atterrissage, on peut contribuer à faire en sorte que les migrants puissent quitter le pays en toute sécurité et rapidement.

Pour éviter que les migrants ne soient pris au piège dans des zones dangereuses, il peut également être nécessaire de mettre en place une coordination avec les pays limitrophes ou avec les pays tiers vers lesquels les migrants seront peut-être évacués, afin de s'assurer que les frontières restent ouvertes et que ces pays acceptent l'afflux de personnes, notamment celles qui sont pourvues de documents de voyage temporaires.



En 2004, lorsque le tsunami s'est abattu sur l'océan Indien, environ 10 000 touristes britanniques se trouvaient dans la région, dont 40 % étaient des voyageurs indépendants. Si la plupart des vacanciers qui participaient à des voyages organisés ont pu rentrer chez eux sur des vols affrétés par leur agence de voyage, obligation pour les agences de voyage britanniques dont les clients se trouvent confrontés à des situations d'urgence, les voyageurs indépendants sont rentrés chez eux par leurs propres moyens ou sur des vols affrétés par le Royaume-Uni ou par d'autres pays de l'UE, notamment l'Allemagne et la France.

Faciliter la fourniture de l'aide extérieure dans les zones touchées

Différents acteurs peuvent contribuer directement aux mesures prises à l'échelle locale en réponse aux situations d'urgence, de nombreuses façons, par exemple en levant des fonds, en fournissant et en distribuant des fournitures (telles que des tentes, des médicaments ou d'autres articles de secours), en déployant du personnel, etc.. Il peut s'agir d'organisations internationales ainsi que d'ONG et d'acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux des pays d'origine des migrants, et de groupes de la diaspora.

La coordination avec ces acteurs, qui passera probablement par leurs représentants locaux (personnel consulaire ou chefs des migrants, par exemple) est essentielle pour garantir l'adéquation entre, d'une part, l'assistance fournie et, d'autre part, les capacités et les besoins présents sur le terrain. Il peut également être nécessaire de coordonner l'action avec d'autres acteurs gouvernementaux du pays d'accueil, qui auront peut-être la responsabilité de veiller à ce que les acteurs externes aient le statut et les capacités nécessaires pour accéder aux zones touchées et y travailler, et à ce que les produits et les ressources qu'ils fournissent puissent entrer facilement dans le pays et y être transférés et remis rapidement aux communautés visées.



Les migrants chinois victimes du tremblement de terre de 2012 dans la région de l'Emilie-Romagne (Italie) ont reçu des vivres, de l'argent, des produits d'hygiène et autres articles via le système d'assistance officiel de leur Gouvernement, tandis que les migrants moldoves ont été assistés par leur diaspora se trouvant en Italie et dans d'autres pays de l'UE.



Après l'ouragan Katrina, les diasporas vietnamiennes se trouvant dans d'autres parties des Etats-Unis se sont montrées très désireuses d'aider les zones sinistrées, en particulier lorsqu'elles ont appris que de nombreux migrants vietnamiens avaient été touchés. Toutefois, une mauvaise coordination et des directives confuses ont limité les possibilités offertes aux contributeurs potentiels, situation qui a abouti à ce que des personnes restent chez elles et ne puissent envoyer de l'aide, et a généré un sentiment de frustration à cause des occasions manquées.



Après le tsunami qui s'est abattu sur l'océan Indien, le service diplomatique du Royaume-Uni a contacté la Croix-Rouge britannique et la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour demander de l'aide en faveur des ressortissants britanniques sinistrés. Malgré l'absence de coordination avec le Gouvernement dans le cadre de la planification de crise avant la catastrophe, le service diplomatique a réagi en instaurant notamment :

- ◆ Une assistance téléphonique chargée de fournir des conseils aux victimes du tsunami ;
- ◆ Une équipe de médecins et de psychologues qui sont partis pour la Thaïlande et ont rendu visite aux survivants britanniques dans les hôpitaux et leur ont fourni un soutien psychologique à eux et à leurs familles ;
- ◆ Un service d'accueil (animé par des volontaires) chargé d'accueillir les personnes de retour ;
- ◆ Un réseau de soutien pour continuer d'aider les ressortissants sinistrés à leur retour par l'apport d'informations.



Après les tremblements de terre de Canterbury à Christchurch (Nouvelle-Zélande), des associations ethniques se sont mobilisées pour aider les personnes sinistrées appartenant à des groupes minoritaires. Ces associations disposaient de systèmes de soutien très efficaces opérant pour leur communauté dans toute la ville, ainsi que dans tout le pays par l'intermédiaire de groupes associés.

Identification des acteurs et cartographie des ressources

Recenser les acteurs pertinents et les ressources dont ils disposent peut être un aspect fondamental de la mise sur pied de mécanismes de coordination qui permettent d'éviter les doubles emplois et d'exploiter toutes les capacités existantes dans les situations d'urgence. Tous les acteurs mis en évidence plus haut peuvent contribuer aux mesures de gestion des situations d'urgence. La création de répertoires comportant les coordonnées de ces acteurs (surtout celles des personnes chargées de fournir les services pertinents dans les situations d'urgence) et les ressources organisationnelles, les compétences, les services et les fournitures qu'ils peuvent mettre à disposition sont un élément essentiel de la planification des interventions d'urgence.

Il est également important de savoir s'il existe déjà des répertoires de ce type, qui auraient été créés dans le cadre de mesures antérieures de planification des interventions d'urgence ; si se peut aussi que certains acteurs aient créé des répertoires thématiques (par exemple, un ministère des affaires étrangères a peut-être élaboré un répertoire des représentants des pays étrangers, tels que les agents des consulats et des ambassades). En toute hypothèse, il pourrait être nécessaire de réunir des informations supplémentaires (numéros d'urgence ou capacité des acteurs concernés à entrer en contact avec les groupes de migrants, par exemple) pour rendre les répertoires existants utiles dans le contexte des mesures de gestion des situations d'urgence visant spécialement les migrants.

D'autres acteurs bien précis, tels que les entreprises et les employeurs, les prisons, les hôpitaux et les écoles, ont tendance à jouer un rôle particulièrement actif dans les mesures de préparation et de réponse. Ils créent généralement des mécanismes de planification et de coordination des interventions d'urgence et des évacuations qui leur sont propres, dans le cadre du système plus large de gestion des situations d'urgence. Savoir ceux qui sont particulièrement utiles pour la communauté des migrants (par exemple, les employeurs et entreprises qui emploient un nombre important de travailleurs migrants ou les écoles fréquentées par de nombreux étudiants migrants) peut être un important moyen de hiérarchiser ces interventions.

Acteurs locaux

Pour adapter la préparation et la réponse, il est notamment essentiel d'identifier les organisations et les acteurs qui travaillent déjà avec les différents groupes de migrants et au sein de ces groupes, les services qu'ils fournissent et les ressources sur lesquelles ils pourront probablement compter dans les situations d'urgence. Les acteurs compétents sont notamment :

- ◆ Les organisations de la société civile ;
- ◆ Les centres communautaires, les associations réunissant des personnes originaires de la même ville et les centres sociaux, culturels et de loisirs ;
- ◆ Les cantines populaires et les restaurants ;
- ◆ Les fournisseurs de soins de santé ;
- ◆ Les églises, les mosquées, les temples et autres lieux de culte ;
- ◆ Les points d'accès à l'internet et au téléphone ;
- ◆ Les sociétés de transfert de fonds.

Par ailleurs, il peut être nécessaire de déterminer si les différents groupes de migrants ont leurs propres systèmes pour :

- ◆ Accéder à l'information et la faire circuler auprès des autres membres de leur groupe ;
- ◆ Coordonner les interventions et les évacuations ;
- ◆ Offrir des services d'adaptation aux nouveaux arrivants ;
- ◆ Activer des mécanismes d'entraide et de solidarité pour les personnes dans le besoin.

Il peut être utile de comprendre comment ces systèmes fonctionnent et de trouver les bons points d'entrée pour les exploiter, afin de prendre des mesures efficaces dans les situations d'urgence. Cela peut nécessiter d'identifier les représentants des migrants, leurs chefs, les sentinelles et les coordonnateurs, qui peuvent jouer des rôles clés s'agissant de diriger ou de coordonner toutes les mesures susmentionnées.



Ce dossier de formation comprend un formulaire et une matrice pouvant être utilisés pour constituer un répertoire des acteurs locaux pertinents (« M3_community organization stocktaking » et « M3_community organization matrix »). Il comporte également un exemplaire d'un formulaire ayant fait l'objet d'une compilation préalable (« M3_example Minnesota »). Il est recommandé d'utiliser le formulaire comme modèle/liste de contrôle pour déterminer au moins deux points de contact au sein de chaque organisation ou système. Il est également important de comprendre le mandat ou l'objectif de l'organisation, quels groupes de migrants elle couvre et quels services elle peut véritablement fournir.

En outre, le formulaire « M3_example Minnesota » comprend des parties plus détaillées au cas où les organisations repérées pourraient jouer un rôle spécifique, en particulier dans les actions de préparation et de réponse (par exemple, si elles ont des moyens de communication spécifiques avec leurs bénéficiaires, ou si elles peuvent leur fournir des secours particuliers).

Interprètes, traducteurs et médiateurs culturels

Il est essentiel d'identifier des personnes, professionnelles ou non, qui peuvent aider à traduire, à adapter et à valider les avertissements, les communications et les documents afin de diffuser l'information rapidement et efficacement. On peut également déployer ces personnes sur le terrain pour contribuer directement à la fourniture des services (aide aux évacuations, soins

de santé et aide psychosociale, par exemple) et aider à surmonter l'obstacle de la langue, qui est l'un des plus grands obstacles auxquels les étrangers doivent faire face lorsqu'ils sont pris dans des situations d'urgence dans un pays qui n'est pas le leur. Par ailleurs, la présence de ces personnes est particulièrement importante à chaque fois que du personnel étranger, par exemple, des équipes internationales de recherche et de sauvetage, participe aux secours.

La création d'un répertoire des entreprises, organisations et personnes qui peuvent contribuer à ces fonctions et qui acceptent de participer aux mesures de préparation, de réponse et de relèvement peut permettre d'assurer un accès rapide aux bonnes ressources dès qu'on en a besoin. Les acteurs compétents sont notamment :

- ◆ Les interprètes et traducteurs professionnels, les entreprises pour lesquelles ils travaillent et leurs organisations ;
- ◆ Les secouristes et les bénévoles formés bilingues, surtout ceux qui ont le même héritage culturel que les migrants ;
- ◆ Les membres de la communauté de migrants qui parlent la langue locale, y compris les chefs et les représentants des groupes et des organisations ;
- ◆ Les membres du corps consulaire des pays d'origine des migrants ;
- ◆ Les médiateurs culturels professionnels ;
- ◆ Les agents et les bénévoles des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence qui ont été formés à la médiation culturelle.



L'initiative pour l'interprétation dans les situations d'urgence et de catastrophe naturelle a été lancée en Turquie au lendemain des tremblements de terre de Marmara en 1999. Auparavant, l'interprétation en situation d'urgence en Turquie n'était assurée que sur une base ad hoc (la plupart du temps sur les sites de déplacement) par toute personne qui connaissait les langues requises. Cependant, après les tremblements de terre de 1999, la Turquie a reconnu qu'un nombre important d'étrangers étaient présents sur son territoire, y compris de nombreuses équipes étrangères de recherche et de sauvetage venues en Turquie pour fournir une assistance. Par conséquent, les traducteurs et les interprètes professionnels ont lancé un programme de formation en collaboration avec la défense civile turque et l'Association des traducteurs de Turquie. Cette initiative est active depuis 2000 et environ 300 personnes ont reçu 100 heures de formation élémentaire. Cette formation a pour but de permettre aux stagiaires d'intervenir lors des catastrophes en cas de besoin de services de traduction ou d'interprétation. L'Initiative bénéficie d'un soutien dû à la collaboration entre une ONG, une institution nationale et une université, et a abouti à un certain nombre d'études sur la mise en place, l'utilisation et les avantages de services d'interprétation dans les situations d'urgence et les catastrophes.



Le dossier comprend un formulaire et une matrice pouvant être utilisés pour constituer un répertoire des ressources disponibles pour la traduction, l'interprétation et la médiation culturelle (« M3_translators matrix » et « M3_translators stocktaking »). Il est recommandé de les utiliser pour recueillir des informations sur les personnes et les organisations concernées, en notant leurs coordonnées, les langues dans lesquelles elles peuvent apporter leur concours et les services qu'elles sont prêtes à fournir avant, pendant et après une situation d'urgence.

La formation ou l'information de ces groupes sur la terminologie et les scénarios relatifs à la gestion des situations d'urgence peut contribuer à améliorer l'efficacité du travail en cas d'urgence.

Médias

Les migrants ont souvent recours à leurs propres canaux d'information pour obtenir ou valider leurs informations dans les situations d'urgence, et se tournent notamment vers les acteurs institutionnels et les médias de leur pays d'origine ou de pays tiers, ainsi que vers des mécanismes communautaires.



Pendant l'ouragan Sandy, les migrants bangladais vivant à New York ont utilisé des sources d'information venant de leur pays. L'opérateur de Bangla Patrika, site Web regroupant des journaux bangladais, a déclaré avoir reçu des appels provenant de Bangladais vivant aux Etats-Unis lui demandant des conseils. On estime que 150 000 Bangladais vivaient dans les régions de New York et du New Jersey qui ont été fortement inondées et endommagées par l'ouragan.

Il est essentiel de recenser les canaux que les différents groupes de migrants utilisent effectivement pour communiquer, et de déterminer comment ils fonctionnent et comment on pourrait les utiliser dans les situations d'urgence, afin de toucher leurs publics en vue de la diffusion des informations de sensibilisation, des alertes précoces et des communications d'urgence. Il s'agit notamment des canaux suivants :

- ◆ Représentants des corps consulaires locaux ;
- ◆ Chaînes de télévision et stations de radio des pays d'origine des migrants, ou d'autres pays dans lesquels on parle leur langue ;
- ◆ Stations de radio locales, y compris les stations de radio sur Internet ;
- ◆ Systèmes de communication sur le terrain (haut-parleurs ou sirènes, par exemple) ;
- ◆ Certains lieux (centres communautaires, églises ou autres lieux de culte, par exemple) ;
- ◆ Représentants et chefs des communautés, coordonnateurs et sentinelles ;
- ◆ Certains profils sur les réseaux sociaux et certains sites Web ;
- ◆ Systèmes de communication des messages par l'intermédiaire du porte-à-porte et chaînes téléphoniques.

On notera que ces acteurs et mécanismes joueront probablement un rôle dans la circulation de l'information dans les situations d'urgence qu'ils soient ou non associés aux mécanismes de coordination. Il est essentiel d'assurer la coordination non seulement pour transmettre plus efficacement des communications ciblées, mais aussi pour diffuser des alertes et des informations cohérentes qui ne sapent pas la confiance dans les institutions compétentes.

Mécanismes de coordination

Il existe divers moyens – plus ou moins formels et plus ou moins adaptés à la coordination avec certains acteurs – pour intégrer les acteurs externes dans les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement. Certaines des possibilités les plus pertinentes sont décrites ci-dessous.

Plans et structures de préparation et de réponse

Identifier les acteurs compétents, définir leurs responsabilités et coordonner leur réponse sont des aspects essentiels de la planification aux fins de préparation. Les plans pour les interventions d'urgence, les évacuations et la communication d'urgence sont un bon moyen d'exploiter les capacités de certaines parties prenantes.



En 2007, les incendies en Californie ont englouti 149 052 ha et détruit 1 751 maisons et entreprises dans le comté de San Diego. La catastrophe a eu des répercussions dévastatrices à long terme sur les moyens de subsistance des travailleurs agricoles migrants. La Farm Worker CARE Coalition a été témoin de la manière dont certaines personnes se sont trouvées exclues des informations d'urgence et des secours et s'est engagée à créer un plan d'urgence spécifique pour cette communauté.

Les agences de la coalition ont élaboré un plan de préparation, en coordination avec les autorités, les administrations locales et d'autres acteurs s'occupant de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence.

On peut assurer la coordination en incluant les organisations communautaires et leurs points de contact, les postes consulaires et les chefs des migrants dans la structure de commandement décrite dans le plan, et en recensant les responsabilités de ces acteurs dans l'ensemble des mesures de réponse. Dans les plans de communication d'urgence, on peut choisir certains médias et certaines voies de communication au moyen desquels on pourra diffuser les messages, parallèlement aux médias et aux voies de communication mieux établis (médias traditionnels, par exemple). Ces plans peuvent aussi prévoir l'interprétation et la traduction des messages, ainsi que la participation des professionnels compétents.

Mémoires d'accord et accords de service

L'établissement de mémoires d'accord, de procédures de fonctionnement normalisées et d'accords de service entre les autorités chargées de la gestion des situations d'urgence et d'autres acteurs compétents peut contribuer à la mobilisation efficace et rapide des ressources et des capacités dans les situations d'urgence. Ces accords peuvent être utiles pour améliorer

la compréhension mutuelle entre les institutions compétentes et pour mettre en évidence les éventuels problèmes bureaucratiques et opérationnels et les résoudre bien avant que ne survienne une situation d'urgence – ou au moins pour atténuer les aspects contentieux ou problématiques aux fins de la fourniture de services lorsqu'une crise frappe.

Les fournisseurs de services particulièrement compétents à cette fin sont entre autres :

- ◆ Les entreprises de transport (local et longue distance) ;
- ◆ Les entreprises de télécommunications ;
- ◆ Les fournisseurs de soins de santé ;
- ◆ Les entreprises d'interprétation et de traduction ;
- ◆ Les médias.



Le dossier de formation comprend un modèle de mémorandum d'accord entre une agence chargée de la gestion des situations d'urgence et une organisation internationale (« M3_MoU exemple »). Il couvre des aspects tels que :

- ◆ Les principes généraux ;
- ◆ L'échange d'informations ;
- ◆ L'action commune ;
- ◆ Les domaines de coopération ;
- ◆ La confidentialité ;
- ◆ La propriété intellectuelle ;
- ◆ La résolution des différends.

Mécanismes d'orientation

Il peut être utile de mettre en place des systèmes d'orientation pour s'assurer que les migrants touchés, et surtout ceux qui ont des besoins particuliers, puissent être aidés par des fournisseurs de services professionnels et dévoués. Ces systèmes sont particulièrement efficaces pour compléter l'aide fournie par les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence lorsque ceux-ci ne disposent pas de capacités spécialisées. Sont notamment visés :

- ◆ La protection de l'enfance ;
- ◆ Les soins aux personnes âgées ;
- ◆ Les soins de santé mentale ;
- ◆ L'assistance juridique sur les questions liées à la migration ;
- ◆ La médiation culturelle ;
- ◆ L'interprétation et la traduction ;
- ◆ Les questions concernant particulièrement les demandeurs d'asile et les réfugiés ;
- ◆ Les victimes de la traite.

Les systèmes d'orientation devraient aussi contribuer aux activités menées, en permettant à chacun de prendre rendez-vous avec les professionnels compétents, en facilitant le transfert de l'intéressé vers l'endroit voulu, en fournissant des informations sur les frais et en assurant un suivi avec l'intéressé après son orientation.

Accords bilatéraux, multilatéraux et régionaux

Il est probable que la coordination et la coopération entre les acteurs gouvernementaux soient régies par des cadres bilatéraux, multilatéraux ou régionaux, qui peuvent être élaborés et conclus par des administrations publiques qui ne sont pas directement concernées par les mesures d'urgence, notamment pour ce qui est de questions relatives à la gestion des frontières et à l'immigration.

Cependant, il est possible que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et leurs homologues dans des pays tiers élaborent directement des mécanismes de coopération transfrontière pour la préparation et la réponse aux situations d'urgence, notamment une planification et des simulations conjointes concernant les interventions en cas d'urgence.

Ces accords peuvent aussi être un élément des accords de coordination conclus entre le gouvernement du pays d'accueil et les missions diplomatiques qui s'y trouvent.

Instructions et recommandations

Lorsqu'il n'existe aucun accord officiel de coordination, l'autorité chargée de la gestion des situations d'urgence peut formuler des instructions et des recommandations informelles ou unilatérales pour faire en sorte que les efforts déployés par les autres acteurs aillent dans le sens des activités menées dans le cadre du système local de réponse et contribuent à ces activités.



Le Chili a récemment rédigé un manuel de préparation et de réponse aux situations d'urgence à l'intention des étrangers se trouvant sur son territoire. Ce manuel énumère une série de mesures qu'il est recommandé aux ambassades et aux consulats de prendre, notamment :

- ◆ Tenir un registre à jour de leurs nationaux vivant au Chili, comportant leurs renseignements personnels, leur adresse et leur numéro de téléphone au Chili et dans leur pays d'origine ;
- ◆ Donner des orientations étendues aux visiteurs et aux résidents de leur propre nationalité, y compris en les encourageant à lire le manuel ;
- ◆ Promouvoir les activités de renforcement de la communauté chez leurs nationaux vivant dans la même région ;
- ◆ Renforcer la sécurité de leurs nationaux résidant au Chili ;
- ◆ Choisir à l'avance des lieux sûrs où installer les abris en cas d'évacuation dans des quartiers où vivent ou séjournent un nombre important de leurs nationaux (comme les clubs de sport) ;
- ◆ Former et préparer leurs nationaux de manière à ce qu'ils puissent travailler avec les premiers intervenants au cas où une situation d'urgence toucherait leur communauté ;
- ◆ Former le personnel afin qu'il fasse le lien entre les nationaux et les familles restées au pays afin de répondre à l'explosion des besoins d'information au lendemain d'une situation d'urgence ;
- ◆ Nommer des points de contact chargés de faire la liaison avec le Ministère des affaires étrangères du Chili.

Groupes de travail et mécanismes de consultation

La consultation avec les différentes composantes d'une communauté à risque ou touchée est essentielle pour garantir le caractère inclusif des mesures de gestion des situations d'urgence. C'est souvent aux organismes chargés de la gestion des situations d'urgence qu'il incombe de veiller à l'existence d'instances au sein desquelles tous les groupes de la société locale (y compris les migrants et les communautés d'accueil) peuvent exprimer leurs préoccupations et attirer l'attention sur leurs besoins et leurs priorités.

Il ne sera peut-être pas facile de mettre sur pied ces processus pendant les situations d'urgence, mais les participants (tels que les membres de la communauté et les migrants) peuvent apporter des contributions utiles aux mesures de prévention, de préparation et de relèvement. En rendant les processus décisionnels plus transparents, ils peuvent aussi renforcer la crédibilité des acteurs de l'intervention d'urgence et améliorer le degré de satisfaction de la population s'agissant du travail accompli.

Il est tout particulièrement important de donner la parole non seulement aux chefs et aux représentants reconnus des migrants, mais aussi aux groupes potentiellement marginalisés. Pour ce faire, on peut favoriser la participation des groupes qui ne disposent d'aucune structure de coordination ou de direction reconnue, par exemple, en créant des instances qui leur seront spécialement consacrées.

Ces activités sont décrites plus en détail au chapitre 5.



POINTS A RETENIR

- ♦ Il existe divers mécanismes pour travailler avec les différents acteurs compétents et assurer une coordination avec eux.
- ♦ On peut exploiter ces mécanismes, qu'ils soient formels ou informels, pour compléter les capacités des acteurs de l'intervention d'urgence et pour fournir des services plus efficaces, plus rapides et plus adéquats.

SESSION 3 : IDENTIFIER ET MOBILISER LES PARTIES PRENANTES

Méthodologie : Le métaprocessus



Le métaprocessus permet aux apprenants de réfléchir individuellement sur un thème, puis d'échanger leurs idées en groupe et de parvenir à un compromis. Le processus aide le groupe complet à parvenir à un consensus commun et permet à tous d'apporter sa contribution et de s'appropriier les idées qui sont produites.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants doivent pouvoir :

- ◆ Désigner les parties prenantes qui doivent être associées aux actions visant à répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence et les possibilités qui existent de s'engager auprès d'elles et de travailler en coordination avec elles ;
- ◆ Décrire les cadres juridiques et les mandats institutionnels sur lesquels repose leur travail avec et pour les migrants.

Principaux thèmes



1. Diversifier les acteurs à l'échelle locale (ONG, groupes de migrants, secteur privé), nationale (divers ministères) et internationale (gouvernements étrangers, organisations internationales).
2. Nécessité d'inclure tous les acteurs au moyen de diverses possibilités de coordination.
3. Cadre juridique s'appliquant au pays dans lequel la formation se déroule.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ Pour l'étape 1 de l'activité 1, les participants peuvent rester assis là où ils se trouvent.
- ◆ Pour l'étape 2, ils peuvent s'asseoir ensemble autour d'une table. Le reste de la session se déroule en plénière.
- ◆ Grands post-it ou grandes feuilles de papier, de format A5.
- ◆ Versions électroniques de :
 - « M3_community organization matrix » ;
 - « M3_community organization stocktaking » ;
 - « M3_example Minnesota » ;
 - « M3_translators stocktaking » ;
 - « M3_translators matrix » ;
 - Présentation PowerPoint préparée par les membres du personnel de l'OIM ou les participants pour présenter le cadre juridique et institutionnel du pays.

Organiser les activités



Activité 1 : Méta-processus pour les différentes parties prenantes chargées de répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence (45 minutes)

1. Expliquer qu'un méta-processus est organisé pour aider les participants à déterminer les différentes parties prenantes qui doivent être associées aux actions visant à répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence.
2. Distribuer quatre grands post-it ou quatre grandes cartes à chaque participant.
3. Expliquer que le méta-processus comporte trois étapes (voir l'illustration ci-dessous) :
 - *Etape 1 : réflexion individuelle (5 minutes)*
En travaillant individuellement, les participants déterminent quatre parties prenantes qui doivent être associées aux actions visant à répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence. Demander aux participants d'être précis dans leurs réponses, de nommer des parties prenantes véritables et non pas des groupes de parties prenantes (par exemple « organisme national de gestion des risques de catastrophe » plutôt que « système d'intervention d'urgence » ; « consulat/ambassade » plutôt que « pays d'origine »).
 - *Etape 2 : réflexion de groupe (15 minutes)*
Demander aux participants de former des groupes de quatre. Chaque groupe reçoit six nouvelles cartes. En tant que groupe, les participants doivent parvenir à un consensus sur les six parties prenantes qui doivent être associées aux actions visant à répondre aux besoins des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence. Ils doivent être le plus précis possible. Le groupe écrit le nom de chaque partie prenante sur une carte différente.
 - *Etape 3 : session plénière (20 minutes)*
Un représentant de l'un des groupes vient au tableau, lit à haute voix les noms inscrits sur les cartes de son groupe et les place sur le tableau. Les représentants des autres groupes suivent, jusqu'à ce que tous les groupes aient lu les noms figurant sur leurs cartes et les ai placées sur le tableau. En tant que facilitateur, votre rôle consiste à veiller à ce que des idées similaires soient regroupées. Dans la plupart des cas, il y aura sept ou huit types de parties prenantes. Regrouper les éléments, corriger et compléter, le cas échéant.



Activité 2 : Discussion pour récapituler les manières d'associer les parties prenantes et présentation des outils (55 minutes)

1. Conclure en organisant une discussion en plénière (40 minutes)
 - Une fois que les différentes parties prenantes ont été déterminées et brièvement décrites, lancer une discussion sur les différents mécanismes pouvant être mis en place pour mobiliser les parties prenantes et travailler en coordination avec elles dans la préparation, la réponse et le relèvement liés aux situations d'urgence.
 - Pour orienter la discussion, passer en revue les différentes parties prenantes (ou leurs groupes) une par une, et demander, pour chacune d'elles, aux participants s'ils ont connaissance de mécanismes de coordination existant dans le pays, et si tel est le cas, ce qui, selon eux, pourrait être fait pour les mobiliser davantage.
2. Présenter les outils (15 minutes)
 - Les outils permettant de dresser le bilan des organisations communautaires, des chefs et des représentants des migrants, y compris la matrice et l'exemple précompilé (« M3_exemple Minnesota »).
 - Le formulaire (« M3_relevé des traducteurs »), la matrice et le répertoire des médiateurs culturels, des interprètes et des traducteurs.

Conseils



- ◆ Expliquer les trois étapes du métaprocessus (travail individuel, en groupes et en plénière) avant de commencer l'activité.
- ◆ Insister sur le fait que les participants ne doivent écrire le nom d'une seule partie prenante par carte et qu'ils doivent être le plus précis possible dans leurs réponses.
- ◆ La deuxième étape est la plus importante de cette activité : la discussion de groupe. Le facilitateur peut décider d'y consacrer plus de temps, le cas échéant.

Durée



Tiempo total estimado: 1 hora y 40 minutos

- ◆ Activité 1 (métaprocessus) :
 - 5 minutes pour présenter l'activité
 - 5 minutes pour la réflexion individuelle
 - 15 minutes pour la discussion de groupe
 - 20 minutes pour la session plénière et la récapitulation
- ◆ Activité 2 (discussion et présentation des outils) :
 - Discussion de suivi : 40 minutes
 - Présentation des outils : 15 minutes

CHAPITRE 4

Etablir le profil des migrants, les dénombrer et les localiser

4

INDEX

Objectif du chapitre.....	139
Introduction.....	139
Sujet 1: Principales sources d'information	141
Autorités gouvernementales du pays d'accueil.....	141
Autorités gouvernementales du pays d'origine.....	143
Autres acteurs	145
Points à retenir	148
Sujet 2: Recueillir des informations de première main sur les migrants	149
Méthodes de collecte des données	149
Données à recueillir.....	156
Collecte et partage des données	160
Points à retenir	162
Session 4 : « Café mondial » : Sources et outils permettant de renforcer la connaissance des participants de la localisation et des caractéristiques des migrants	163

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants savent de quelles données ils ont besoin pour mieux étayer les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement dans les communautés qui accueillent des migrants.

Les participants connaissent les bonnes sources pour ces informations, et les moyens de recueillir des données de première main, si aucune autre source n'est disponible.

INTRODUCTION

Il est essentiel de comprendre la présence des migrants dans un lieu donné, leurs conditions de vie et de travail et leurs besoins et préférences individuels, ainsi que la façon dont leurs groupes et leurs communautés sont structurés et fonctionnent, en temps normal et en temps de crise, afin d'étayer les mesures prises par les différents acteurs, avant, pendant et après les situations d'urgence. Ces connaissances peuvent être utiles pour prendre des mesures plus ciblées de planification et de réponse aux situations d'urgence. Elles sont également essentielles pour comprendre les répercussions dont souffrent les migrants en conséquence d'une crise, et le degré d'efficacité des mesures spéciales de préparation, de réponse et de relèvement.

La vulnérabilité que les migrants connaissent parfois dans les situations d'urgence trouve son origine essentiellement dans des facteurs sous-jacents qui existaient déjà avant la crise, tels que l'exclusion sociale, la marginalisation physique, la pauvreté et la xénophobie. Ce n'est pas l'objet de la présente formation, qui traite des causes plus directes de la vulnérabilité des migrants en abordant les interventions qui contribuent à améliorer leur accès à l'information et aux ressources dans les situations d'urgence. Néanmoins, il est essentiel d'examiner ces dimensions pour comprendre les problèmes et les obstacles que les acteurs chargés de la gestion des risques et de la gestion des situations d'urgence pourraient rencontrer en travaillant avec les migrants et leurs groupes.

On dispose souvent d'informations génériques et agrégées pour mettre en évidence les principales routes migratoires et les principaux lieux de destination, les caractéristiques démographiques et professionnelles des différents groupes de migrants ainsi que les principaux risques auxquels sont confrontés les migrants le long des routes et sur leurs lieux de destination. Par contre, il est parfois beaucoup plus difficile d'avoir une compréhension précise du nombre de migrants, du lieu où ils se trouvent, de leurs caractéristiques et de leur situation.

Les non-ressortissants constituent un groupe caractérisé par une forte diversité qui comprend les travailleurs migrants permanents et temporaires (qui sont employés dans tous les secteurs de production et dans différents contextes, que ce soit de grandes usines, des ménages ou encore des entreprises agricoles établies dans des zones rurales isolées), les touristes, les étudiants et les migrants en transit.

Tous ces groupes arrivent dans le pays, et de nombreuses personnes continuent ensuite de se déplacer au sein de ce territoire et en dehors de celui-ci, en réaction à différents facteurs et selon différents cycles. Ces cycles sont notamment le calendrier saisonnier du secteur

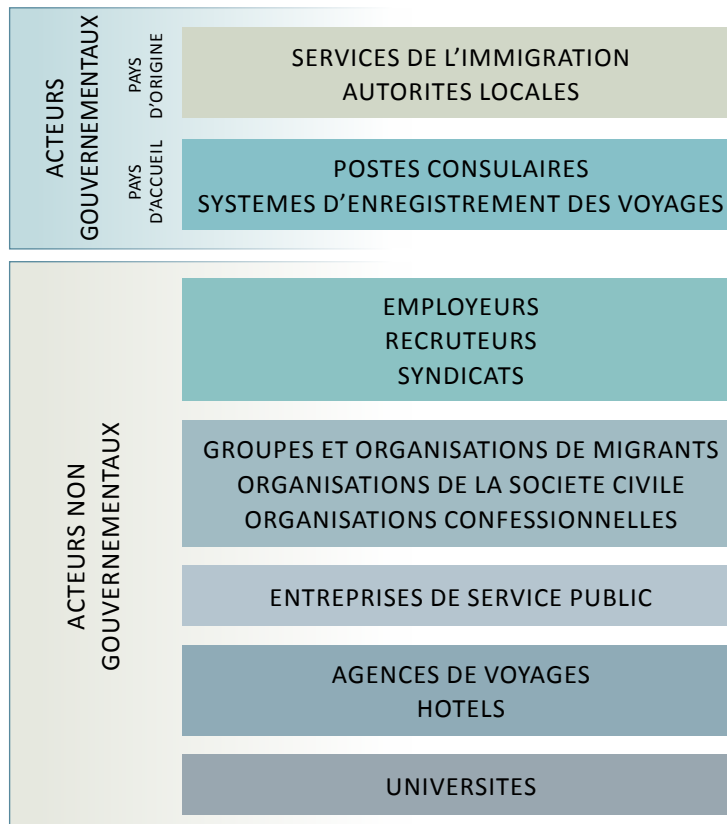
agricole, qui a une incidence sur les travailleurs agricoles, les périodes de demande intense dans le secteur manufacturier, qui ont une incidence sur les travailleurs migrants, les grandes périodes de vacances, qui ont une incidence sur les touristes qui arrivent dans le pays et sur les travailleurs migrants qui rentrent chez eux, et le calendrier scolaire, qui a une incidence sur les étudiants étrangers, ainsi que sur les déplacements pendulaires quotidiens et hebdomadaires. Dès lors, la présence des migrants évolue constamment, et il est probable que l'on ne puisse rendre compte que d'une partie de cette évolution ; plus spécialement, il est probable que l'on ne puisse pas rendre compte des déplacements des migrants au sein du pays et en dehors de celui-ci.

Les migrants qui entrent dans un pays étranger de manière régulière sont généralement comptabilisés par les services des frontières, les services de l'immigration ou les autorités locales. Mais de nombreuses personnes entrent dans différents pays sans aucun document. De plus, certains migrants pourraient décider de rester dans un pays bien au-delà du délai d'expiration de leur visa initial, ou de changer l'objet du visa délivré. Il est particulièrement difficile de suivre la présence et les mouvements des migrants dépourvus de documents, étant donné qu'il est peu probable que ceux-ci s'enregistrent auprès d'une autorité ou d'un fournisseur de services du pays d'accueil. Risquant de se faire arrêter ou de faire l'objet d'une mesure d'éloignement, ils ne sont bien souvent pas pris en considération dans les mesures de préparation et de relèvement.

SUJET I: PRINCIPALES SOURCES D'INFORMATION

Il est essentiel, pour tous les aspects de la préparation et de la réponse, d'avoir au moins une compréhension de base du nombre, des caractéristiques et des lieux où se trouvent les populations présentes dans une zone à risque ou une zone touchée par une situation d'urgence. S'ils comprennent les caractéristiques essentielles des migrants présents dans une zone donnée, les acteurs chargés de la préparation et de la réponse pourront déployer leurs efforts de manière plus ciblée. En l'absence de statistiques officielles complètes et à jour, diverses autres sources de données et d'informations peuvent contribuer aux activités du système de gestion des situations d'urgence du pays d'accueil, sources qui seront plus ou moins disponibles et accessibles (voir la figure 4.1).

Figure 4.1: Principales sources d'information pour le recueil de données sur les migrants



Autorités gouvernementales du pays d'accueil

Les personnes qui entrent dans un pays de manière régulière sont habituellement enregistrées dans les registres des services des frontières ou de l'immigration, ainsi que dans les registres des autorités locales. Il peut s'agir des systèmes suivants :

- ◆ Les systèmes centralisés et les systèmes locaux d'enregistrement de la population et de recensement ;
- ◆ Les registres spéciaux ou les bases de données sur les étrangers (par exemple sur les étrangers de manière générale, sur les demandeurs d'asile ou sur les personnes titulaires d'un permis de séjour) ;
- ◆ Les enquêtes auprès des passagers et les systèmes de cartes de passage de la frontière qui permettent de recueillir des informations sur les mouvements transfrontaliers ;
- ◆ Les enquêtes par sondage auprès des ménages qui comprennent des questions relatives aux émigrants, même si l'émigration n'est pas leur objet principal ;
- ◆ Les enquêtes par sondage à la frontière.

Certains de ces systèmes peuvent contenir des informations pertinentes – mais pas forcément à jour – pour la gestion des situations d'urgence, telles que l'adresse enregistrée du migrant, son lieu de travail et ses coordonnées, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter dans le pays d'origine en cas d'urgence. Le plus souvent, ces systèmes fourniront des données agrégées que l'on pourra analyser pour aider les utilisateurs à comprendre les populations de migrants et leur distribution dans le pays, ainsi que les tendances en la matière.

On notera que les bases de données officielles donnent souvent une image très inexacte de la réalité, en raison de la présence de migrants dépourvus de documents, de l'existence d'accords de libre circulation, et de la mobilité des personnes après leur arrivée. Celle-ci est particulièrement difficile à suivre dans les zones à forte circulation de personnes (par exemple les zones frontalières, les centres-villes et les bidonvilles), où les outils donnent rarement une image fidèle des mouvements sur de courtes distances ou de courtes durées.



Tout étranger qui se rend en Inde avec un visa d'étudiant, de chercheur, médical ou d'emploi d'une validité supérieure à 180 jours doit s'enregistrer auprès des bureaux régionaux d'enregistrement des étrangers et des fonctionnaires ayant juridiction sur le lieu où ils ont l'intention de s'installer. Cette démarche doit être accomplie dans les 14 jours suivant leur première arrivée, quelle que soit la durée de leur séjour. Les étrangers qui se rendent en Inde avec d'autres catégories de visas valables plus de 180 jours, notamment avec des visas d'affaires ou de journaliste, ne sont pas tenus de s'enregistrer auprès du bureau régional d'enregistrement des étrangers compétent si la durée de leur séjour ne dépasse pas 180 jours d'affilée.

Les étrangers qui possèdent un visa touristique ne doivent s'enregistrer que s'ils entrent de nouveau dans le pays dans les 60 jours qui suivent leur dernier départ. Aucun enregistrement n'est exigé pour les enfants de moins de 16 ans. Tous les étrangers doivent obligatoirement se présenter en personne au bureau compétent pour tout service ayant trait à leur visa. L'enregistrement prend généralement un jour et est gratuit mais un enregistrement tardif peut entraîner une amende équivalente à 30 dollars E.-U..



Le Mexique offre aux travailleurs guatémaltèques diverses possibilités de séjour légal et d'emploi officiel. Le Gouvernement gère une base de données comportant des informations sur le lieu de résidence des travailleurs dans le pays, leur emploi et les membres de leur famille résidant dans le pays. Ces informations sont complétées par des bases de données spécifiques, comme celles gérées par Grupos Beta, service de l'Institut national des migrations, qui recueille des informations sur les migrants (migrants dépourvus de documents en transit dans le pays pour la plupart) afin qu'une assistance et un soutien puissent leur être offerts. Lors des inondations de Tabasco en 2007, Grupos Beta a été l'un des seuls acteurs à disposer d'informations actualisées sur la population importante de « personnes invisibles » qui étaient touchées par les inondations.

Autorités gouvernementales du pays d'origine

Un petit nombre de pays suivent la présence de leurs ressortissants à l'étranger pour des raisons liées à l'émigration, à la santé et à l'éducation au moyen de systèmes d'enregistrement et de suivi. Par ailleurs, les postes consulaires des pays d'origine possèdent souvent leurs propres systèmes d'enregistrement afin d'être en mesure de fournir des services consulaires (registres d'état civil, listes électorales et registres fiscaux, par exemple). Ces registres peuvent constituer une source d'informations prêtes à l'emploi sur les migrants, et notamment sur leurs caractéristiques démographiques, les lieux où ils se trouvent dans le pays d'accueil et leur emploi, et il arrive que les autorités du pays d'origine les utilisent pour planifier les interventions d'urgence.

De nombreux autres pays disposent de systèmes d'enregistrement des voyages ou de systèmes de conseil qui leur permettent d'être informés de la présence de leurs nationaux à l'étranger, de maintenir la communication avec ces personnes afin de les sensibiliser aux aléas qui pourraient se manifester dans le pays dans lequel elles se trouvent, et de leur fournir toute information utile en cas d'urgence.

Il convient toutefois de noter que de nombreux pays n'enregistrent pas systématiquement la présence de leurs citoyens à l'étranger. Cet enregistrement se fait habituellement sur une base volontaire, et les migrants n'utilisent pas toujours ces systèmes en raison de leur coût, des démarches administratives à accomplir, ou de leur réticence à « formaliser » leur situation, ou encore parce qu'ils craignent les conséquences qui pourraient suivre si les organismes du pays d'origine chargés des questions liées aux revenus, à la fiscalité ou à la police, apprenaient leur présence à l'étranger.



Le Département des affaires étrangères du Gouvernement de l'Australie dispose d'un système d'enregistrement spécifique dans le cadre de ses actions de préparation et de réponse aux situations d'urgence. Les Australiens sont invités à s'enregistrer auprès des ambassades ou des consulats ou en ligne. Les données relatives à leur présence et à l'endroit où ils se trouvent aident les ambassades et les postes consulaires à élaborer leurs plans d'intervention ou leur planification en cas d'urgence. Les registres comportent les coordonnées des personnes (adresse électronique personnelle et numéro de téléphone portable) permettant à l'ambassade de contacter ses nationaux en cas de crise pour leur transmettre des messages de première importance, des conseils, des avis et des informations générales. Les informations reçues par les agents chargés de l'enregistrement seront cohérentes avec celles dont ils peuvent disposer ailleurs via leurs voies de communication habituelles (comme les communications officielles du Département, les sites Web des postes consulaires et les médias australiens ou autres médias anglophones).



A Sri Lanka, les médias sociaux et les téléphones portables sont utilisés pour faciliter la communication entre les migrants et les autorités consulaires pendant les situations d'urgence se produisant dans le lieu de destination des migrants. Pour faciliter le suivi des migrants (et la communication avec eux) pendant les situations d'urgence, le Gouvernement de Sri Lanka a établi une base de données nationale sur les travailleurs migrants. Ces derniers sont enregistrés au moyen de la carte SIM spécialement conçue qu'ils reçoivent à leur départ. Ce système est particulièrement utile lorsqu'il est nécessaire de contacter ceux qui travaillent dans des régions isolées ou des ménages privés.



Lorsque le Gouvernement des Philippines a officiellement instauré des relations diplomatiques avec la République arabe syrienne en 2009, il n'a pu que donner une estimation grossière, se situant entre 9 000 et 20 000, du nombre de Philippines se trouvant dans le pays, dont la majorité travaillaient dans des ménages privés et étaient dépourvus de documents. L'ambassade et les consulats des Philippines en République arabe syrienne ont commencé à constituer une base de données pour enregistrer la présence des migrants. A cette fin, le personnel consulaire a vérifié les registres de l'Administration philippine pour l'emploi outre-mer, sollicité des informations auprès des autorités chargées de la main-d'œuvre et de l'immigration en République arabe syrienne, et contacté la communauté philippine dans la pays pour atteindre ses nationaux qui y travaillaient. Ces mesures ont permis à l'ambassade de créer sa base de données des Philippines qui travaillent dans le pays, ce qui a facilité leur localisation et leur évacuation au début de la guerre civile en 2011.



Le Mexique a mis au point une application pour smartphone qui permet à ses nationaux se trouvant aux Etats-Unis de s'enregistrer facilement auprès du consulat. Comme de nombreux migrants mexicains qui sont dans ce pays possèdent un smartphone ou ont accès à un ordinateur, cette application s'est avérée une réussite pour enregistrer les ressortissants et communiquer avec eux dans le pays, principale destination de migration des Mexicains.

Certaines institutions des pays d'origine des migrants recueillent, par ailleurs, des informations sur les lieux où se trouvent leurs nationaux dans les situations d'urgence, notamment au moyen d'enquêtes sur le terrain menées par le personnel consulaire déployé pour prêter assistance dans ces situations.



Après le tsunami qui s'est abattu sur l'océan Indien, en 2004, des représentants du service diplomatique du Royaume-Uni (travaillant à la fois dans les ambassades locales ou les postes consulaires et dans la capitale) ont été envoyés dans les zones sinistrées pour apporter une assistance consulaire aux ressortissants britanniques touchés par la catastrophe, en particulier à ceux qui ne pouvaient pas être immédiatement évacués ou qui se trouvaient dans les hôpitaux locaux.

Autres acteurs

Divers autres acteurs peuvent aussi avoir des informations ou des données compilées qui peuvent être utiles pour mieux comprendre la situation migratoire dans une région ou un pays donné, et aussi pour chercher les migrants disparus lors d'une situation d'urgence. Il peut s'agir des acteurs suivants :

- ◆ Les agences de placement et de recrutement, à la fois dans les pays d'origine et dans les pays de destination, qui peuvent garder une trace du nombre et des professions des travailleurs migrants qu'elles ont placés, ainsi que des lieux où ils se trouvent.



La LBS Recruitment Solutions Corporation des Philippines se spécialise dans la mise à disposition de professionnels et de travailleurs qualifiés dans le monde entier. LBS Recruitment a produit une interface de géolocalisation qui utilise la technologie de Google Maps (historique des localisations) pour localiser les migrants. L'utilisation de cette interface a facilité l'évacuation de 97 travailleurs depuis la Libye en 2011.

- ◆ Les employeurs, qui peuvent fournir des informations sur les travailleurs qu'ils emploient, notamment en donnant des informations détaillées sur leurs horaires de travail et leurs heures de présence sur le lieu de travail. Il se peut toutefois qu'ils soient réticents à donner des informations détaillées sur les travailleurs dépourvus de documents et qu'ils

dissimulent des informations susceptibles de montrer qu'ils ne respectent pas le droit du travail (par exemple en faisant faire des heures supplémentaires aux travailleurs ou en ayant un nombre excessif d'employés dans une structure donnée).

- ◆ Les syndicats, surtout ceux qui sont pertinents pour les secteurs qui emploient de nombreux migrants.
- ◆ Les groupes, organisations et représentants de migrants.



Pendant la guerre du Golfe de 1990-1991, les responsables philippins chargés de la gestion des crises se sont appuyés sur les conseils de membres de la communauté philippine locale pour fournir des informations sur les besoins et la localisation de leurs ressortissants dans les zones sinistrées. Ces informations ont permis de faciliter la fourniture de secours ainsi que l'évacuation de 28 000 travailleurs.

- ◆ Les églises, les mosquées et les temples, et les organisations confessionnelles.
- ◆ Les centres communautaires.
- ◆ Les agences de voyages, les hôtels, les auberges de jeunesse et leurs organisations.



Après le tsunami qui s'est abattu sur l'océan Indien en 2004, les agences de voyages et les hôtels des Maldives ont été une source d'information précieuse sur la localisation et la situation des touristes sinistrés.

- ◆ Les entreprises de transfert de fonds et de télécommunications internationales. Leurs informations ne permettront peut-être pas de rendre compte de la présence de personnes dans un lieu donné, mais elles pourront être utiles pour l'analyse des tendances.
- ◆ Les fournisseurs de services (tels que les entreprises de télécommunications, les fournisseurs d'eau et d'énergie, les écoles, les compagnies d'assurance et les fournisseurs de soins de santé), qui pourraient donner des informations sur le nombre d'utilisateurs. On peut analyser ces informations pour estimer la population présente dans une région donnée. Bien qu'elles ne soient pas ventilées selon le statut migratoire, ces informations peuvent permettre de comprendre la présence des migrants et le schéma de leurs mouvements sur une journée, une semaine, une saison, etc., dans les zones dangereuses ou touchées, y compris les zones qui comptent un grand nombre de migrants.
- ◆ Les organisations de la société civile, surtout celles qui travaillent directement avec les migrants, qui ont souvent une bonne idée de la composition et de la distribution des groupes locaux de migrants, même si ces connaissances ne vont souvent pas au-delà des limites du secteur dans lequel elles opèrent directement.
- ◆ Les institutions d'enseignement, notamment les universités et autres établissements d'enseignement supérieur.
- ◆ Les organismes non gouvernementaux de plus grande envergure et les organisations internationales, qui procèdent parfois à la collecte et à la normalisation de données sur

la présence des migrants, leur emploi, leur statut et d'autres aspects. Dans certains cas, ces informations sont compilées de façon systématique dans des rapports statistiques accessibles à tous.



Caritas Italie et la fondation Migrants ont recueilli et analysé des données sur la présence des migrants en Italie pendant environ 25 ans. Ces données sont présentées dans un rapport annuel, ventilées par origine, sexe et répartition dans les différentes régions. Le rapport livre aussi des informations sur leur éducation et leur emploi.



L'Organisation internationale du Travail a créé une base de données pour recueillir des statistiques sur la migration internationale de la main-d'œuvre dans la région de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est. L'initiative a suscité des contributions et une assistance technique pour l'amélioration des bases de données nationales sur la migration. Si elle ne fournit pas de données sur la localisation précise des migrants victimes de situations d'urgence, elle contient des informations de base sur les flux, les niveaux et les tendances. Les statistiques de l'Organisation internationale du Travail peuvent être consultées à l'adresse <http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--fr/index.htm>.

Il est souvent nécessaire de puiser dans plusieurs de ces sources pour se faire une idée claire et complète de la migration dans une région donnée, surtout pour les groupes plus « invisibles » de migrants, tels que les migrants dépourvus de documents, qui seront très probablement absents des bases de données officielles. Cependant, aucun de ces systèmes n'est parfait, et il y aura probablement de nombreuses répétitions entre les différentes sources. On renforcerait l'utilité de ces informations en recoupant les données et en approfondissant les recherches, mais cela n'est pas toujours possible en pratique.

Pour obtenir une image plus fidèle des migrants présents dans une zone, il pourrait être utile d'examiner les données et les sources de données existantes et de faire l'inventaire des acteurs pertinents avant qu'une crise ne survienne, et aussi de définir des accords pour le partage et l'utilisation des informations. Par ailleurs, on s'assurerait ainsi que toutes les informations disponibles puissent être obtenues et saisies pendant une situation d'urgence.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les autorités du pays d'accueil et celles du pays d'origine, ainsi que d'autres acteurs dans ces pays, auront probablement de nombreuses informations et données sur les caractéristiques des migrants et les lieux où ils se trouvent.
- ◆ Ces données seront probablement incomplètes ou obsolètes, en raison à la fois des renseignements imprécis donnés par les personnes dépourvues de documents et de la mobilité des migrants à l'intérieur et à l'extérieur des frontières du pays d'accueil.
- ◆ La compilation et la vérification des différentes sources de données peuvent aider à brosser un tableau exact de la présence de migrants dans une zone, ce qui peut donner une base solide sur laquelle appuyer les mesures de gestion des situations d'urgence.

SUJET 2: RECUEILLIR DES INFORMATIONS DE PREMIERE MAIN SUR LES MIGRANTS

Les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence recueillent souvent des informations sur les communautés à risque ou touchées avec lesquelles elles travaillent, afin de mieux comprendre leur composition et leurs caractéristiques, les répercussions qu'elles subissent peut-être (ou qu'elles ont subies) et les besoins qu'elles peuvent avoir dans les situations d'urgence. Ces informations servent à améliorer la planification pour les futures situations d'urgence et à fournir des services et une assistance plus ciblés et adéquats dans les phases de secours et de relèvement. Si des migrants comptent parmi les bénéficiaires, il peut être nécessaire d'adapter les initiatives de collecte de données afin de rendre compte correctement des situations et des besoins de ces personnes. Pour ce faire, on peut adapter la façon dont les données sont recueillies et compléter les informations habituellement recueillies pour les autres groupes de population avec des détails particulièrement pertinents pour décrire les besoins et les situations des migrants.

Il est utile d'adapter la collecte des données pour l'établissement du profil de la communauté qu'on peut effectuer en prévision de futures situations d'urgence (par exemple pour planifier une éventuelle évacuation ou pour constituer des stocks d'articles de secours essentiels). C'est également important pour les évaluations d'impact et les évaluations des besoins, ou pour les initiatives de suivi des déplacements que l'on pourrait effectuer en réponse à une situation d'urgence (par exemple pour éclairer la distribution des vivres et d'articles non alimentaires, ou pour alerter les autres acteurs chargés de fournir certains services).

Dans les deux cas, il incombe généralement aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de mener des exercices particuliers de collecte de données concernant des informations qu'il est impossible d'obtenir facilement ou complètement auprès de tout autre acteur. De nombreux pays disposent de systèmes de ce type (et y consacrent des ressources pour veiller à ce qu'ils soient déployés de façon à fournir des informations détaillées, exhaustives et actualisées), mais ils ne saisissent pas toujours les informations adéquates, susceptibles d'aider à rendre compte des situations de vulnérabilité, des besoins et des capacités particuliers des migrants.

Méthodes de collecte des données

Il existe différents moyens de recueillir des données, qui ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients (voir le tableau 4.1 pour quelques exemples représentatifs). Ces avantages et inconvénients sont examinés de façon systématique dans la figure 4.2. On peut aussi combiner ces systèmes de collecte d'informations afin d'obtenir une meilleure compréhension des communautés à un niveau plus élevé, plus agrégé (par exemple au moyen de groupes de discussion avec des informateurs clés) avant d'étudier des informations plus détaillées (par exemple au moyen d'entretiens individuels).

Tableau 4.1: Outils de collecte des informations

Méthodes	Avantages	Inconvénients
Entretiens en personne	<ul style="list-style-type: none"> • Donnent des informations détaillées sur les personnes et les ménages • Permettent d'obtenir des clarifications et de réagir aux questions et aux réponses 	<ul style="list-style-type: none"> • Longs • Coûteux • Nécessitent la présence d'un enquêteur sur le terrain, ce qui est parfois impossible, surtout dans les situations d'urgence • Obstacles potentiels liés à la langue et à la défiance
Entretiens téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • Donnent des informations détaillées sur les personnes et les ménages • Permettent d'obtenir des clarifications et de réagir aux questions et aux réponses • Moins coûteux que les entretiens en personne 	<ul style="list-style-type: none"> • Longs • Besoin de contacts • Excluent les ménages de migrants qui n'ont pas le téléphone • Peuvent être impossibles en l'absence d'un réseau téléphonique fiable
Questionnaires papier	<ul style="list-style-type: none"> • Donnent des informations détaillées sur les personnes et les ménages • Moins coûteux et plus rapides que les entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible que les questions ne soient pas claires • Il est possible que les informations recueillies ne soient pas faciles à comprendre • Impossibles à utiliser avec des personnes analphabètes • Peuvent nécessiter la présence d'un enquêteur sur le terrain, ce qui est parfois impossible, surtout dans les situations d'urgence
Questionnaires/ formulaires en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Donnent des informations détaillées sur les personnes et les ménages • Peut-être moins coûteux et plus rapides que tout autre système 	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible que les questions ne soient pas claires • Il est possible que les informations recueillies ne soient pas faciles à comprendre • Impossibles à utiliser avec des personnes analphabètes • Impossibles à utiliser avec les personnes qui n'ont pas accès à Internet
Entretiens et groupes de discussion avec des informateurs clés	<ul style="list-style-type: none"> • Bon rapport coût-efficacité et faciles à organiser du fait de la souplesse offerte par le petit nombre de participants • Peuvent aider à mettre en évidence des particularités et caractéristiques collectives 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats ne sont pas statistiquement significatifs • Inutiles pour recueillir des informations sur les personnes • Fournissent des informations concernant seulement certains groupes de migrants, et du point de vue d'une seule personne

Consultations au sein des communautés	<ul style="list-style-type: none"> Bon rapport coût-efficacité Peuvent aider à mettre en évidence des particularités et caractéristiques collectives 	<ul style="list-style-type: none"> Il est peu probable que les résultats soient statistiquement significatifs Moins utiles pour recueillir des informations sur les personnes Difficultés logistiques pour l'organisation (disponibilité d'un lieu où les migrants se sentent en sécurité, interprétation dans les langues pertinentes, par exemple) Difficultés logistiques pour la participation (heure, coût du transport, par exemple) Il se peut que les représentants choisis ne représentent pas tous les membres de la communauté
Outils/applications d'enregistrement	<ul style="list-style-type: none"> Utiles pour recueillir des informations de base, les coordonnées et des informations sur les lieux où se trouvent les personnes Peuvent servir pour transmettre des messages de sensibilisation et d'avertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place et entretien potentiellement coûteux Les migrants craignant les contacts avec les autorités pourraient s'en méfier

Figure 4.2: Points forts et points faibles des différentes méthodes de collecte de données

	Permettent de recueillir des informations au niveau individuel/des ménages	Possibilité de clarifier les questions/réponses et d'y réagir	Les informations fournies sont objectives/quantitatives	Permettent aussi de suivre les lieux où se trouvent les migrants	Permettent de transmettre des alertes et des messages	Logistique simple	Mise en œuvre rapide	Organisation peu coûteuse	Pas d'interaction physique avec les personnes interrogées	La durée/le moment choisi n'est pas un problème pour les personnes interrogées	Le lieu/le coût n'est pas un problème pour les personnes interrogées	Pas de problème d'accès aux TIC pour les personnes interrogées	Accessibles indépendamment du degré d'alphabétisation
Entretiens en personne	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Entretiens téléphoniques	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Non	Dans une certaine mesure	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui
Questionnaires papier	Oui	Non	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Questionnaires en ligne	Oui	Non	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Entretiens et groupes de discussion avec des informateurs clés	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Consultations au sein des communautés	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Outils/applications d'enregistrement	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Note : TIC = technologies de l'information et de la communication.

Pour obtenir des résultats statistiquement significatifs, il faut constituer un échantillon de personnes interrogées qui soit représentatif de la composition de la communauté sondée, peu importe le système que l'on utilise pour recueillir les données (entretiens en personne, entretiens téléphoniques ou questionnaires papier, par exemple). Cependant, du fait de leur conception même, certaines méthodes, surtout celles qui font intervenir des groupes ou leurs représentants (par exemple, les groupes de discussion et les consultations au sein des communautés), ont très peu de chances de donner des résultats statistiquement significatifs. Néanmoins, même une compréhension superficielle et générale d'une communauté, de sa composition et des caractéristiques et moyens de ses membres peut être extrêmement précieuse pour mieux orienter les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement.

Si le fait d'être consulté peut être un changement positif pour de nombreuses communautés, il est arrivé que certaines expriment une lassitude face à cette consultation. Ces exercices seront probablement plus efficaces si les personnes interrogées comprennent en quoi leurs contributions éclairent les processus d'élaboration des politiques et de prise de décision, surtout lorsqu'elles reçoivent régulièrement des informations sur la façon dont leurs contributions sont utilisées, ou lorsqu'elles observent directement les changements que ces contributions alimentent.

Bon nombre de ces exercices permettent aussi de recueillir des réactions sur les actions locales, la fourniture de services et d'autres aspects, et il faut mettre en place des outils pour en tenir compte et améliorer les politiques et la planification.

Entretiens

Les entretiens en personne avec les migrants peuvent être un bon moyen d'obtenir des informations détaillées au niveau individuel ou des ménages, et ils offrent peut-être la base la plus solide pour des données statistiquement significatives. Cependant, la collecte et l'analyse des données au niveau des ménages sont un processus long et particulièrement coûteux s'il faut faire intervenir des interprètes et des médiateurs culturels pour s'entretenir avec certaines personnes.

Les obstacles linguistiques et culturels et la méfiance peuvent représenter des difficultés significatives pour les personnes interrogées (surtout dans le cas des entretiens en personne, où un contact physique est nécessaire). De ce fait, il se peut que les personnes interrogées n'aient pas envie d'interagir avec l'enquêteur (par exemple, parce qu'elles ne veulent pas parler à une « autorité », ou pour des raisons liées à la répartition des rôles entre les sexes), ce qui peut nuire à la collecte des données.

Il peut être nécessaire que les personnes conduisant les entretiens soient bilingues ou aient bénéficié d'une formation ou d'une information spéciale sur les aspects pertinents des coutumes et de la culture des migrants, ou encore qu'elles soient accompagnées par un interprète ou un médiateur. Cependant, il se peut que l'interprétation et la médiation soient impossibles dans le cas des entretiens téléphoniques, lesquels ne sont par ailleurs pas envisageables pour les ménages qui n'ont pas de numéro de téléphone (répertorié).



Les chercheurs du Dakota du Nord aux Etats-Unis ont tenté de comprendre comment des stratégies de communication différentes atteignaient des populations particulières avant, pendant et après une crise. En ayant recours à des entretiens téléphoniques et à des groupes représentatifs, ils ont étudié les attitudes et les inquiétudes concernant les crises et les sources d'information utilisées par les populations à risque. Ils ont analysé les méthodes d'accès aux informations ou d'obtention d'informations jugées les plus fiables par les personnes interrogées. La pratique consistant à joindre des groupes représentatifs par téléphone a été considérée comme un moyen efficace et peu coûteux de communiquer l'avis d'experts à des populations particulières.

Questionnaires

Les questionnaires papier et en ligne à renvoyer aux autorités compétentes coûteront probablement moins cher que les entretiens. De plus, leur analyse prendra probablement moins de temps, surtout dans le cas des formulaires en ligne. Les deux types de questionnaires peuvent être distribués ou envoyés à un échantillon précis de ménages (par courrier ou courrier électronique) ou mis à disposition pour permettre à un public indéterminé de formuler ses observations (formulaire sur un site Web ou formulaire papier disponible à certains endroits, par exemple). Dans le deuxième cas, il est peu probable que les informations recueillies soient complètes, ni même représentatives de la communauté locale. On peut par ailleurs compléter les questionnaires de façon anonyme, ce qui peut être utile pour régler les problèmes de méfiance.

De gros problèmes de langue et de méfiance peuvent se poser pour les personnes répondant aux questionnaires, et y apporter une réponse est moins facile que dans le cas des entretiens, car l'interprétation/la médiation ou la clarification des questions n'est pas possible. Il se peut aussi que les réponses données par les personnes interrogées ne soient pas claires, pertinentes ou utiles.

Entretiens et groupes de discussion avec des informateurs clés

Recenser et interroger (individuellement ou collectivement) des informateurs clés est l'un des moyens les moins coûteux de mieux comprendre les caractéristiques d'une communauté donnée. Ce processus donnera probablement seulement un aperçu partiel d'une communauté de migrants, qui sera le point de vue d'une seule personne ou organisation, mais il peut être utile pour commencer à comprendre un groupe ou une communauté.

On peut conduire ces processus tout en recensant les organisations et les autres parties prenantes au niveau de la communauté qui sont pertinentes pour cartographier les ressources ou pour planifier les interventions d'urgence. Ces exercices sont également utiles pour interroger toute une série d'acteurs et s'assurer que les informateurs choisis ont une vision complète de la communauté cible.



Aux Etats-Unis, les autorités du comté de Sonoma, en Californie, ont étudié les organisations locales de la société civile pour recueillir des informations sur le nombre, la localisation et les besoins de leur population bénéficiaire afin d'élaborer un plan d'intervention en cas d'urgence et un plan de communication d'urgence à l'intention des groupes locaux ayant des besoins particuliers.



Le dossier de formation comprend un formulaire pouvant être utilisé pour recueillir des informations sur des groupes de migrants collectivement plutôt que sur des migrants individuels, aux seules fins de la planification d'urgence (« M4_profiling tool migrants »). Une version électronique du modèle de formulaire est également disponible à l'adresse <https://form.jotforme.com/60605615991358>. Il est recommandé de l'utiliser comme modèle/ liste de contrôle pour les groupes représentatifs/les entretiens avec les informateurs clés des groupes de migrants locaux, tout en gardant à l'esprit que les informations peuvent devoir être adaptées (par exemple, si l'accent est davantage mis sur la réponse/le relèvement que sur la préparation, ou si d'autres informations sont plus pertinentes pour le contexte local).

Le formulaire comporte des sections sur les renseignements personnels ; la démographie du groupe ; sa localisation et sa composition ; les médias et les moyens de communication fréquemment utilisés ; les structures sociales et la vie communautaire ; et la cartographie des ressources de la communauté pour les situations d'urgence.

Consultations communautaires

Les consultations peuvent aussi être un moyen efficace de rendre compte de la composition d'une communauté entière, mais elles s'accompagnent de certaines difficultés logistiques. Pour que la participation soit suffisante, il peut se révéler essentiel de trouver un endroit qui ne soit pas trop difficile d'accès, que les migrants connaissent bien et dans lequel ils se sentent en sécurité ; il est également important de choisir un jour et une heure qui conviennent à des personnes aux occupations variées. Lorsqu'on organise des événements de ce type, il faut également tenir compte d'éventuelles questions de méfiance ou de questions qui pourraient se poser s'agissant des exigences concernant la nourriture, le respect de l'intimité et le code vestimentaire.

Il est particulièrement important de veiller à ce que toutes les composantes pertinentes de la communauté soient représentées et participent effectivement. En effet, il est possible que les membres de la communauté qui s'expriment de manière plus énergique finissent par être surreprésentés dans un débat libre, et que les minorités marginalisées ou exclues aient beaucoup de mal à exprimer leurs préoccupations.



L'Institut australien de gestion des situations d'urgence a mené une étude sur les capacités de gestion des risques de catastrophe des communautés issues d'un milieu de migrants et de réfugiés, en accordant une attention particulière aux groupes bhoutanais et insulaires du Pacifique. Les chercheurs ont organisé une série de consultations avec les deux groupes, notamment des entretiens individuels semi-structurés pour :

- ◆ Echanger des informations, des questions, des idées, des connaissances, etc. ;
- ◆ Développer des stratégies pour appuyer l'action locale ;
- ◆ Améliorer la compréhension des risques et l'appropriation des actions de préparation et de réponse aux situations d'urgence par les migrants locaux ;
- ◆ Communiquer les informations pertinentes ;
- ◆ Construire des réseaux connectés et des relations, et créer un climat d'appropriation et de confiance.

Applications et outils d'enregistrement en ligne

La mise en place d'outils d'enregistrement et de suivi consacrés à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence est une approche coûteuse qui peut être utile pour recueillir des informations, au moins sur des caractéristiques de base des communautés de migrants et sur les lieux où elles se trouvent. Les outils de ce type peuvent être utiles pour les systèmes qui diffusent en temps réel des alertes précoces et des communications d'urgence, notamment en contribuant à une diffusion multilingue des informations. Bien qu'anonyme, l'enregistrement exige des utilisateurs qu'ils fournissent leurs coordonnées et, dans le cas de l'appui multilingue, des informations sur la langue qu'ils parlent. Il peut donc susciter la méfiance, voire être évité au motif qu'il consisterait en des pratiques culturellement inacceptables.



Dans une étude de 2006, les membres de la communauté africaine de l'Oregon se sont opposés à l'idée de communiquer leurs renseignements personnels aux fournisseurs de services de santé. Les personnes interrogées ont notamment invoqué les raisons suivantes : des expériences passées négatives avec les institutions publiques locales ayant abouti à la mort d'un membre de la communauté ; l'absence de relations avec le département de la santé et donc leur manque de confiance les amenant à craindre que les informations ne soient pas utilisées correctement ; la crainte de voir la liste employée pour signaler des personnes dont les tests médicaux ne correspondaient pas aux normes/exigences des services sanitaires locaux (et le risque d'être expulsé sur la base de ces informations) ; et le fait que la liste elle-même était contraire au mode de communication culturel du groupe.

Données à recueillir

Différentes informations peuvent être utiles pour les mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement, et pour mettre en évidence les situations de vulnérabilité que pourraient vivre les migrants. Pour se préparer et répondre aux situations d'urgence dans une communauté, quelle qu'elle soit, il est fondamental de connaître des éléments tels que le nombre de groupes de migrants, les lieux où ils vivent et travaillent, les schémas de leurs déplacements, ainsi que leurs caractéristiques démographiques (âge et sexe) et leur état de santé, notamment leurs éventuels handicaps. Il peut cependant être utile de connaître d'autres détails pour encore mieux cibler les mesures visant spécialement les migrants.

On peut recueillir ces données en observant les conditions de vie et de travail des personnes, en se demandant si elles ont accès aux services et si elles disposent de moyens, et aussi en examinant leurs besoins et leurs réactions lors de situations d'urgence antérieures.

Les sections ci-dessous se fondent, pour l'essentiel, sur les éléments de l'outil d'établissement du profil des communautés inclus dans la boîte à outils (« M4_outil d'établissement du profil des migrants »).

Statut migratoire

Le statut migratoire est un facteur clé de la vulnérabilité d'une personne. Les migrants dépourvus de documents, les nouveaux arrivants, les migrants en transit et les apatrides peuvent se heurter à des obstacles juridiques et administratifs lorsqu'ils souhaitent obtenir un emploi formel, trouver un logement ou accéder aux services de base. Par ailleurs, il se peut qu'ils n'aient pas le droit, ou l'envie, de se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur du pays ou de demander l'aide des intervenants. Ils ont par ailleurs moins de chances d'être couverts par une assurance médicale ou la sécurité sociale, notamment les allocations de chômage, et de bénéficier de secours et d'une aide au relèvement.

Par conséquent, la compréhension du statut migratoire des personnes peut aider les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à anticiper certaines difficultés récurrentes pour différents groupes de migrants touchés par les situations d'urgence. Il peut être difficile de recueillir des données de ce type au niveau individuel (au moyen d'entretiens ou d'enquêtes) du fait de la réticence des personnes à parler d'un sujet aussi sensible, et l'obtention d'estimations plus larges et globales auprès d'informateurs clés pourrait donc être un moyen plus réaliste de comprendre cet aspect.

Aptitudes linguistiques

Dans le contexte des communications d'urgence et de la fourniture de services, il est essentiel de savoir quelles langues les migrants parlent. Cela signifie savoir si les migrants parlent la langue locale (et avec quel niveau de maîtrise), quelle est leur langue maternelle et quelles autres langues ils parlent, en gardant à l'esprit que leur langue maternelle ne sera pas forcément la langue parlée dans leur lieu d'origine. Cela peut aussi supposer de savoir si les migrants sont alphabétisés (et notamment s'ils savent lire l'écriture locale).

Voies de communication préférées

Il est essentiel de comprendre comment l'information circule au sein des différents groupes de migrants afin de construire des systèmes de communication d'urgence plus efficaces. Cela suppose de savoir si les migrants utilisent :

- ◆ Les médias traditionnels de leur pays de destination (chaînes de télévision et stations de radio nationales publiques et privées) ;
- ◆ Les chaînes de télévision, les stations de radio et les journaux de leur pays d'origine ;
- ◆ Leurs ambassades et consulats ;
- ◆ Les médias locaux et communautaires (chaînes de télévision et stations de radio, y compris les stations de radio sur Internet) ;
- ◆ Certaines pages de médias sociaux de personnes ou d'institutions ;
- ◆ Des systèmes de communication informels et communautaires.

Il est essentiel de recueillir les coordonnées et d'autres détails afin de pouvoir exploiter facilement et efficacement ces voies de communication pour diffuser des communications d'urgence. Il faut également savoir si ces voies de communication ont des chances de fonctionner dans une situation d'urgence et, si ce n'est pas le cas, quelles autres voies de communication les migrants pourraient utiliser à la place.

Conditions de vie

Les migrants vivent souvent dans des zones particulièrement dangereuses ou marginalisées. Pour comprendre l'effet que leurs conditions de vie au quotidien ont sur leur vulnérabilité aux crises, il peut être nécessaire de comprendre s'ils vivent :

- ◆ Dans des zones ou des immeubles particulièrement exposés aux aléas ;
- ◆ Dans des zones éloignées ou isolées, ou dans des zones susceptibles d'être hors de portée des intervenants dans une situation d'urgence (y compris à cause de l'absence d'une infrastructure adéquate) ;
- ◆ Dans des zones isolées sur le plan social (par exemple, dans des quartiers habités presque exclusivement par des migrants, entretenant peu de contacts avec les autres groupes).

Situation au regard de l'emploi

Le fait d'avoir un emploi formel et de bénéficier d'une protection sociale grâce à des systèmes de sécurité sociale peut atténuer les répercussions d'une crise et déterminer la mesure dans laquelle une personne parviendra à se relever au lendemain de cette crise. Plusieurs facteurs liés à l'emploi sont pertinents pour déterminer la vulnérabilité d'une personne, notamment :

- ◆ Le type d'emploi et l'emplacement du lieu de travail ;
- ◆ Le caractère formel ou informel de l'emploi (par exemple, la question de savoir si le travailleur a un contrat conforme à la réglementation ou a été déclaré comme il se doit) ;
- ◆ L'appartenance éventuelle du travailleur à un syndicat ;
- ◆ La question de savoir si le travailleur est victime d'abus commis par l'employeur (par exemple, la rétention de documents ou du salaire) ;

- ◆ L'éventuelle couverture du travailleur par des mécanismes d'assurance sociale, notamment les mécanismes prévus pour le chômage provoqué par une crise, soit par l'employeur ou le recruteur, soit par le système de sécurité sociale du pays d'origine ou du pays d'accueil ;
- ◆ L'éventuel isolement du lieu de travail (par exemple, un travailleur dans une exploitation agricole ou une usine isolée, ou un domestique qui travaille seul au domicile d'une famille).

Comportement dans les situations d'urgence

La façon dont une personne réagit dans une situation d'urgence dépend de différentes caractéristiques individuelles. Néanmoins, on peut mettre en évidence certaines caractéristiques récurrentes dans différents groupes, et ainsi obtenir des informations utiles pour éclairer les mesures de préparation et de réponse. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- ◆ Le degré de sensibilisation aux aléas locaux et aux possibilités de réponse ;
- ◆ La participation aux mesures de préparation, aux plans ou aux exercices qui existent sur le lieu de travail, au sein du ménage ou au niveau de la communauté ;
- ◆ Le degré de confiance dans les autorités et la crainte à leur égard ;
- ◆ La façon dont la personne valide les alertes qu'elle reçoit (par exemple en demandant à ses voisins, à ses proches ou aux autorités) ;
- ◆ Les possibilités de transport pour l'évacuation (par exemple, la question de savoir si la personne dispose d'un véhicule personnel, si la zone dans laquelle elle se trouve est desservie par les transports en commun ou s'il existe des services d'évacuation planifiée) ;
- ◆ La question de savoir si la personne est à l'aise à l'idée de laisser sa maison sans surveillance.

Caractéristiques culturelles pertinentes pour la fourniture de services

Tous les aspects de la fourniture de services subissent les effets des coutumes et des préférences culturelles, à savoir :

- ◆ Restrictions et exigences alimentaires (par exemple, tel ou tel groupe ne mange pas certains aliments, doit respecter des rituels précis ou manger à certaines heures) ;
- ◆ Règles concernant l'intimité, les codes vestimentaires et l'étiquette (normes particulières pour s'adresser à certains membres de la communauté, interdiction des contacts physiques ou des échanges de paroles entre les hommes et les femmes, y compris les intervenants d'urgence, règles précises pour la tenue vestimentaire et exigences particulières en matière d'espace, par exemple) ;
- ◆ Façon de voir les soins de santé et l'appui psychosocial et acceptation de ceux-ci ;
- ◆ Besoin de célébrations religieuses et d'autres rituels, s'agissant notamment du traitement à réserver aux défunts ;
- ◆ Besoin d'autres réunions collectives, notamment celles qui pourraient être nécessaires pour la prise de décisions ou le relèvement.

Besoins non satisfaits

L'évaluation des besoins non satisfaits des personnes touchées par une crise est courante dans les études d'impact *a posteriori*, mais il est essentiel, pour fournir des services adéquats, de comprendre les difficultés et les obstacles particuliers que les migrants touchés pourraient

rencontrer. Il est capital de répondre à la question de savoir si les spécificités culturelles, la méfiance, la peur et la xénophobie ont comme conséquence d'empêcher les migrants d'accéder à certaines formes d'assistance et de soutien, afin de surmonter ces obstacles et d'atténuer les incidences de la crise sur les migrants. Ces informations peuvent également être utiles pour orienter les migrants vers d'autres fournisseurs de services qui pourraient mieux répondre à leurs besoins en leur apportant une assistance appropriée (organisations de la société civile, acteurs internationaux ou cliniques, par exemple).

Intention de migration

Dans les situations d'urgence, les migrants se déplacent souvent selon des logiques plus complexes et sur de plus longues distances que les membres de leurs communautés d'accueil.

Il est essentiel de savoir si les migrants souhaitent quitter une zone dangereuse ou touchée par une crise, et s'ils ont les moyens de le faire, pour planifier leur évacuation et l'assistance et pour développer des solutions correctes à long terme. Cela suppose de répondre aux questions suivantes :

- ◆ Les migrants souhaitent-ils quitter la zone ou le pays à risque ou touché, et quand ?
- ◆ Ont-ils les moyens de le faire ?
- ◆ Où iront-ils, et sur quelle aide pourront-ils compter lorsqu'ils seront arrivés à destination (y compris chez eux) ?
- ◆ Souhaiteront-ils revenir dans le pays ultérieurement ? Y seront-ils autorisés et seront-ils capables de le faire ?

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et les autres acteurs du pays d'accueil ont besoin de ces informations pour planifier les mesures de réponse, dans les zones touchées et ailleurs dans le pays (par exemple pour créer des abris et mettre en place des zones de distribution de vivres loin des zones touchées). Ces informations peuvent également être utiles pour la planification des évacuations internationales ou des retours dans le pays d'origine, et peuvent être essentielles pour travailler efficacement avec les acteurs du secteur des transports et avec les autorités chargées de la gestion des frontières, notamment celles de pays tiers. Enfin, ces informations peuvent être importantes pour faciliter une nouvelle migration, puisque les services du pays d'accueil chargés de l'immigration et du travail pourraient en avoir besoin. Bien que ces tâches ne relèvent pas du tout de leur mission, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent jouer un rôle essentiel dans la collecte et la diffusion rapides de ces informations avant et pendant les crises, et contribuer ainsi aux mesures plus larges de réponse et de relèvement.

Coordonnées

Pour améliorer la circulation de l'information avant, pendant et après les situations d'urgence (et ainsi améliorer l'efficacité des mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence), il est souvent nécessaire que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence aient accès aux coordonnées (numéros de téléphone, informations de contact sur les systèmes de messagerie instantanée, adresses électroniques et profils de réseaux

sociaux) des représentants, ou des sentinelles, des principaux groupes et communautés de migrants (représentants élus, chefs de ménage, chefs religieux, enseignants et aînés de la communauté), ainsi que des organisations non gouvernementales et des organisations de services communautaires qui travaillent avec les migrants.

Par ailleurs, il peut être utile de recueillir des informations sur les proches, les dirigeants et les membres de la communauté (y compris ceux qui sont restés dans le pays d'origine) que les migrants souhaiteront peut-être contacter en cas d'urgence.

Collecte et partage des données

Toutes les initiatives de collecte et de suivi de données engendrent des risques pour la vie privée et la sécurité des migrants. Les informations que les migrants fournissent sont peut-être confidentielles et elles ne devraient pas pouvoir être utilisées pour un quelconque objet autre que celui pour lequel elles ont été fournies, à moins que les migrants n'aient donné leur accord en ce sens ou que la vie de ces personnes soit en jeu.

Dans le cadre des initiatives de collecte des données, il faut donc préciser quelles données seront utilisées à quelles fins. Plus spécialement, il peut être important de souligner que ces données seront utilisées aux fins exclusives de préparation et de réponse aux situations d'urgence et du relèvement, et qu'elles ne serviront en aucune façon à alerter les autorités chargées de l'immigration, de la fiscalité ou des frontières du pays d'accueil et du pays d'origine des migrants. Si ces assurances ne sont pas données, il est peu probable que les migrants vulnérables, en particulier ceux qui sont dépourvus de documents, fournissent la moindre information.

On peut également recueillir les données de façon anonyme (ou collective), d'où l'utilité de l'outil d'établissement du profil des groupes fourni dans le dossier de formation (« M4_outil d'établissement du profil des migrants »).

Il faudra aussi peut-être créer un environnement rassurant pour la collecte des données. Pour cela, il pourrait être nécessaire :

- ◆ De faire intervenir des interprètes et des traducteurs (ou du personnel bilingue) et des médiateurs culturels lors des manifestations et des entretiens, afin de réduire autant que possible l'obstacle de la langue ;
- ◆ De faire intervenir des personnes qui ont la confiance des migrants (telles que des dirigeants ou des représentants, des prêtres ou des imams, ou encore des enseignants) lors des manifestations et des entretiens, et de veiller à ce que ces personnes présentent ou clarifient l'initiative et ses objectifs pour les personnes interrogées ;
- ◆ De former ou d'informer les personnes chargées de la collecte des données à propos des particularités culturelles de la communauté de migrants ;
- ◆ De demander à des membres de la communauté spécialement formés à cette fin de recueillir directement les données, ce qui peut également améliorer le travail de terrain et réduire le coût de cette collecte ;

- ◆ D'organiser ou de promouvoir conjointement l'initiative de collecte d'informations avec des organisations qui ont la confiance de la communauté des migrants, ce qui peut également contribuer à ce que la communauté s'approprie le processus ;
- ◆ D'être souple dans la programmation des manifestations et des entretiens pour permettre aux migrants d'y participer ;
- ◆ De prendre en charge ou de rembourser les coûts liés à la participation ;
- ◆ D'organiser les manifestations dans des lieux où les migrants se sentent en sécurité (des lieux qu'ils connaissent, tels que les centres communautaires, les églises, les mosquées ou les temples), et dans lesquels leur intimité peut être respectée ;
- ◆ D'organiser les initiatives de collecte des données en même temps que d'autres manifestations organisées dans la communauté, notamment des activités de sensibilisation ou des exercices de préparation ;
- ◆ De s'adresser spécifiquement aux minorités et de les associer, en particulier les migrants vulnérables.

Dans toutes les initiatives de collecte de données, il faut respecter le principe d'auto-identification, en vertu duquel chacun doit avoir le droit de décider s'il souhaite se présenter comme membre de tel ou tel groupe de migrants, ou au contraire éviter d'être reconnu comme membre d'un groupe. Cet aspect est tout particulièrement important lorsque la collecte de données est organisée de façon participative ou en groupe.

Toutefois, il sera parfois nécessaire de partager des informations, et en particulier des statistiques globales, concernant les migrants, par exemple avec les autorités du pays d'origine qui cherchent à protéger et à aider leurs nationaux, ou avec d'autres acteurs chargés de la recherche et du sauvetage, de la fourniture de services ou d'autres tâches. De même, il se peut que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence aient besoin d'obtenir des informations recueillies par d'autres organisations.

Dans tous ces cas de figure, il est important d'établir au préalable des accords sur la collecte et le partage des données qui précisent comment ces données doivent être recueillies et sous quelle forme et sous quelles conditions elles peuvent être partagées, et aussi comment on peut améliorer leur utilité pour les différents interlocuteurs. Mieux vaut élaborer ces accords au préalable, en prévision de situations d'urgence potentielles.



Le document de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe intitulé *Guidelines for Exchanging Data to Improve Emigration Statistics* étudie la possibilité d'utiliser les données sur l'immigration disponibles dans les pays d'accueil pour améliorer les données sur l'émigration dans les pays d'origine. Ce document est fourni aux pays qui souhaitent appliquer cette approche pour améliorer leurs données sur l'émigration. Des conseils sont aussi proposés sur la manière de renforcer la compatibilité des données recueillies, traitées et diffusées entre les pays d'origine et de destination des migrants.



POINTS A RETENIR

- ◆ Il existe divers moyens de recueillir des données de première main avant, pendant et après les situations d'urgence, qui ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients.
- ◆ Le statut et la situation des migrants peuvent avoir des incidences sur tous les aspects des mesures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement, et les données pertinentes couvrent des domaines variés, parmi lesquels les communications, le comportement dans les situations d'urgence ou encore les besoins et les préférences s'agissant de la fourniture de services.
- ◆ La collecte d'informations est une question sensible, surtout lorsqu'on recueille des données concernant des personnes potentiellement vulnérables. Il faut établir des conditions sûres et bien définies pour la collecte de données afin d'éviter toute crainte et d'améliorer l'efficacité de cette collecte.
- ◆ Il est essentiel de conclure des accords sur la collecte et le partage des données avec les autres acteurs compétents, que ce soit les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence qui fournissent des informations aux autres fournisseurs de services et aux autorités, ou inversement.

SESSION 4 : « CAFE MONDIAL » : SOURCES ET OUTILS PERMETTANT DE RENFORCER LA CONNAISSANCE DES PARTICIPANTS DE LA LOCALISATION ET DES CARACTERISTIQUES DES MIGRANTS

Méthodologie : Le métaprocessus



Le Café mondial (The World Café¹ en anglais) est un processus simple d'interactions de groupe utilisé pour mettre en relation des connaissances, des idées ou des expériences. Il regroupe les participants autour d'une table, comme dans un café, et leur demande de se déplacer vers une autre table à des moments précis.

Dans cette session, les participants utiliseront le processus du Café mondial pour définir les différents outils et sources pouvant être utilisés pour connaître l'endroit où se trouvent les migrants et leurs caractéristiques, et en discuter.

Objectif d'apprentissage de la session



A la fin de cette session, les participants doivent pouvoir décrire les processus permettant de mener des activités de collecte de données et d'établissement de profil, avec pour objectif de repérer, de quantifier et de localiser les migrants, et de comprendre leur situation de vulnérabilité, leurs besoins, leurs ressources et leurs capacités.

Principaux thèmes



1. Les domaines dans lesquels des données doivent être recueillies (comme la langue, les besoins alimentaires, les besoins d'intimité et la diversité des migrants) ;
2. Les sources de données existantes auxquelles il est possible d'avoir accès ;
3. Les problèmes pouvant être rencontrés lors de la collecte des données.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ♦ Trois tables, pas nécessairement dans la même pièce, recouvertes de feuilles de papier ;
- ♦ Suffisamment de chaises par table ;
- ♦ Des marqueurs/crayons de couleur pour chaque table ;

1 Voir www.theworldcafe.com.

- ◆ Des feuilles de papier pour recouvrir les tables ;
- ◆ Du ruban adhésif ;
- ◆ Des boissons et des en-cas sur chaque table si possible ;
- ◆ Des exemplaires de « M4_Outil d'établissement de profil migrants », ainsi que sa version électronique, pour chacun des participants.

Organiser les activités



Activité 1 : Le Café mondial

Avant l'activité :

1. Couvrir complètement les trois tables avec des feuilles de papier et disposer des chaises autour de chaque table.
2. Placer des marqueurs de couleur différente sur chaque table.
3. Au centre de chaque table, écrire l'un des trois thèmes décrits ci-dessous (un thème différent sera discuté à chaque table)

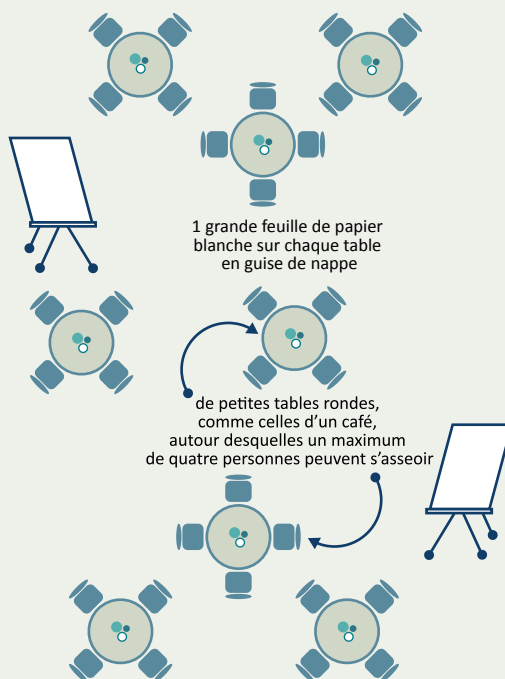


Table 1 : « Principales sources d'information existantes »

- ◆ A partir de quels rapports, publications, bases de données ou organisations est-il possible de se procurer des informations sur les migrants, notamment sur leur nombre, leur répartition et leurs caractéristiques ? Préciser les sources effectives dans votre zone/pays/région.
- ◆ Quel type d'informations ces sources livrent-elles ?
- ◆ Les informations fournies sont-elles accessibles à votre organisation ? Dans quelles conditions ?

- ♦ *Remarque pour le facilitateur* : Il importe de donner le nom des produits ou des acteurs véritables, pas seulement celui de catégories abstraites. Ce groupe peut, au besoin, utiliser des ordinateurs pour effectuer des recherches sur Internet.

Table 2 : « Recueillir des données nouvelles »

- ♦ Si les données requises à des fins de gestion d'une situation d'urgence spécifique à des migrants ne sont pas disponibles, de quelle manière votre organisation pourrait-elle les obtenir ?
- ♦ Quelles difficultés pratiques majeures se poseraient pour recueillir ces données ?

Table 3 : « Thèmes sur lesquels recueillir des informations »

- ♦ Quels types d'informations votre organisation devrait-elle recueillir pour orienter ses activités en faveur des migrants ?
- ♦ La collecte de certaines de ces informations est-elle particulièrement délicate ?
- ♦ Comment votre organisation pourrait-elle gérer cet aspect ?

Les hôtes

- Les hôtes sont choisis à l'avance parmi les participants et sont informés du rôle qu'ils doivent jouer par le facilitateur.
- Les hôtes restent à leur table pendant toute l'activité.
- Ils aident (avec les autres participants) à noter ou à dessiner les principaux liens, idées, découvertes et les questions plus approfondies.
- Les hôtes doivent encourager les participants à écrire et à dessiner.
- Au début d'un nouveau tour, ils informent brièvement le nouveau groupe des principales idées qui sont ressorties de la conversation précédente afin qu'elles lui servent de point de départ et l'encouragent à ajouter des idées nouvelles.
- A la fin de l'activité, les hôtes résument les discussions qui ont eu lieu autour de leur table.



Pendant l'activité :

1. Répartir les participants en trois groupes (de taille plus ou moins égale) et demander à chacun de gagner une table.
2. Expliquer que pendant l'activité, les participants passeront d'une table à une autre et qu'ils discuteront de trois thèmes différents. Les participants restent dans leur groupe initial jusqu'à la fin de l'activité et chaque hôte reste à la même table.
3. Dans l'idéal, le rôle des hôtes doit être joué par les participants qui connaissent mieux l'activité/les matériels et peuvent être informés et préparés à l'avance. Les hôtes donnent un aperçu de la situation au groupe de participants suivant (lorsqu'il arrive d'une autre table) et les amènent à présenter des idées et des expériences complémentaires sur le thème retenu pour leur table. Voir l'encadré pour des informations supplémentaires sur le rôle de l'hôte.
4. Présenter et expliquer les trois questions aux trois groupes avant qu'ils commencent à travailler autour des tables pour s'assurer que les discussions ne se recoupent pas.
5. Les participants peuvent commencer à discuter du thème inscrit sur leur table. Ils sont encouragés à exposer leur expérience personnelle, à dessiner, à griffonner et à écrire tout ce qu'ils veulent sur les feuilles qui recouvrent la table.
6. Au bout de 15 à 20 minutes, demander aux participants de se rendre à la table suivante. Les hôtes restent à leur table. Faire de même après 15 à 20 minutes supplémentaires. Le troisième tour de discussions peut être réduit et durer entre 12 et 15 minutes.
7. A la fin du troisième tour, demander aux hôtes de présenter un résumé des discussions qui ont eu lieu à leur table.
8. Tirer les conclusions en reliant les informations qui ont été discutées autour des trois tables aux points à retenir du chapitre, en complétant et en corrigeant si besoin les informations fournies par les participants.

Activité 2 (option 1) : Présentation d'un outil d'établissement de profil

1. Distribuer et présenter l'outil d'établissement du profil de la communauté (« M4_profiling tool migrants » et/ou sa version condensée (« M4_profiling tool condensed »)).
2. Expliquer que cet outil est destiné à recueillir des informations sur les communautés et non pas sur des personnes à travers les représentants communautaires. Souligner que :
 - a. Ces informations sont utiles pour la planification de la préparation et doivent dans l'idéal être recueillies avant une situation d'urgence.

- b. La collecte de données sur des groupes et des communautés, plutôt que sur des personnes, peut permettre d'en savoir plus sur des communautés difficiles à atteindre et faciliter la prise en compte des considérations relatives à l'intimité dans la collecte de données.
3. Mener une discussion sur la manière dont cet outil peut être utilisé ou adapté au contexte local.

Activité 2 (option 2) : Constitution de l'outil d'établissement de profil (recommandé pour les actions de sensibilisation internationales)

1. Distribuer et présenter la version condensée de l'outil d'établissement de profil de la communauté (« M4_profiling tool condensed »).
2. Expliquer que cet outil est destiné à recueillir des informations sur les communautés et non pas sur des personnes à travers les représentants communautaires. Souligner que :
 - a. Ces informations sont utiles pour la planification de la préparation et doivent dans l'idéal être recueillies avant une situation d'urgence.
 - b. La collecte de données sur des groupes et des communautés, plutôt que sur des personnes, peut permettre d'en savoir plus sur des communautés difficiles à atteindre et facilite la prise en compte des considérations relatives à l'intimité liée à la collecte de données.
3. Demander à chaque participant (ou à chaque groupe de participants ayant une origine commune) de remplir le formulaire, en donnant des informations sur son propre groupe national/ethnique, comme s'il répondait au nom de sa communauté se trouvant à l'étranger.
4. Au bout de 10 minutes, discuter des réponses des participants. Les réponses peuvent être regroupées dans un tableau (« M4_profiling tool matrix » peut être utilisé comme modèle), sur du papier ou sur un écran, en simulant un outil qui pourrait être utilisé pour planifier une réponse qui tienne davantage compte de la culture.

Conseils



- ◆ Pendant l'activité, se déplacer d'une table à l'autre pour vérifier si les hôtes comprennent leur rôle et pour encourager tous les participants (pas seulement l'hôte) à écrire et à dessiner sur les feuilles qui recouvrent la table.
- ◆ Si certains thèmes pourraient être traités de manière plus détaillée après le deuxième tour, ajouter des questions supplémentaires pour approfondir l'analyse.
- ◆ Le troisième tour est généralement plus court, car beaucoup d'informations ont normalement déjà été écrites/dessinées pendant les tours précédents (sauf si des questions supplémentaires sont ajoutées).
- ◆ Des informations supplémentaires sur le Café mondial sont disponibles à l'adresse www.theworldcafe.com/

Durée



- Durée totale estimée : 105 minutes
- ◆ Activité 1 (Café mondial) : 90 minutes
 - 10 minutes pour les explications, la formation des groupes, et les questions et réponses
 - 15 à 20 minutes pour chaque tour de discussions (50 minutes au total)
 - 30 minutes pour la présentation par les hôtes de la discussion sur le thème retenu pour leur table (chaque hôte présente un résumé, et anime une session de questions et réponses).
 - ◆ Activité 2, option 1 (Présentation de l'outil d'établissement de profil) : 15 minutes
 - ◆ Activité 2, option 2 (Constitution de l'outil d'établissement de profil) : 30 minutes
 - 5 minutes pour distribuer et expliquer l'outil
 - 10 minutes pour remplir le formulaire
 - 15 minutes pour compiler les résultats et en discuter

CHAPITRE 5

Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement

5

INDEX

Objectif du chapitre.....	175
Introduction.....	175
Sujet 1: Améliorer la participation des migrants aux activités de préparation, de réponse et de relèvement	176
Associer les migrants aux activités de gestion des situations d’urgence.....	177
Les migrants, médiateurs culturels, interprètes et traducteurs	185
Travailler avec les migrants et leurs représentants pour améliorer les relations et l’assistance.....	187
Consulter les migrants lors de la planification de la préparation et du relèvement	189
Points à retenir	194
Sujet 2: Instaurer la confiance dans les acteurs et les systèmes d’alerte et de réponse locaux	195
Points à retenir	200
Session 5 : Table ronde sur la participation des migrants aux activités et aux processus consultatifs.....	201

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants ont conscience des principaux avantages et difficultés liés à la participation des migrants aux efforts de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement, et savent comment adapter le recrutement des agents et des bénévoles des acteurs de crise afin de mieux cibler les migrants.

Les participants savent comment amener les migrants à faire confiance aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, et ce qu'il faut éviter afin de ne pas éveiller la méfiance.

INTRODUCTION

S'il est réconfortant de constater que les migrants participent activement aux interventions d'urgence et aux mesures de relèvement dans leur pays d'accueil au lendemain de crises de toutes sortes, au profit de leur groupe et de la communauté touchée, il n'en demeure pas moins que leurs efforts sont souvent spontanés, non structurés et non préparés. Il y a fort à parier que, de manière générale, les migrants s'engageront souvent moins que la population autochtone dans les initiatives de gestion des situations d'urgence, que ce soit en tant que bénévoles ou à titre professionnel. C'est d'ailleurs ce que montrent des données un peu partout dans le monde.

Malgré cela, il devient de plus en plus important, pour la pérennité des activités de gestion des situations d'urgence des pays d'accueil, d'associer les migrants aux structures de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement, de les y former et de les y retenir.

On notera tout d'abord que la participation active des migrants aux systèmes de gestion des situations d'urgence est essentielle pour atteindre les groupes locaux de migrants et leur venir effectivement en aide. Les migrants (notamment, mais pas seulement, leurs chefs, leurs représentants, les sentinelles et les coordonnateurs) jouent un rôle clé dans la diffusion et la validation des informations au profit des autres migrants, et lorsqu'il s'agit de leur venir en aide directement tout au long des situations d'urgence. Ces formes d'aide sur le terrain revêtent une importance particulière lorsqu'il s'agit d'aider les migrants isolés ou qui ne souhaitent pas avoir de contacts avec les institutions chargées de la préparation et de la réponse.

Par ailleurs, les migrants représentent une part importante de la population de certains pays, de certains districts, de certaines villes ou de certains quartiers ; ils sont souvent bien plus qu'une minorité, et constituent plutôt l'un des principaux groupes démographiques. De plus, les migrants ont tendance à être surreprésentés dans la population en âge de travailler, et ils ont donc un rôle particulièrement important à jouer dans la résilience des communautés et des sociétés vieillissantes. S'ils ne sont pas associés, leurs communautés passent à côté de compétences, de ressources et de capacités qui peuvent être vitales pour la sécurité et le bien-être de tous les membres de la communauté dans les situations d'urgence.

SUJET I: AMELIORER LA PARTICIPATION DES MIGRANTS AUX ACTIVITES DE PREPARATION, DE REPONSE ET DE RELEVEMENT

Les éléments factuels recueillis dans différents pays montrent invariablement que les migrants ont tendance à moins collaborer que les autochtones avec les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, que ce soit en tant que bénévoles ou en tant que membres du personnel à part entière.

Cela s'explique dans certains cas par le fait que le bénévolat et le service à la communauté ne sont pas courants dans la culture des migrants, ou qu'ils sont réservés à la famille, aux parents ou aux systèmes d'entraide à l'échelle locale. Il pourrait alors être très compliqué d'associer directement les migrants aux initiatives ciblées de bénévolat et de recrutement. Il se peut aussi que les migrants viennent de pays dans lesquels les structures de gestion des situations d'urgence ne sont pas aussi bien organisées, ou ne coordonnent pas efficacement leur action avec les acteurs de terrain.

Or, souvent, la non-participation résulte de l'un ou plusieurs des éléments suivants :

- ◆ La méconnaissance des possibilités de participation à l'échelle locale ;
- ◆ La crainte ou la méfiance à l'égard des institutions du pays d'accueil, qui dissuadent le migrant de les contacter ;
- ◆ Un intérêt moindre à participer à des efforts qui bénéficient à une communauté perçue uniquement comme une destination temporaire ;
- ◆ Le fait que le migrant ne comprend pas bien que la communauté d'accueil a besoin de mener des activités de préparation et de réponse à une situation d'urgence, notamment parce qu'il se sent en « sécurité » étant donné qu'il a atteint sa destination (ce qui sera surtout le cas des nouveaux arrivants) ;
- ◆ L'absence de lieux de participation culturellement appropriés, surtout pour les groupes de migrants qui disposent peut-être déjà de mécanismes d'entraide qui ne sont pas bien exploités ou coordonnés au sein du système de gestion des situations d'urgence du lieu de destination ;
- ◆ Des actes xénophobes et discriminatoires, plus ou moins flagrants ou violents, en particulier ceux qui sont commis par les autres bénévoles et les agents des institutions participant à la réponse à la situation d'urgence ;
- ◆ L'impossibilité de participer en raison d'obstacles pratiques (d'ordre linguistique ou administratif, par exemple).



Pour améliorer le niveau de bénévolat des migrants dans la gestion des catastrophes, l'Institut australien de gestion des situations d'urgence a financé une enquête sur la connaissance du système local par les jeunes migrants et réfugiés de la région de Melbourne, et sur leur intérêt pour ce système et les obstacles qui les empêchent d'en faire partie pour effectuer un travail bénévole. Les principales conclusions de la consultation ont été la nécessité de lutter contre les barrières culturelles à leur participation et la peur des attitudes xénophobes des autres volontaires comme des bénéficiaires, ainsi que la nécessité de surmonter les obstacles matériels à un engagement (comme le temps et les ressources disponibles). A titre de suivi du processus consultatif, les institutions locales de gestion des catastrophes, comme la brigade des pompiers de Melbourne, ont directement mobilisé, formé et finalement recruté des jeunes migrants pour qu'ils jouent le rôle de responsable de la préparation et de la réponse pour leur communauté respective. A Victoria (Australie), les pompiers de Broadmeadows sont allés jusqu'à élaborer des stratégies comme des formations dispensées en turc et adaptées à la culture et aux coutumes turques. En outre, ils ont noué des partenariats avec le centre de ressources pour les migrants, les écoles islamiques et les médias turcs locaux.

La participation limitée constitue un enjeu surtout pour les migrants arrivés récemment, les migrants et autres étrangers qui ne font que transiter par une région ou un pays donné ou qui prévoient d'y séjourner pour des périodes plus brèves pour d'autres raisons (tels que les touristes), les migrants qui font partie d'un groupe qui n'est pas bien établi à l'échelle locale et les migrants dépourvus de documents.

Il est essentiel de comprendre et d'éliminer les obstacles qui empêchent la participation de certains migrants et groupes de migrants, afin de mieux les inclure dans les structures de gestion des situations d'urgence. Par ailleurs, en les faisant participer à leurs activités, en les formant et en les retenant à leur côté, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence pourront exploiter les compétences et capacités variées des migrants, et ainsi améliorer la qualité des services qu'ils fournissent, en accroître la quantité et élargir leur couverture, et aussi rendre leur action plus inclusive et plus efficace.

Associer les migrants aux activités de gestion des situations d'urgence

Le recrutement et la formation des bénévoles et des membres du personnel sont des éléments clés du travail des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence dans le monde entier, à la fois avant et pendant les situations d'urgence. Dans les sociétés où les migrants représentent une part importante de la population, il peut être nécessaire de cibler et d'inclure efficacement ces personnes dans ces initiatives afin que les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence disposent de suffisamment de personnel pour répondre efficacement à ces situations, et puissent développer des capacités spécifiques pour atteindre les groupes de

migrants et les autres minorités et répondre à leurs besoins. Ces capacités peuvent se révéler essentielles pour arriver à atteindre et à aider correctement, dans une situation d'urgence, les groupes de migrants particulièrement marginalisés, notamment les migrants dépourvus de documents, les nouveaux arrivants, les personnes en transit et celles dont le séjour sera bref, en exploitant les structures et les capacités préexistantes au sein des communautés de ces personnes.

Par conséquent, une gamme d'organismes gouvernementaux (nationaux et locaux), d'autorités locales et d'acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ont mis sur pied différents programmes spécialement conçus pour associer les migrants aux mesures de préparation, de réponse et de relèvement, pour les y former et pour les inciter à continuer d'y participer. Les défis à surmonter dans le cadre de ces programmes sont récurrents, et constituent donc un ensemble d'enseignements susceptibles d'être très utiles pour guider et éclairer les activités futures, y compris dans des contextes géographiques différents.



L'*International District* est l'un des quartiers du centre-ville de Seattle les plus cosmopolites, avec des résidents de la première, deuxième et troisième génération d'origine asiatique, africaine, hispanique ou issus des îles du Pacifique. Pendant au moins trois décennies, le système de réponse d'urgence local a travaillé avec le centre d'urgence de l'*International District* à assurer une préparation et une assistance plus inclusives dans ce quartier fortement marqué par la diversité. Le centre répond aux appels dans l'*International District* avec les services incendies, médicaux et de maintien de l'ordre. Il fournit aux résidents, aux organisations à but non lucratif et aux entreprises une éducation à la sécurité des personnes et à la sécurité incendie et une sensibilisation aux réalités culturelles. Le personnel chargé de la gestion des catastrophes s'est même porté volontaire auprès du centre pour acquérir une expérience de première main de la culture et les difficultés de l'*International District*. Le centre d'urgence de l'*International District* est ouvert 24 heures sur 24 pour aider les acteurs chargés de la gestion des catastrophes en mettant à leur disposition des personnels dotés d'une compétence culturelle et des ressources spécifiques.

Mobilisation institutionnelle

Indépendamment de leur structure, de leur but ou de leurs groupes cibles, pour être couronnés de succès, les programmes visant à renforcer la participation des migrants nécessitent la mobilisation pleine et entière de l'institution qui les soutient. Autrement dit, les agents s'occupant de ces programmes, ainsi que les autres membres du personnel, les bénévoles et l'équipe dirigeante de l'institution, doivent être déterminés à atteindre l'objectif du programme.

Les personnes chargées de promouvoir la participation des migrants aux activités de gestion des situations d'urgence peuvent invoquer les points ci-après, susceptibles d'être pertinents pour les activités de l'institution concernée :

- ◆ Les migrants représentent une part importante de la population locale. L'institution doit les aider, en déployant des efforts à cet effet.
- ◆ Les migrants représentent une part importante de la réserve locale d'agents et de bénévoles potentiels. L'institution doit les employer afin de disposer de personnel en nombre suffisant pour assurer sa propre pérennité.
- ◆ L'institution tire plusieurs avantages de l'emploi de bénévoles et de membres du personnel migrants, notamment :
 - Une réponse plus efficace grâce au développement de capacités locales ;
 - Une meilleure capacité à travailler dans des environnements multilingues et multiculturels ;
 - Une meilleure capacité à atteindre des groupes potentiellement marginalisés ;
 - La réduction des coûts du fait de l'accroissement de ses capacités internes ;
 - La diversité des compétences, des expériences et des points de vue, et le potentiel d'apprentissage entre pairs et de créativité dans la résolution des problèmes.

On peut donner des exemples de réussite (tirés de projets qui ne sont pas nécessairement liés à la gestion de situations d'urgence) pour illustrer les avantages que l'organisation peut tirer de l'approche. La simple existence de ces avantages peut contribuer à renforcer l'attachement du personnel de l'institution à ces programmes.

La mobilisation pleine et entière de l'institution doit aussi transparaître dans son mandat, ses supports de communication, ses documents et procédures relatifs aux ressources humaines (y compris les formations que suivent systématiquement les membres du personnel et les bénévoles) et ses mécanismes de remontée de l'information et de résolution des cas de discrimination fondée sur la nationalité, l'appartenance ethnique ou le statut migratoire. Tous ces éléments doivent favoriser clairement l'inclusion des migrants dans la structure et les activités de l'institution (par exemple en reconnaissant les migrants comme des partenaires et comme un groupe à part entière de bénéficiaires qui ont droit à une aide) et permettre de lutter activement contre la discrimination, y compris lorsque celle-ci est moins flagrante. La personne ou le groupe chargé de la coordination et du recrutement des bénévoles doit bien comprendre combien il est important – pour l'organisation et pour la communauté locale au sens large – d'inclure les migrants et de lutter contre la discrimination.

Associer les hauts responsables des organisations intéressées à ces activités (notamment en les faisant assister aux réunions, aux formations, aux ateliers et aux autres activités) peut contribuer à accroître l'intérêt des migrants pour ce processus, puisqu'ils verront que leur inclusion est appréciée.

D'une manière plus générale, ces initiatives fonctionnent mieux si l'institution consacre du temps et des ressources à l'entretien des relations avec les migrants et avec leurs organisations et leurs groupes. Cela peut passer par la fourniture de services, des mesures de communication ciblées et des comportements non discriminatoires et inclusifs.

Concevoir des programmes pour renforcer la participation des migrants

On pourrait adapter divers programmes existants de recrutement et de formation des bénévoles et des membres du personnel aux fins de la gestion des situations d'urgence

de façon à prendre en considération les caractéristiques des migrants et à favoriser leur participation effective. On pourrait aussi adapter différents programmes de sensibilisation et de renforcement des capacités qui ciblent déjà les migrants à des fins différentes, de façon à améliorer la participation des migrants aux mesures de gestion des situations d'urgence. On pourrait par exemple adapter les programmes ci-après :

- ◆ Les formations et les ateliers visant à aider les migrants à s'adapter à leur pays d'accueil, auxquels ils participent, facultativement ou obligatoirement, à leur arrivée ;
- ◆ Les cours de langue ;
- ◆ Les exercices, manifestations ou programmes de préparation organisés sur les lieux de travail ou dans les écoles, auxquels peuvent participer les membres de la famille des travailleurs ou des étudiants migrants ;
- ◆ Les ateliers ou les formations sur des questions administratives, auxquels les migrants seraient tenus de participer (pour la délivrance des visas ou des permis de conduire, par exemple).



Reconnaissant les problèmes de langue, le manque de compréhension et les obstacles à l'accès aux personnes qui caractérisent leurs interventions dans les communautés à forte proportion d'immigrants pendant les catastrophes, les autorités chargées de la gestion des situations d'urgence dans le centre de l'Ohio (Etats-Unis) ont commencé à soutenir activement des programmes visant à recruter et à former des volontaires de la communauté hispanique.

Depuis 2010, divers organismes ont formé plus de 360 volontaires communautaires bilingues pour faire face aux incendies, inondations, tornades, attaques terroristes et autres catastrophes majeures. La formation consistait en quatre journées complètes (de neuf heures chacune) portant sur les premiers secours, la sécurité incendie et les techniques de recherche et sauvetage de routine, ainsi que les effets psychologiques que peuvent avoir les catastrophes sur les personnes. Les cours se déroulaient le samedi pour que le plus grand nombre possible de personnes puissent y assister. Les volontaires formés participent ensuite à des exercices d'urgence officiels. Ils reçoivent les articles de secours élémentaires comme un masque anti-poussière, une trousse d'urgence, une torche, des lunettes de protection, un casque, des gants en cuir, un gilet réfléchissant et une clé de serrage afin d'être mieux en mesure d'intervenir efficacement dans les situations d'urgence.

Une coordination avec les organisations communautaires locales est à présent envisagée pour former des représentants clés supplémentaires au sein de la communauté locale, notamment des volontaires en santé communautaire, qui s'efforcent déjà de combler le fossé entre les résidents hispaniques et les fournisseurs de services sociaux et de santé, et qui connaissent bien les besoins de la communauté.

Toutes ces formations et tous ces événements sont autant d’occasions de sensibiliser les migrants aux mécanismes existants de préparation et de réponse aux situations d’urgence, de les faire participer davantage à ces mécanismes, et aussi de renforcer leurs capacités à contribuer aux mesures globales de réponse (au moyen de formations sur les premiers secours, par exemple).

Donner la priorité à certains groupes

Mener un processus de recrutement inclusif qui cible les migrants de tous les groupes, indépendamment de leurs caractéristiques sociodémographiques, peut être souhaitable en principe, mais cela peut se révéler impossible à mettre en pratique (parce qu’il sera trop onéreux ou trop difficile de nouer le dialogue avec les membres de certains groupes). Il peut donc être nécessaire de donner la priorité à certains groupes. Les critères suivants peuvent orienter les choix en la matière :

- ◆ La taille du groupe de migrants dans la région ou le pays : les plus grands groupes représenteront généralement une part plus importante des personnes touchées dans les situations d’urgence. Cela étant, les plus petits groupes auront peut-être moins de ressources, moins de capacités ou moins de réseaux à leur disposition pour s’aider eux-mêmes.
- ◆ Le temps écoulé depuis le moment où le groupe s’est établi dans la région ou le pays : il sera peut-être plus facile d’obtenir la participation de membres de groupes mieux établis. Cependant, les groupes de nouveaux arrivants seront probablement plus vulnérables dans les situations d’urgence.
- ◆ La composition démographique : il sera peut-être plus facile de faire participer les groupes plus jeunes et les migrants de la deuxième génération ; il peut donc être particulièrement efficace de mettre au point des programmes les ciblant plus particulièrement (dans le contexte scolaire, par exemple).
- ◆ Le degré de marginalisation/vulnérabilité : il pourrait être particulièrement difficile de faire participer les migrants dépourvus de documents, les travailleurs du secteur informel et les migrants en transit, et surtout de les associer directement aux programmes de préparation et de réponse aux situations d’urgence et de relèvement.
- ◆ Les aptitudes linguistiques : toutes les organisations n’ont pas les mêmes capacités lorsqu’il s’agit de produire des documents dans plusieurs langues, et la taille du public varie en fonction de la communauté des locuteurs. Par ailleurs, il se peut que, dans certaines communautés, de nombreuses personnes maîtrisent la langue locale tandis que dans d’autres, de nombreuses personnes ne la maîtrisent pas.

Simplifier les procédures de candidature

Il peut être nécessaire de simplifier les procédures de recrutement et de formation du personnel et des bénévoles, ce que les acteurs chargés de la gestion des situations d’urgence peuvent faire en mettant en place différentes voies réservées au processus de candidature, et en réduisant autant que possible les formalités administratives à remplir pour faire acte de candidature, devenir bénévole ou travailler. Si l’on souhaite promouvoir spécifiquement la participation des groupes de migrants, il peut être nécessaire d’alléger aussi les obligations

pratiques liées à leur participation (par exemple, en leur faisant consacrer moins de temps aux manifestations visant à renforcer les capacités et en organisant différemment les astreintes).

Dans tous les cas, les critères de sélection des candidats doivent être clairs. En plus des exigences concernant l'état physique et la santé ou les compétences qui peuvent être courantes parmi les travailleurs ou les bénévoles autochtones, on peut aussi inclure un critère concernant la maîtrise de la langue locale si la formation doit être donnée dans cette langue, dans le but de renforcer les capacités des travailleurs bilingues.

En mettant sur pied des formations ciblant les groupes de migrants, et non les migrants à titre individuel, et en autorisant les migrants à présenter leur candidature collectivement ou par l'intermédiaire de leurs groupes, on pourra aider les participants à surmonter leurs éventuelles craintes.

Adapter le langage utilisé dans le programme

Les migrants auront probablement des parcours très différents, et il est donc essentiel de transmettre le contenu du programme d'une façon qui soit compréhensible par toutes les personnes intéressées.

Adapter le programme de façon à le rendre plus adéquat pour les bénévoles ou les travailleurs migrants et à favoriser leur participation peut nécessiter de traduire les supports de ce programme (les documents de fond, ainsi que les supports de sensibilisation, si nécessaire) ou d'en simplifier le contenu. On peut ainsi, par exemple, limiter autant que possible le recours au texte dans les supports, s'en tenir aux concepts essentiels et utiliser le plus d'éléments visuels possible.

Il faut également traduire et simplifier le langage utilisé lors des manifestations ou des formations. On peut envisager l'interprétation à chaque fois que le formateur ne parle pas la langue des migrants ou lorsque le groupe de participants est plus large et varié. Il est toutefois préférable que les formations soient dispensées par des personnes bilingues ou qui ont été formées à utiliser un langage simplifié.

On simplifiera aussi le programme en veillant à ce que l'apprentissage s'appuie autant que possible sur des activités pratiques. Cette approche est non seulement une bonne pratique pour l'apprentissage des adultes en général, mais elle permet aussi de donner des exemples concrets et de combler d'éventuelles lacunes dans la compréhension.

Il est particulièrement important d'utiliser une terminologie commune. Tous les groupes n'ont pas la même expérience ou la même compréhension des différents aléas ou des différents mécanismes de préparation et de réponse aux situations d'urgence, et il ne faut pas partir du principe que les notions de base sont forcément connues de tous.

Si le programme n'est pas dispensé exclusivement aux membres d'un groupe de migrants, on peut aider les migrants à mieux le comprendre et à mieux y participer en mettant en place un système de binômes.

Adapter le contenu du programme

Il se peut que les migrants aient des capacités et des aptitudes particulières, qu'ils tireront, par exemple, de leur expérience antérieure des situations d'urgence (participation à des mesures de préparation et de réponse, ou connaissance des signes avant-coureurs d'aléas imminents ou des façons d'y réagir, par exemple). L'exploitation des ressources des migrants, notamment en concevant des activités qui leur permettront de transmettre activement leurs connaissances et leurs idées, et l'intégration de leurs contributions dans le programme et dans les activités de l'institution seraient profitables à l'ensemble du système de gestion des situations d'urgence du pays.

Par ailleurs, il se peut que les migrants et leurs groupes aient leurs propres priorités et préoccupations s'agissant des situations d'urgence susceptibles de se produire. Pour s'assurer leur participation, il peut être indispensable de tenir compte de ces besoins, y compris pour élaborer des supports plus ciblés.

Adapter l'exécution du programme

Il faut organiser les activités du programme dans un environnement rassurant, de façon à ce que les migrants soient en confiance et n'aient pas peur de participer. Les réunions, surtout celles qui sont organisées au début du processus (par exemple pour présenter le programme), doivent se tenir dans un environnement familier, tel qu'une association locale, un centre communautaire ou un centre religieux fréquenté par les migrants. Les personnes présentes doivent se sentir suffisamment en sécurité pour oser se présenter comme des membres d'un groupe minoritaire ou d'un groupe de migrants, et aussi s'exprimer et participer pleinement aux discussions.

Il faudra parfois modifier le calendrier des activités et organiser celles-ci ailleurs, en tenant compte des lieux et des horaires de travail des migrants, ou des fêtes religieuses ou nationales, pour leur permettre de participer. Organiser certaines séances ou activités dans des endroits importants pour la communauté des migrants peut aussi contribuer à la participation des migrants et de leurs groupes.

Il faudra peut-être aussi adapter le temps consacré au programme si l'on travaille avec des personnes qui parlent des langues différentes ou qui n'ont pas le même héritage culturel.

Pérenniser la participation des migrants

Une fois les migrants associés au programme de formation ou de recrutement, il faudra peut-être prendre des mesures particulières pour les aider afin d'assurer la poursuite de leur participation, ce qui sera d'autant plus vrai pour les bénévoles.

Pour cela, il est essentiel de faire comprendre aux migrants qu'ils sont appréciés. Cela suppose de leur montrer qu'ils ont été choisis pour leurs qualités, leurs capacités ou leur potentiel, et pas seulement en raison de leur nationalité ou de leur origine ethnique. Il est important de leur donner des occasions de développer de nouvelles compétences et d'assumer des responsabilités.

Par ailleurs, il peut être utile de procéder à des évaluations ciblées (à la fois des travailleurs migrants et des personnes qui ont bénéficié de leur travail) afin de suivre leur expérience (ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné) et de reconfigurer les rôles et les responsabilités de façon à ce qu'ils soient mieux adaptés aux capacités et aux contraintes des migrants. Il faut encourager les migrants à formuler leurs remarques librement et de façon informelle.

Les migrants peuvent aider les responsables à puiser dans une réserve plus vaste de recrues et de ressources potentielles, en défendant le programme auprès des autres membres de la communauté. Parallèlement, on peut aussi s'appuyer sur les représentants et les organisations des communautés ou les autres institutions pour la collecte de fonds et le recrutement.



Pour une liste complète des recommandations sur la manière de recruter, de mobiliser et de retenir à son service des volontaires d'origine culturelle et linguistique diverse, voir www.volunteeringaustralia.org/wp-content/files_mf/1377046067VAPracticalGuideInvolvingvolunteersfromCALDBackgrounds2007.pdf, et www.volunteeringaustralia.org/wp-content/files_mf/1377046029VATrainingManualRecruitingVolunteersfromCALDBackgrounds2007.pdf

Sensibiliser les migrants aux possibilités existantes

L'une des raisons pour lesquelles les migrants ont moins tendance à se porter volontaires ou à travailler avec les acteurs de la gestion des situations d'urgence est peut-être qu'ils ne sont pas assez informés sur les possibilités existantes en la matière. Il faut diffuser des informations sur les possibilités de recrutement et de bénévolat au moyen de différents canaux qui permettront d'entrer efficacement en relation avec les groupes de migrants (un peu comme les messages de sensibilisation et les communications d'urgence examinés au chapitre 6).

Toute décision quant à la manière d'entrer en relation avec les différents groupes exige de savoir comment ils accèdent normalement à l'information, et à quelles sources d'information ils se fient habituellement (on peut y arriver en établissant des profils, comme expliqué au chapitre 4). Le recours aux médias ethniques ou aux voies de communication communautaire et en personne est souvent particulièrement efficace. Présenter le programme au moyen d'une séance d'information organisée à l'intention de la communauté en collaboration avec la société civile ou des organisations de migrants, ou faire intervenir des membres de la communauté pour témoigner à propos du programme, peuvent être de bons moyens d'associer d'autres migrants.

D'autres supports et messages de sensibilisation (brochures et publicités à la télévision et à la radio, par exemple) devraient porter sur les doutes et les idées fausses que les migrants peuvent avoir s'agissant du rôle et du fonctionnement de l'institution, et aussi de ce que suppose le fait de travailler avec elle ou de se porter volontaire. Pour ce faire, on peut, par exemple :

- ♦ Veiller à ce que les migrants sachent qu'ils sont explicitement ciblés au moyen de mesures de recrutement spécifiques ;
- ♦ Clarifier la question de l'éventuelle affiliation ou connotation religieuse de l'institution ;

- ◆ Clarifier la question de savoir si le travail est rémunéré ou non ;
- ◆ Indiquer si certains profils, certaines compétences ou certaines langues sont particulièrement recherchés ;
- ◆ Préciser les compétences minimales (y compris les aptitudes linguistiques) et le degré de participation requis.

Le type de diversité que l'institution entend atteindre doit ressortir de tous les supports visuels (publicités à la télévision, brochures et dépliants).

Les migrants pourraient être tout particulièrement incités à travailler avec les acteurs de la gestion des situations d'urgence ou à se porter volontaires si l'on met en évidence les avantages qu'ils peuvent tirer de leur participation, notamment :

- ◆ Le fait de faire partie d'une institution et d'un réseau local de professionnels ou de bénévoles ;
- ◆ Le développement de compétences et une employabilité accrue ;
- ◆ La contribution au bien-être de leurs groupes et de leurs communautés d'accueil ;
- ◆ Le fait de devenir des défenseurs du changement culturel et de l'intégration pour leur propre groupe et leur communauté d'accueil.

Les migrants, médiateurs culturels, interprètes et traducteurs

Il est important que les acteurs chargés de la préparation et de la réponse qui travaillent dans des environnements multiculturels et caractérisés par une forte diversité disposent de compétences linguistiques et d'une véritable compétence culturelle. La collaboration avec les migrants en vue d'améliorer la fourniture des services dans une situation d'urgence est un objectif assez simple que l'on peut atteindre par une participation relativement limitée des migrants avant que cette situation ne survienne.

La première étape du recrutement de migrants (pour un travail rémunéré ou bénévole) est de définir le type de soutien qu'ils fourniraient dans une situation d'urgence. On peut inscrire leurs coordonnées dans une liste ou un répertoire pour faciliter la mobilisation en cas de besoin. Cette base de données permettra aussi de repérer les éventuelles lacunes en matière de besoins linguistiques et, si nécessaire, de voir si l'on peut procéder à des recrutements pour combler ces lacunes.

On peut cibler les migrants ainsi identifiés par des formations spécifiques, portant plus spécialement sur des questions liées à la communication interculturelle, à la terminologie pertinente pour la gestion des situations d'urgence et aux formations aux fins de préparation, afin de les rendre plus efficaces dans les situations d'urgence. En fonction de leurs compétences, ces personnes pourront contribuer aux activités suivantes, avant et pendant les situations d'urgence :

- ◆ La traduction et la révision des messages, des supports de mobilisation, des panneaux, etc. ;
- ◆ La révision des plans de préparation, de la configuration des abris servant lors des évacuations, des dispositions prises pour les repas et d'autres aspects de ce genre pour faire en sorte qu'ils soient bien adaptés aux particularités des groupes de migrants ;

- ◆ La permanence téléphonique et dans les centres d'information avant et pendant les situations d'urgence ;
- ◆ L'interprétation lorsqu'un membre du personnel d'une institution chargée de la préparation et de la réponse doit communiquer directement avec des migrants qui ne disposent peut-être pas des aptitudes linguistiques voulues (pour les campagnes de sensibilisation, les alertes précoces par l'intermédiaire du porte-à-porte, les inscriptions dans les abris lors des évacuations ou la fourniture de services, par exemple) ;
- ◆ Une assistance lors des entretiens et de la fourniture de conseils dans le cadre de l'aide médicale et psychosociale, même si cette activité est particulièrement délicate :
 - Si possible, les migrants y participant doivent être spécialement formés à l'exécution de missions de ce genre dans les contextes d'urgence ;
 - Dans tous les cas, il faut bien faire comprendre aux migrants y participant qu'ils sont tenus aux mêmes normes et aux mêmes obligations que les autres travailleurs (professionnalisme, non-discrimination, confidentialité et toute autre règle applicable).



En 1990, la ville de Sendai (Japon) a créé l'Association de relations internationales de Sendai (SIRA) afin de promouvoir les échanges internationaux et les relations interculturelles au sein de la population locale. Pendant plus de 20 ans, la SIRA a offert des cours de langue, un soutien aux enfants d'origine étrangère et des orientations générales aux résidents étrangers vivant à Sendai. Elle réalise des travaux de recherche, organise des festivals interculturels et publie des périodiques, des guides et un bulletin électronique mensuel.

En 2000, la SIRA a lancé le programme des « interprètes bénévoles en cas de catastrophe à Sendai », afin d'associer les résidents étrangers à la gestion du risque de catastrophe. Les autorités locales savaient que l'éventualité d'un séisme de grande ampleur n'était qu'une question de temps et en 2010 elles ont chargé la SIRA de créer le Centre de soutien multilingue en cas de catastrophe de Sendai. Le Centre a commencé à fonctionner moins de deux mois seulement avant que la péninsule ne soit touchée, le 11 mars 2011, par le séisme de grande ampleur qui a frappé l'est du Japon.

Grâce aux activités qu'elle avait réalisées au fil des ans, la SIRA avait développé un large réseau au sein de la population locale de migrants et était une institution respectée, à laquelle on faisait confiance. Par conséquent, quand le tremblement de terre s'est produit, beaucoup de migrants se sont portés spontanément volontaires pour remettre des questionnaires et diffuser des informations en langue étrangère. Il a donc été beaucoup plus facile de mobiliser des migrants après le tremblement de terre de 2011 que si la SIRA n'avait pas existé.

Travailler avec les migrants et leurs représentants pour améliorer les relations et l'assistance

Qu'ils soient officiellement inclus ou non dans les mesures de préparation, de communication ou de réponse, les migrants (surtout les membres de la communauté locale en qui les autres ont confiance ou qui font autorité) et leurs organisations jouent un rôle clé dans la préparation et la réponse. Ces acteurs ont tendance à accomplir spontanément certaines tâches dans les situations d'urgence, notamment :

- ◆ Faciliter l'adaptation, la diffusion et la validation des informations et communications sur les risques ;
- ◆ Coordonner les interventions à l'échelle locale ;
- ◆ Défendre un groupe auprès des institutions chargées de la réponse et des autres acteurs.

L'identification et l'autonomisation de ces personnes et organisations peuvent constituer un moyen efficace d'améliorer la capacité des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à atteindre et aider les communautés de migrants. Cela permet à ces acteurs d'avoir une idée claire des structures et organisations qui sont efficaces dans une communauté de migrants donnée, ou de la façon dont elles fonctionnent et des services qu'elles fournissent. (Le chapitre 3 explique en détail comment constituer un répertoire des organisations locales.)

Il existe différents moyens de renforcer les capacités des migrants et d'assurer la coordination entre leurs efforts et le travail des autres acteurs chargés de la réponse, par exemple :

- ◆ Collaborer avec eux à l'élaboration de supports de sensibilisation, d'alertes précoces et de communications d'urgence qui soient cohérents par rapport aux messages officiels et adaptés aux besoins et aux capacités d'un public constitué de migrants.
- ◆ Les inclure formellement dans les structures de coordination et de communication d'urgence afin de leur donner un meilleur accès aux informations d'urgence et de clarifier leurs rôles et leurs responsabilités.
- ◆ Renforcer leur capacité à agir dans les situations d'urgence au moyen de formations à la préparation ciblées, pour veiller à ce qu'ils contribuent autant que possible à la réponse globale et n'agissent pas uniquement sur la base de priorités subjectives et de leurs expériences antérieures.
- ◆ Fournir un appui matériel, et notamment leur fournir le matériel adéquat (téléphones avec crédit d'appel et radios, par exemple) pour contacter les autres migrants dans la région.
- ◆ Contribuer à la création ou à l'actualisation d'un répertoire de contacts complet pour les migrants présents dans la région ou leurs associations et groupes, ou d'une chaîne de contacts susceptible de contribuer à une diffusion efficace de l'information dans les situations d'urgence.



Un consortium d'institutions du Maryland, aux Etats-Unis (dont une organisation de services communautaires axés sur les migrants, le département de la santé et des services sociaux du comté et l'Université du Maryland) ont élaboré un projet visant à améliorer la préparation des communautés de migrants aux situations d'urgence. Baptisé Projet *PREP*, ce projet reposait sur une évaluation de la connaissance du risque et des mesures de préparation, ainsi que de la maîtrise de la langue et des besoins linguistiques de la population hispanique locale à faible revenu. Il a été mis en œuvre à travers une série de discussions de groupe avec les membres de la communauté intéressés.

Dans le cadre de ce projet, le consortium a alors préparé un programme de formation d'agents de santé d'urgence, des professionnels qui avaient déjà une bonne connaissance des groupes cibles et de bonnes relations avec eux et avaient déjà assumé des fonctions de sensibilisation et de fourniture de services dans le domaine de l'urgence. Les agents de santé étaient formés puis dirigeaient des sessions éducatives sur les situations d'urgence et la préparation y afférente, en mettant l'accent sur la compréhension de ces situations, en élaborant un plan d'urgence familial et en préparant un nécessaire d'urgence comportant les articles essentiels.

Des évaluations ont été menées avant et après les sessions éducatives pour mesurer l'impact de l'intervention sur la prise de conscience et la préparation des participants. L'intervention a donné de très bons résultats grâce :

- ◆ A la portée limitée et réaliste des sessions d'éducation ;
- ◆ A la fiabilité de l'organisation de services communautaires y participant et des agents aux yeux du public cible ;
- ◆ Aux compétences, au talent, à la créativité et à l'enthousiasme des agents de santé.



Pendant les inondations de 2011 à Brisbane (Australie), les migrants sentinelles ont activement transmis des informations à leur communauté, bien que la nature des informations diffusées et les méthodes de communication choisies aient été différentes. Certains ont eu des problèmes pour obtenir des informations d'urgence correspondant aux besoins de leur communauté bien qu'ils aient accès aux médias et à des voies de communication directes grâce à des informateurs clés. Ils se sont aussi activement employés à plaider la cause de leur communauté auprès des institutions publiques mandatées pendant toute la phase de relèvement.

Les sentinelles étaient des personnes d'horizons différents, ayant une expérience et des connaissances différentes des catastrophes, résidant à Brisbane depuis plus ou moins longtemps et étant venues dans cette ville pour des raisons différentes. Tous ces facteurs ont eu une incidence sur leur perception du risque et leur comportement individuel pendant la situation d'urgence, notamment sur la manière dont elles ont filtré, adapté et diffusé les informations.

Consulter les migrants lors de la planification de la préparation et du relèvement

Les besoins des migrants avant, pendant et après les situations d'urgence sont souvent différents de ceux de leurs communautés d'accueil. Cela étant, les groupes et communautés de migrants font souvent preuve d'une résilience exceptionnelle, grâce à la richesse et à la densité de leurs réseaux de connaissances, à l'efficacité de leurs mécanismes d'entraide et à leur capacité à puiser dans des ressources lointaines en faisant appel au soutien des ménages et des communautés qui vivent dans leur région d'origine et, d'une manière plus large, de la diaspora qui se trouve en dehors des zones touchées.

Il est donc essentiel de consulter les migrants, leurs représentants et leurs organisations afin de concevoir des mesures de préparation, de réponse et de relèvement ciblées, et de bien exploiter les ressources et capacités des migrants pour contribuer à leur bien-être général sur le long terme. La création d'enceintes et de processus visant à leur participation active à la planification et à la mise en œuvre des mesures de préparation, de réponse et de relèvement peut contribuer à une gestion sans exclusive des situations d'urgence.



Les insulaires du Pacifique vivant en Australie (en particulier ceux des Tonga) se sont montrés très désireux de participer à des actions de reconstruction et de relèvement après les inondations de 2011 par un travail bénévole (élément clé des mécanismes d'entraide dans leurs communautés). Toutefois, le processus de reconstruction n'a pas toujours fourni des occasions correspondant à leurs modes de discussion et de prise de décisions locaux.

Les processus consultatifs peuvent être utiles pour :

- ◆ Comprendre les particularités des communautés locales de migrants afin de concevoir des mesures plus ciblées de préparation et de réponse aux situations d'urgence et de relèvement ;
- ◆ Recueillir des remarques sur les résultats des différentes activités et des différents programmes ;
- ◆ Informer la communauté (et surtout les groupes de migrants) des décisions pertinentes ou des progrès accomplis s'agissant de la gestion des situations d'urgence et du relèvement.

Par ailleurs, ces processus offrent aux migrants l'occasion d'apporter une contribution directe à la communauté dans laquelle ils vivent et d'influer, par l'intermédiaire du processus de gestion de la situation d'urgence, sur leurs perspectives à plus long terme dans leur lieu de destination (s'agissant notamment de leur accès aux ressources de base, aux services, à différentes possibilités et à la représentation politique). En associant les migrants à la préparation et à la réponse aux situations d'urgence, et au relèvement, on peut donc aussi renforcer leur participation à la gestion des affaires locales, y compris en temps normal.

Il faut du temps pour mettre en place des mécanismes de consultation, et plus encore pour intégrer les informations qu'ils fournissent dans la planification et la fourniture de services. Il n'est donc pas facile de les mettre en place en temps de crise. On peut, en revanche, le faire dans le cadre d'efforts de préparation ou de relèvement (précoce), de façon à pouvoir échanger les informations qui se rapportent aux interventions avant, pendant et après les situations d'urgence.

Avoir une vision claire de la composition de la communauté locale, disposer d'un répertoire contenant les coordonnées de ses représentants et organisations (voir les chapitres 3 et 4) et entretenir de bonnes relations de travail avec les groupes pertinents sont autant d'éléments qui peuvent contribuer à accélérer la mise sur pied des processus de consultation. Bon nombre de ces initiatives sont mises en lumière au lendemain des situations d'urgence, mais il peut être utile, pour recueillir des informations plus complètes, de commencer à recenser et à établir les profils avant la situation d'urgence.



Après les épisodes de violence de 2008 en Afrique du Sud, les consultations avec les migrants déplacés et leur participation à la planification, à la mise en œuvre et au suivi de l'action de réponse et de relèvement ont généralement été inadéquates. Les processus de consultation ont été rendus plus difficiles par la diversité linguistique et culturelle des groupes de migrants sinistrés, par les différentes situations des migrants considérés individuellement (statut juridique et de volonté de collaborer) et par l'absence d'une structure de direction représentative toute prête avec laquelle mener des consultations.

Organiser des consultations avec les groupes de migrants

Les consultations peuvent se tenir dans un lieu déterminé ou prendre la forme d'événements virtuels, deux possibilités qui ont leurs avantages et leurs inconvénients et dont il faut tenir compte lorsqu'on prévoit une participation sans exclusive. Le mélange des deux approches (par exemple, offrir des possibilités de discussion et de remontée de l'information en ligne parallèlement aux réunions physiques, ou entre deux réunions physiques) peut aussi favoriser la participation d'un public plus varié.

Dans les discussions en direct (en ligne, par téléphone ou en face à face), la barrière de la langue peut constituer une difficulté pratique décisive, et il faudra peut-être assurer une interprétation pour permettre à tous de participer pleinement. Il faudra peut-être aussi traduire les questionnaires, les formulaires de commentaire et les discussions passant par l'écrit (courriers électroniques, par exemple), mais la traduction est généralement plus facilement assurée (moins de contraintes de temps, potentiellement moins onéreuse) que l'interprétation en direct.

La participation aux manifestations en direct peut être entravée par différents éléments liés à la planification du travail ou aux congés des migrants (jour de la semaine ou heure de la journée). L'étiquette et les coutumes dictées par la culture, ainsi que la capacité et la volonté des migrants de parler en public ou avec certaines personnes (en fonction de leur rôle, de leur sexe ou de leur âge), peuvent entraver leur participation, surtout aux réunions en face à face. Organiser différentes réunions, à des moments différents et avec des groupes différents (notamment des réunions préparatoires avec certaines minorités), peut contribuer à une participation plus large.

Lorsqu'on organise des manifestations en direct, il faut également tenir compte du coût afférent à la participation aux réunions, surtout les manifestations en face à face (le coût du transport et des repas, et le temps perdu), et aussi du fait que certaines personnes pourraient se trouver dans l'incapacité de participer pour des raisons économiques ou à cause de la distance qui les sépare du lieu où se tient la manifestation. Cela dit, participer à des consultations virtuelles peut nécessiter un accès à la technologie, ce qui peut être un obstacle, surtout pour les personnes moins aisées. On peut toutefois surmonter en partie les obstacles techniques en équipant certains lieux (un centre communautaire ou une association de migrants, par exemple) de la technologie voulue, et en réunissant dans ces lieux les groupes de personnes qui n'auront peut-être pas la capacité (ou la volonté) de participer à titre individuel.

On peut renforcer la capacité et la volonté de participation des personnes en choisissant un lieu adéquat. En choisissant des lieux qui ont une valeur particulière ou que la communauté de migrants connaît bien ou « s'approprie » (centres et associations communautaires, églises, temples ou mosquées, par exemple), on peut accroître la participation et amener les participants à s'approprier davantage le processus. De toute façon, les lieux de ce genre deviendront probablement des pôles pour les mesures de réponse et de relèvement, indépendamment des activités officielles (ils pourraient, par exemple, faire office d'abris lors des évacuations ou organiser la distribution d'articles de secours, ou des commémorations et des réunions).

S'ils existent déjà, les centres désignés pour la coordination des mesures de réponse et de relèvement peuvent être un bon moyen de sensibiliser les migrants aux modalités de gestion de la situation d'urgence et aux possibilités d'aide existantes.

Assurer une vaste participation

On peut ouvrir les consultations à tous les membres d'une communauté ou les restreindre à leurs représentants, selon la taille du lieu où elles se tiendront, le budget et le temps disponibles, la disponibilité d'interprètes et la flexibilité de la programmation. Il est en tout cas important de faire en sorte que tous les groupes de la communauté locale de migrants soient bien représentés et aient la possibilité de participer activement. Pour cela, il faudra peut-être accorder une attention particulière aux personnes et aux groupes susceptibles d'être davantage marginalisés (tels que les groupes de personnes à faible revenu, les personnes qui exercent certaines professions et les femmes), notamment ceux qui ont moins de visibilité au sein de la communauté de migrants elle-même.

On peut aussi associer aux consultations les acteurs communautaires et les acteurs de la société civile qui œuvrent en faveur des groupes de migrants, et qui auront peut-être de nombreuses informations et données sur les difficultés que ces derniers rencontrent, sur leurs besoins non satisfaits et sur les ressources dont ils disposent. Qui plus est, ces organisations (associations de migrants et organisations locales non gouvernementales et communautaires) sont souvent déjà des acteurs clés s'agissant de la diffusion des informations au sein de la communauté de migrants, de la collecte de fonds et de la mobilisation pour le compte des groupes de migrants, voire de la fourniture de services de base (tels que le transport, le logement et la distribution de vivres). Il est important, pour pérenniser le processus, d'identifier ces groupes et de collaborer avec eux, et aussi de les encourager à diriger le processus et à se l'approprier.

Associer ces acteurs peut aussi contribuer à régler d'éventuelles difficultés liées à la participation aux réunions. Il sera peut-être difficile de s'assurer la participation du même public à toutes les réunions pertinentes, mais le processus peut rester productif tant qu'un noyau de personnes y participe régulièrement et activement.

Les processus de consultation peuvent aussi associer des migrants (ou leurs représentants) au côté de membres de leurs communautés d'accueil et de personnes issues de communautés voisines qui ne bénéficieront pas forcément directement de l'action ciblée. On contribuerait ainsi à réduire le risque de frictions et de tensions entre les communautés, liées à l'affectation de ressources rares, et notamment le risque d'actes xénophobes ou discriminatoires dont les migrants seraient victimes parce que d'aucuns considèrent qu'ils reçoivent de l'aide injustement. On peut réduire ce risque de tensions en améliorant la transparence de la prise de décisions concernant l'affectation des ressources.



Après les tremblements de terre de Christchurch, les autorités chargées du relèvement ont organisé des réunions communautaires régulières avec des représentants de divers groupes culturels et linguistiques, y compris des migrants, et ont préparé une liste de destinataires pour la diffusion d'informations aux représentants communautaires intéressés. Le forum des dirigeants ethniques en particulier a travaillé avec les principales agences afin de définir le processus de réponse et de relèvement et d'agir en faisant office de voie de diffusion d'information ciblée à l'intention des divers groupes minoritaires.

Ces actions ont abouti à la création du Community Language Information Network Group, qui fait partie du cadre interinstitutions de réponse aux tremblements de terre de Christchurch. Le groupe comprenait des représentants du conseil municipal de Christchurch, de l'autorité chargée de la reconstruction de la région de Canterbury, des Christchurch Resettlement Services, de Community and Public Health, de la Commission des droits de l'homme, d'Interpreting Canterbury, du Ministère des peuples du Pacifique, de Partnership Health Canterbury et une station de radio locale.

Les clubs communautaires chinois et des insulaires du Pacifique ont été considérés comme représentant des points centraux pour la diffusion des informations et l'accès aux ressources et à l'assistance pour leurs communautés respectives dans les zones sinistrées. Ils ont reçu des ressources et ont bénéficié du soutien des acteurs compétents dans le processus de relèvement général. La participation des chefs et des représentants de la communauté aux efforts de relèvement, y compris par des réseaux interinstitutions existant avant le séisme, a été très appréciée par les communautés de migrants.

Le processus a aussi débouché sur un ensemble de directives sur le renforcement de la préparation des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence (gouvernement central et gouvernements locaux et organisations de la société civile) afin de communiquer avec les communautés d'origine culturelle et linguistique diverse dans les situations d'urgence.



POINTS A RETENIR

- ◆ Il se peut que les migrants ne participent pas autant que les groupes autochtones aux activités de gestion des situations d'urgence. Cela dit, ils sont à la fois un vivier essentiel de ressources potentielles et un groupe clé de bénéficiaires.
- ◆ Pour qu'elles soient couronnées de succès, les initiatives visant à associer directement les migrants aux mesures de gestion des situations d'urgence doivent absolument être soutenues à tous les niveaux par les institutions compétentes, et doivent par ailleurs s'appuyer sur les réseaux et les relations préexistants.
- ◆ On peut exploiter diverses solutions existantes pour atteindre les migrants en vue de les sensibiliser aux activités de gestion des situations d'urgence et de les associer davantage à ces activités. Cela dit, il faut adapter les solutions existantes de renforcement des capacités et de participation de façon à tenir compte de leurs compétences et de leurs besoins particuliers.
- ◆ Il est essentiel de travailler avec les organisations et les représentants des migrants pour mettre en place des mécanismes de participation efficaces, mais cela peut entraîner l'exclusion de groupes de migrants sous-représentés au sein de leur propre communauté.

SUJET 2: INSTAURER LA CONFIANCE DANS LES ACTEURS ET LES SYSTEMES D'ALERTE ET DE REPONSE LOCAUX

Avant et pendant les situations d'urgence, il se peut que les migrants aient des raisons de ne pas faire confiance aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, voire de les craindre. Il arrive aussi qu'ils craignent les membres des communautés qui les accueillent, ou qu'ils ne leur fassent pas confiance. La peur et la méfiance ont des répercussions importantes sur la situation des migrants en temps de crise, notamment parce qu'elles influent sur les aspects suivants :

- ♦ La façon dont les migrants perçoivent les alertes, les instructions et les communications (par exemple, les croient-ils ou ont-ils besoin qu'une source de confiance leur donne des preuves supplémentaires pour les croire ?) ;
- ♦ Leur volonté de suivre les instructions données par les fonctionnaires et les institutions, surtout les ordres et indications en matière d'évacuation ;
- ♦ Leur volonté, ou leur manque de volonté, de solliciter une aide extérieure pendant et après les situations d'urgence.

La défiance à l'égard des autorités et des communautés locales est donc un facteur clé qui détermine les vulnérabilités particulières des migrants, auquel l'action des seuls acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ne permet pas toujours d'apporter une réponse complète en cas d'urgence. Figurant parmi les principaux obstacles récurrents, cet élément montre bien que l'adoption d'une approche universelle de la protection civile et de la gestion des situations d'urgence accroît souvent la vulnérabilité de certains groupes. S'ils sont moins disposés à partir ou à demander de l'aide, les migrants subiront très probablement de façon disproportionnée les répercussions des situations d'urgence, à moins que l'on ne déploie, en amont, des efforts adaptés.

La défiance trouve souvent son origine dans l'expérience individuelle et collective des migrants au contact des institutions et des communautés d'accueil. En fonction des expériences vécues par d'autres membres du même groupe, ou des membres d'autres groupes de migrants, le migrant pourrait aussi considérer telle ou telle institution comme plus ou moins digne de confiance. Les expériences vécues avec d'autres institutions publiques (par exemple des actes discriminatoires commis par des fournisseurs de services de base ou des mauvais traitements commis par la police) peuvent aussi entamer la confiance dans les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence. Même des expériences vécues ailleurs avec des institutions (par exemple la méfiance à l'égard des institutions corrompues dans la région d'origine ou de transit) peuvent finir par rendre les migrants méfiants.



Après le tremblement de terre de Loma Prieta, en 1989, en Californie, on a constaté que de nombreux membres de la communauté hispanique évitaient les abris clos, qui leur rappelaient les périodes d'emprisonnement passées dans des camps de leur pays d'origine et par peur des répliques, car ils avaient déjà connu des tremblements de terre (comme celui de 1984 à Mexico).

La défiance est une question qui se pose tout particulièrement pour les migrants dépourvus de documents, qui pourraient se voir renvoyés devant les services de l'immigration et faire l'objet d'une mesure d'éloignement s'ils contactent les intervenants d'urgence. Cela peut arriver même lorsque les directives officielles pour la gestion de la situation d'urgence garantissent l'assistance indépendamment du statut migratoire, ou suspendent même l'application des lois et règlements pertinents en matière d'immigration.

Certains groupes ethniques, notamment ceux qui sont moins bien établis dans la région, ou les travailleurs de certains secteurs qui sont tout particulièrement visés par les discriminations et les violences xénophobes, peuvent aussi être plus méfiants.



Au lendemain de l'ouragan Sandy, des études ont montré que de nombreux migrants ne demandaient pas d'assistance par peur de l'expulsion ou de représailles, y compris des migrants dépourvus de documents qui auraient uniquement pu bénéficier d'une assistance non monétaire. Même si les migrants dépourvus de documents étaient beaucoup plus susceptibles d'éviter les contacts avec les autorités, ce comportement était aussi courant parmi les migrants en situation régulière et les parents d'enfants nés aux Etats-Unis, qui auraient eu droit à une assistance complète.

La question de la confiance dans les institutions et les membres de la communauté d'accueil est de nature structurelle, et y répondre de façon complète suppose de déployer, à l'échelle de toute la communauté, des efforts prolongés susceptibles de modifier les politiques, les pratiques institutionnelles et les comportements individuels de différents acteurs, y compris les agents d'institutions clés (telles que la police, les services de santé et les services de l'immigration) et les particuliers (tels que les employeurs, les responsables politiques et les membres de la communauté d'accueil). Si les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence n'ont pas de solutions simples et rapides pour renforcer la confiance des migrants dans le système de préparation et de réponse, elles jouent néanmoins un rôle s'agissant de surmonter ces obstacles.

Structure et fonctionnement des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence

Pour que les migrants aient confiance dans le système, il est essentiel qu'ils bénéficient de services et d'une assistance avant, pendant et après les situations d'urgence sans faire l'objet de discriminations fondées sur leur nationalité, leur statut migratoire, leur culture, leur appartenance ethnique, leur religion ou leur race. A cette fin, il est important de modifier les

politiques des institutions et d'adapter leurs activités habituelles de façon à tenir compte des situations particulières des migrants.

Par ailleurs, il est essentiel de sensibiliser les membres du personnel et les bénévoles qui travailleront concrètement avec les migrants, et de renforcer leurs compétences de façon à ce qu'ils puissent fournir des services plus adéquats. Recruter des employés bilingues, former les membres du personnel à la fourniture de services dans le respect des normes culturelles, ou même simplement les informer des particularités du groupe de migrants auquel ils devront peut-être venir en aide dans une situation d'urgence sont autant de pistes intéressantes à cette fin (voir le chapitre 1 pour plus de détails). On peut aussi valoriser les comportements positifs au moyen des procédures internes et des règles concernant les ressources humaines (par exemple en récompensant et en appréciant à leur juste valeur les comportements positifs des membres du personnel et des bénévoles).

Créer des possibilités de participation et de dialogue

Il peut être utile de créer des possibilités de participation et de dialogue entre les groupes de migrants et les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, qui peuvent revêtir la forme de manifestations spécifiques et d'autres initiatives, telles que :

- ◆ Des évaluations des besoins, des impacts et des capacités au titre de la planification de la préparation, de la réponse et du relèvement ;
- ◆ La planification des interventions en cas d'urgence ;
- ◆ La planification du relèvement.

Ces manifestations peuvent être organisées en partenariat avec des institutions, des organisations communautaires et des associations de migrants de confiance, que l'on peut aussi charger de nouer les premiers contacts avec les migrants et leurs représentants.

Ces manifestations offrent aux autorités une occasion de développer leur compétence culturelle, en découvrant les obstacles que les migrants peuvent rencontrer (idées fausses et discrimination, par exemple). Cependant, il faut avoir mis en place des mécanismes garantissant l'utilisation des informations données par les migrants. Lorsque des migrants font remonter des informations par ces mécanismes, il faut bien leur faire comprendre que l'on reçoit leurs commentaires sont reçus et qu'il en est tenu compte, et aussi leur dire si ces commentaires sont mis en pratique ou non (et comment). S'ils constatent que leurs commentaires ne débouchent sur aucun changement dans les politiques et les mesures, les migrants pourraient perdre encore confiance dans les institutions.

Communiquer avec les migrants

On peut contribuer à instaurer la confiance en mettant en place des voies de communication pour diffuser l'information, et notamment en passant par les voies de communication et les médias préférés des migrants. Les communications conjointes (par l'intermédiaire de ces voies ou d'autres) avec les institutions auxquelles les migrants font déjà confiance peuvent aussi être efficaces. Les messages seront mieux reçus si on adapte les supports de sensibilisation, les sites Web des institutions et les communications de façon à ce qu'ils témoignent du respect et

de la prise en compte des particularités culturelles de la communauté des migrants. L'adoption d'une mascotte, ou d'un symbole ou logo rassurant et reconnaissable a aussi aidé, dans certains cas, les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence à gagner la confiance des intéressés.

Les informations communiquées aux migrants à tous les stades d'une situation d'urgence doivent être claires et cohérentes, surtout si elles sont diffusées par plusieurs acteurs. Il faut tout particulièrement s'efforcer de coordonner les communications d'urgence et les alertes. Dans la communication, il faut également prêter attention aux droits des migrants (et notamment au fait que les dispositions relatives à l'immigration seront peut-être appliquées avec plus de souplesse au lendemain d'une situation d'urgence) et aux voies de recours dont ils disposent s'ils ne sont pas traités correctement. Lorsque le système présente des lacunes ou lorsqu'il est impossible d'intervenir, mieux vaut faire des déclarations claires à ce sujet plutôt que de communiquer des informations partielles.



Après la triple catastrophe de Tohoku, en 2011, les autorités japonaises ont largement été perçues comme étant réticentes à fournir des informations sur les niveaux réels de radiation et les risques véritables auxquels étaient exposées les personnes vivant dans les zones situées autour de la centrale de Fukushima. Par conséquent, de nombreux étrangers se sont tournés vers les médias et les services consulaires de leur pays d'origine pour obtenir des informations.

Déployer du personnel

Les mesures de gestion des situations d'urgence nécessitent souvent la coordination de membres du personnel issus de différentes organisations, qui inspireront probablement plus ou moins de confiance ou de crainte aux migrants. Comprendre la façon dont ces différentes institutions sont perçues et planifier le déploiement de personnel en conséquence peut se révéler essentiel pour accroître la confiance des migrants dans le système en général.

Associer la police, les forces armées, les gardes frontière et d'autres institutions similaires aux mesures de préparation et de réponse peut avoir des effets particulièrement néfastes sur la volonté des migrants à demander de l'aide. Il peut donc être intéressant d'éviter de les déployer dans des zones où il est probable que de nombreux migrants vivent ou travaillent. Des institutions telles que les pompiers ou la police de proximité (et potentiellement de nombreuses autres institutions en fonction du contexte local, telles que les *Grupos Beta* au Mexique) pourraient être bien mieux acceptées. Il peut aussi être utile d'éviter de déployer des officiers en uniforme (même s'ils travaillent, par exemple, avec les services de la protection civile) ; les intervenants peuvent, au lieu de cela, être pourvus d'un accessoire, d'un vêtement ou d'un signe distinctif.

Si des institutions qui ne bénéficient pas autant de la confiance des migrants, telles que la police ou les forces armées, doivent être déployées dans des zones comptant de nombreux immigrants, il faudra peut-être faire suivre à leurs agents un parcours spécial de formation et

de sensibilisation (par exemple en les sensibilisant à l'image que se font les groupes de migrants d'eux), ou les faire accompagner par du personnel spécialement formé ou habilité. On peut aussi associer les migrants eux-mêmes aux activités de gestion de la situation d'urgence, en tant que membres du personnel ou bénévoles ; ils s'acquitteront alors de tâches essentielles (collecte de données, informations et assistance pendant les évacuations, aide sur les sites d'évacuation ou services d'interprétation, par exemple) au côté du personnel des institutions.



Les agents de liaison ethniques de la police néo-zélandaise ont été une ressource majeure pour répondre aux besoins des migrants après les tremblements de terre de Christchurch. Ils ont fait office de traducteurs et de passeurs d'informations, et ont facilité les contacts entre les migrants sinistrés et les services de la protection civile. En outre, ils ont joué un rôle clé dans l'identification des migrants décédés. Les liens qu'ils avaient noués avec les communautés de migrants avant le tremblement de terre ont été essentiels à cet égard.

Responsabilité et recours

Pour renforcer la confiance des migrants dans le système de réponse aux situations d'urgence et de relèvement d'un pays, il est essentiel de responsabiliser les acteurs de ce système vis-à-vis des migrants, et de veiller à ce que ces derniers disposent de voies de recours en cas d'abus. Des mécanismes doivent permettre l'examen efficace et juste des plaintes des migrants, faute de quoi ceux-ci pourraient se méfier encore plus du système institutionnel local.

L'une des principales raisons pour lesquelles les migrants ne veulent pas quitter les zones à risque ou touchées est qu'ils ont peur de perdre leurs possessions. Il faut donc faire en sorte que les migrants aient le sentiment que leurs possessions et leurs maisons seront protégées dans les situations d'urgence s'ils partent, et qu'ils obtiendront une aide pour les récupérer ou les remplacer.

Mesures de sensibilisation

En sensibilisant les migrants à leurs droits dans les situations d'urgence, aux possibilités d'aide qui s'offrent à eux et aux voies de recours potentielles auxquelles ils peuvent avoir accès s'ils sont victimes de violations ou d'abus, on pourra accroître leur volonté de solliciter une aide en cas d'urgence. Il faut prêter une attention toute particulière aux migrants vulnérables, surtout ceux qui sont dépourvus de documents et les groupes marginalisés. Cependant, il convient de noter qu'il peut y avoir des tensions entre les différents groupes de migrants, et que le fait d'apporter une assistance et un soutien ciblés à certains groupes pourrait conduire d'autres groupes à avoir moins confiance dans les institutions.

Parallèlement, on peut réduire le risque de tensions et d'actes xénophobes ou discriminatoires en sensibilisant les membres de la communauté d'accueil aux droits des migrants, aux raisons pour lesquelles les intervenants pourraient leur réserver un traitement différent dans les situations d'urgence ainsi qu'aux capacités et aux rôles que peuvent jouer les migrants dans le cadre des mesures de préparation et de réponse. Il convient de consacrer des mesures

particulières aux groupes communautaires qui pourraient avoir des raisons de s'opposer à l'assistance offerte aux migrants dans les situations d'urgence ou d'entraver cette assistance.

L'organisation d'activités conjointes (qu'elles soient directement liées à la gestion de la situation d'urgence ou non) associant des membres de tous les groupes peut aider à instaurer une confiance mutuelle.



Dans le cadre du plan d'action national du Gouvernement australien visant à renforcer la résilience communautaire face aux catastrophes, Emergency Management Australia a engagé un dialogue avec les communautés culturellement et linguistiquement diverses afin d'améliorer la compréhension mutuelle et de renforcer l'accès des membres de ces communautés à la prévention, à la préparation, à la réponse et au relèvement liés aux catastrophes. L'agence s'est notamment attachée à mettre en évidence les caractéristiques distinctives des différents groupes qui composent les communautés culturellement et linguistiquement diverses d'Australie, ainsi que leurs besoins et leurs capacités spécifiques face à des crises et à d'autres situations d'urgence. Ce dialogue a servi de base à des activités visant à améliorer la capacité du secteur de la gestion des situations d'urgence à s'engager auprès de ces communautés et à prendre davantage en compte leurs besoins. Mais il a également eu une valeur intrinsèque plus large en établissant un climat de confiance grâce aux discussions, à la collaboration et à la participation encouragées au sein de groupes et d'institutions spécifiques.



POINTS A RETENIR

- ◆ La crainte ou la défiance à l'égard de certaines institutions et de certains membres de la communauté d'accueil est un obstacle important qui empêche certains migrants de partir et d'accéder à l'assistance dans les situations d'urgence.
- ◆ Si les questions de confiance sont liées à des facteurs structurels, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent prendre différentes mesures pour les atténuer, même s'il n'y existe pas de panacée.
- ◆ On peut renforcer la confiance des migrants dans le système en améliorant la communication avec les groupes de migrants, en les sensibilisant à leurs droits et aux possibilités d'aide qui s'offrent à eux, en déployant le personnel qu'il convient sur le terrain et en permettant aux communautés d'accueil et aux fournisseurs de services de mieux comprendre les particularités des migrants.

SESSION 5 : TABLE RONDE SUR LA PARTICIPATION DES MIGRANTS AUX ACTIVITÉS ET AUX PROCESSUS CONSULTATIFS

Méthodologie : Le table ronde



Un groupe d'orateurs présente son expérience relative à la participation des migrants à des activités ou à des projets dans un éventail de domaines. (S'il n'est pas possible d'avoir des présentations sur des thèmes uniquement liés à la gestion des situations d'urgence, d'autres thèmes peuvent être abordés, comme la santé, l'éducation ou la planification urbaine.) Les orateurs discutent alors avec les participants des éléments qui devraient être pris en compte dans des programmes locaux de préparation et de réponse aux situations d'urgence. Les participants sont confrontés à un éventail d'opinions et de descriptions de pratiques ayant trait à leurs propres expériences et contexte professionnels.

Les orateurs peuvent uniquement transmettre des connaissances techniques, communiquer leurs expériences, participer à des débats et répondre à des questions.

Objectifs d'apprentissage de la session



À la fin de la session, les participants doivent pouvoir :

- ♦ Adapter leurs programmes existants de recrutement, de bénévolat, ainsi que de préparation, de réponse et de relèvement communautaires aux particularités des migrants ;
- ♦ Mieux comprendre les problèmes de confiance que peuvent avoir les migrants dans des contextes d'urgence.

Principaux thèmes



1. Avantages qu'il y a à associer les communautés de migrants aux actions de préparation, de réponse et de relèvement liées aux situations d'urgence ;
2. Manières possibles de mobiliser les migrants dans les phases de préparation et de relèvement ;
3. Obstacles auxquels peuvent se heurter les migrants lorsqu'ils s'engagent aux côtés d'institutions chargées de la gestion des situations d'urgence, y compris un manque de confiance.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ En plénière, disposition des sièges comme pour une conférence
- ◆ Vidéoprojecteur

Organiser l'activité



Activité : Table ronde sur la participation des migrants aux activités et aux processus consultatifs (70 minutes)

Avant l'activité :

1. Inviter les représentants (trois ou quatre orateurs en tout) : a) de groupes de migrants ; b) de communautés d'accueil ; et c) des autorités qui travaillent ou font du bénévolat dans le domaine de la fourniture de services aux migrants. Les autorités doivent travailler ou faire du bénévolat dans les domaines suivants :
 - Préparation ou réponse aux situations d'urgence ;
 - Services de santé ;
 - Education ou sensibilisation ;
 - Services de traduction/d'interprétation.

Certains projets et études de cas sur le sujet sont décrits dans ce chapitre mais pour cette activité, il est préférable d'amener les participants à discuter de cas véritables sur lesquels ils ont travaillé et de leur participation au recrutement des migrants. Les participants qui sont des migrants eux-mêmes peuvent parler de leur expérience des interactions avec les institutions locales (y compris les acteurs de la protection civile ou de la gestion des situations d'urgence, ou d'autres institutions pouvant être importantes dans les situations d'urgence, comme la police).

2. Avant de commencer l'activité, préparer les orateurs en leur expliquant qu'ils disposeront de huit minutes maximum chacun pour présenter leur expérience du travail avec des migrants, les problèmes qu'ils ont rencontrés et les enseignements qu'ils ont retirés de leur travail. Ils doivent mettre l'accent sur les enseignements tirés concernant ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de projets et d'activités visant à améliorer l'engagement des migrants en tant que membres du personnel ou volontaires d'institutions locales ou leur participation aux processus consultatifs.

3. Expliquer que l'activité mettra surtout l'accent sur la période de questions et de réponses qui suivra leurs présentations et que celles-ci devront donc rester aussi brèves que possible.

Pendant l'activité :

1. Commencer l'activité en expliquant qu'une période de questions et de réponses de 40 minutes est prévue une fois que toutes les présentations auront été faites et demander aux participants de garder leurs questions pour ce moment. Les inviter à écrire leurs questions pour ne pas les oublier.
2. Présenter les orateurs et leur donner un temps de parole maximum de huit minutes chacun.
3. Lorsque toutes les présentations ont été faites, lancer une discussion sur les processus participatifs permettant d'associer les migrants et autres groupes vulnérables.

Conseils



- ◆ Pour leur présentation, fournir aux orateurs un modèle PowerPoint avec une suggestion de contenu (général) et un nombre maximum de diapositives. Un modèle figure dans le dossier (« M5_modèle »). Cela permettra de s'assurer que le contenu attendu sera bien présenté et aidera à limiter la durée des présentations.
- ◆ Respecter strictement la règle des huit minutes par présentation, en expliquant que l'essentiel de la session porte sur la discussion qui suivra.

Durée



Durée totale estimée : 70 minutes

- ◆ 8 minutes pour chacun des trois ou quatre experts (de 25 à 30 minutes en tout)
- ◆ 40 minutes pour la séance de questions et réponses

CHAPITRE 6

Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence

6

INDEX

Objectif du chapitre.....	207
Introduction.....	207
Principes d'une communication efficace.....	208
Sujet 1: Adapter le contenu des produits d'information et des messages.....	211
Traduction et interprétation des messages.....	212
Simplification des messages et du langage.....	215
Utilisation d'images et de signes.....	216
Adaptation de la terminologie.....	217
Prise en considération des différences culturelles et des différences dans la perception des risques et les comportements.....	217
Fourniture d'informations sur certains services et certaines formes d'aide.....	218
Fourniture d'informations sur certains risques et obstacles.....	220
Validation des messages et des produits.....	220
Points à retenir.....	222
Sujet 2: Choisir les bonnes voies de communication avec les migrants.....	223
Sites et lieux clés.....	224
Journaux, chaînes de télévision et stations de radio parallèles.....	225
Moyens de communication basés dans les pays d'origine.....	226
Systèmes de communication à base communautaire.....	226
Sites Web, applications pour smartphone et médias sociaux.....	229
Formations et manifestations.....	231
Permanences électroniques et téléphoniques.....	233
Mécanismes de plainte et de retour d'informations.....	235
Points à retenir.....	236
Sujet 3: Plans de communication d'urgence incluant les migrants.....	237
Identification des publics.....	237
Elaboration des messages.....	238
Identification des sources d'information.....	239
Contacts et canaux.....	239
Points à retenir.....	241
Session 6 : Adapter les messages et les moyens aux fins d'une meilleure communication avec les migrants.....	242

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants savent comment adapter le contenu et les modes de diffusion des messages de sensibilisation, des alertes précoces et des communications d'urgence de façon à mieux cibler les groupes de migrants.

Les participants connaissent les principales possibilités à envisager et les principaux défis à relever lors de la planification de communications avec des communautés comprenant des groupes de migrants, dans les situations d'urgence.

INTRODUCTION

Communiquer avec les populations à risque et touchées avant, pendant et après une situation d'urgence est une responsabilité importante des acteurs chargés de la gestion de telles situations. Il est essentiel d'élaborer et de transmettre des messages de sensibilisation, des alertes précoces et des communications d'urgence pour améliorer l'état de préparation des personnes face aux aléas potentiels et à venir, leur permettre d'adopter des comportements réduisant les incidences de ces aléas et renforcer leurs capacités à demander de l'aide et du soutien.

Aux fins du présent chapitre, on entend par *produits de sensibilisation* les documents élaborés et diffusés bien avant l'apparition d'un aléa, qui fournissent des indications et des informations générales aux fins de préparation. On entend par *alertes précoces* et *communications d'urgence* les produits et les messages que l'on diffuse immédiatement avant ou après l'apparition d'un aléa en vue d'expliquer aux personnes à risque et touchées comment réagir à un phénomène précis.

Ces documents et ces messages peuvent être élaborés par les autorités et institutions nationales (les services nationaux de la protection civile, par exemple), et couvrir l'ensemble du territoire d'un Etat ou d'une région, ou par les acteurs locaux chargés de la gestion des situations d'urgence, surtout lorsqu'un certain degré d'adaptation au contexte local est requis. Les produits de sensibilisation peuvent être diffusés par divers acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, y compris les organisations non gouvernementales (ONG) et les acteurs du secteur privé, tandis que les communications d'urgence, et a fortiori les alertes précoces, sont habituellement produites et diffusées par les autorités.

Lorsqu'on communique avec des groupes de migrants, il faut garder à l'esprit qu'ils ont des besoins particuliers en matière de communication et qu'ils utilisent des voies de communication particulières, et qu'il faudra donc peut-être adapter le contenu des produits d'information et des messages ainsi que les stratégies de diffusion. Il se peut que les migrants ne maîtrisent pas la langue locale, n'utilisent pas les mêmes médias que le reste de la population, ne comprennent pas les alertes et les communications comme le font les autochtones et aient besoin d'accéder à des informations différentes de celles auxquelles accèdent les autres groupes à risque ou touchés. Cela peut être particulièrement vrai pour certains groupes de migrants, par exemple ceux qui sont arrivés récemment dans le pays d'accueil ou qui passent très peu de temps sur un lieu de destination donné (notamment les touristes et les migrants en transit), ceux issus

de contextes sociaux et environnementaux très différents et qui ne connaissent peut-être pas bien les procédures et les aléas locaux, et, de manière générale, ceux qui sont moins intégrés dans la communauté d'accueil (tels que les personnes âgées, les migrants qui entretiennent des relations essentiellement avec les membres de leurs propres groupes ou encore ceux qui travaillent dans des lieux isolés).

Pour bien communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence, il faut adapter le contenu et les moyens de diffusion des informations de sensibilisation et de préparation, ainsi que des alertes précoces et des communications d'urgence, de façon à répondre aux situations particulières que ces personnes vivent.

Principes d'une communication efficace

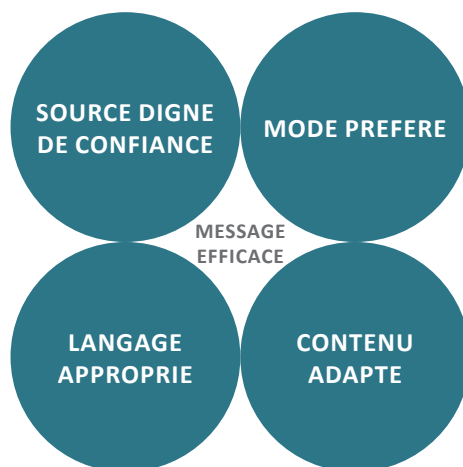
Pour être efficace, la communication (que ce soit pour la prévention et la préparation à long terme ou pour les alertes précoces et les interventions d'urgence) doit respecter un ensemble de principes de base, qui ont tous une portée particulière lorsque le public comprend des migrants, comme expliqué dans les parties suivantes. Voici les caractéristiques d'une communication efficace :

- ◆ *Appropriée et compréhensible* : pour être comprise, elle doit être adaptée aux niveaux d'aptitude linguistique, d'alphabétisation et de connaissances du public.
- ◆ *Adaptée et intégrant la dimension culturelle* : elle doit fournir une information pertinente pour le public afin d'être utilisée efficacement.
- ◆ *Diffusée par de nombreux canaux* : elle doit toucher un public aussi large et aussi varié que possible au moyen des différentes voies de communication effectivement utilisées.
- ◆ *Transmise par l'intermédiaire de sources considérées comme fiables* : l'information doit être considérée comme fiable, faute de quoi le public pourrait ne pas l'utiliser efficacement.

Voici les principales caractéristiques d'une bonne information sur les risques, les situations d'urgence potentielles et les mesures à prendre en réponse à ces situations :

- ◆ *Pertinente pour la prise de décision* : l'information transmise doit pouvoir être traduite en actes dans une situation d'urgence, et permettre à chacun de prendre la décision la plus sûre sur la base des informations disponibles.
- ◆ *Interactive/bidirectionnelle* : elle permet d'intégrer le retour d'informations.
- ◆ *Disponible en temps utile* : elle est diffusée au bon moment, de façon à donner aux personnes assez de temps pour se préparer, mais pas assez pour ignorer ou sous-estimer les informations.
- ◆ *Itérative* : on peut la répéter au fil du temps, pour renforcer ou actualiser les messages.

FigurE 6.1: Caractéristiques d'un message efficace



Conseils pratiques pour la rédaction de messages d'urgence

A faire

- ◆ Utiliser un langage simple, non technique. Les personnes qui se trouvent dans des situations stressantes ont du mal à comprendre et à se rappeler des informations compliquées.
- ◆ N'inclure que des informations factuelles et vérifiées.
- ◆ Donner des instructions claires sur qui doit faire quoi, quand, comment et pourquoi.
- ◆ Intégrer des expressions sincères de sympathie et de sollicitude pour les personnes touchées par la crise. L'utilisation de pronoms comme nous et nos/notre contribue à créer un sentiment de solidarité avec la communauté sinistrée.
- ◆ Détailler les mesures et les interventions positives mises en place par les intervenants.
- ◆ Indiquer clairement ce qui peut ou ne peut pas être fait. Etre précis et clair quant aux possibilités d'assistance existantes permet aux personnes sinistrées de prendre les bonnes décisions et, nous l'espérons, d'éviter des épreuves inutiles, et peut empêcher des souffrances inutiles à leur famille et leur communauté.
- ◆ Reconnaître l'existence d'incertitudes mais expliquer les mesures que l'institution a prises pour vérifier les informations et obtenir des réponses.
- ◆ Il est utile de rappeler aux migrants qu'ils ne sont pas seuls dans cette situation, en particulier lorsqu'un pays tout entier est en état d'urgence.
- ◆ S'assurer que les messages sont cohérents et vérifiés.

A ne pas faire

- ◆ Désigner des fautifs pour détourner les critiques.
- ◆ Attaquer ou s'aliéner des personnes, des organisations ou les médias.
- ◆ Utiliser des affirmations porteuses d'un jugement ou condescendantes.
- ◆ Etre sur la défensive ou offrir des excuses ; toutefois, il peut être indiqué de ne pas révéler entièrement les informations disponibles pour des raisons de sécurité.
- ◆ Ignorer ou ne pas démentir clairement des informations et des rumeurs erronées qui circulent dans les médias.
- ◆ Compromettre la sécurité des victimes en laissant filtrer des informations personnelles sensibles pouvant nuire à leur bien-être (par exemple, lors des prises d'otage, ou en révélant aux trafiquants l'endroit où elles se trouvent).
- ◆ Promettre ce que vous ou votre organisation ne peut assurer. Il n'est pas recommandé de faire des promesses au nom d'une tierce partie à moins d'avoir travaillé avec elle un certain temps et d'être sûr qu'elle peut réellement fournir la prestation demandée.
- ◆ Parler au nom d'une autre organisation ou d'un autre gouvernement. Ne jamais intégrer à votre message des déclarations d'autres organisations à moins que celles-ci n'aient donné leur consentement et que les informations aient été dûment validées.

SUJET I: ADAPTER LE CONTENU DES PRODUITS D'INFORMATION ET DES MESSAGES

Les supports de sensibilisation, les alertes précoces et les communications d'urgence ont tendance à traiter – dans différentes mesures – des aspects suivants :

- ♦ Les *aléas* susceptibles de toucher un lieu donné, qu'ils soient naturels (tremblements de terre, inondations ou incendies, par exemple) ou anthropiques (violences, enlèvements ou autres crimes, ou manifestations ou réunions potentiellement dangereuses). Il s'agit d'informations sur les questions suivantes :
 - Le moment où ces aléas devraient, selon toute attente, se produire (par exemple, un mois précis ou une saison où les ouragans sont fréquents) ou, dans le cas des alertes précoces, le jour ou le moment auquel on s'attend à ce que le phénomène se produise (par exemple, quand un ouragan devrait atteindre la côte).
 - Les lieux ou les régions qui seront ou pourraient être particulièrement touchés.
 - Les éventuels signes avant-coureurs (la succession de certains phénomènes, par exemple, comme un tremblement de terre qui déclenche un tsunami ou de fortes pluies qui déclenchent des glissements de terrain, et les conditions environnementales) et ce à quoi il faut prêter attention.
 - Les répercussions que ces aléas ont eues ou pourraient avoir dans la région (décès, épidémies, blessures dues à des accidents, perturbation des services ou de l'infrastructure).
 - Les effets secondaires dangereux et autres aléas qu'ils pourraient déclencher (par exemple un orage qui entraîne un glissement de terrain, un tremblement de terre qui déclenche un tsunami ou un incendie), les zones que ces aléas pourraient toucher et les répercussions qu'ils pourraient avoir.
- ♦ Les *mesures de préparation et de réponse* que les personnes ou les ménages peuvent prendre pour atténuer les incidences que les aléas auront, sur eux-mêmes et sur leurs biens. Il s'agit d'informations sur les questions suivantes :
 - Quand se rendre dans une région, y rester ou la quitter.
 - Les mesures simples de préparation aux situations d'urgence à prendre en amont (par exemple, stocker des articles essentiels, prendre connaissance des itinéraires d'évacuation et des points de rassemblement, ainsi que des pratiques d'hygiène et de prévention des maladies).
 - Les comportements à adopter pour réduire autant que possible les risques au moment de l'événement (se tenir à l'écart des foules, éviter les zones particulièrement dangereuses, aider les autres personnes vulnérables, se former aux premiers soins et aux mesures de survie, par exemple).
 - Les itinéraires, les sites et les moyens de transport suggérés pour les évacuations.
 - Les sources potentielles d'informations et d'alertes actualisées (stations de radio, chaînes de télévision ou journaux), par lesquelles il est possible de rester informé de l'évolution de la situation locale, ainsi que leur localisation et leurs coordonnées.
 - Les sources potentielles de soutien, d'aide et d'autres ressources avant ou après l'événement (abris, aide médicale, distribution de vivres et transport, par exemple), leur localisation et les personnes de contact, s'agissant aussi de l'aide destinée à des groupes bien précis (tels que les enfants et les personnes âgées).

- ◆ Les *institutions locales* susceptibles de jouer un rôle particulièrement pertinent dans les situations d'urgence (telles que les services de la protection civile, les pompiers, la police, les ONG et les consulats). Il s'agit d'informations sur les questions suivantes :
 - Les types de services que ces institutions fournissent (recherche et sauvetage, soins de santé et fourniture d'informations, par exemple) et les services qu'elles ne peuvent pas fournir.
 - Les conditions dans lesquelles elles peuvent fournir les services (par exemple, seulement en cas de catastrophe, pour quiconque ou seulement pour certains groupes de personnes).
 - La façon d'obtenir/de demander leur aide ou leurs services (coordonnées des institutions, par exemple).
 - Comment reconnaître leurs agents (uniformes ou signes distinctifs, par exemple).

Pour communiquer efficacement avec les migrants, il faut souvent adapter les produits d'information et les communications. Pour produire des messages qui soient adaptés aux besoins des migrants et que les migrants puissent comprendre, il faut repérer les particularités des voies de communication des migrants et trouver comment en tenir compte.

Traduction et interprétation des messages

Pour transmettre l'information efficacement, il est essentiel de traduire les messages et les produits dans une langue que les migrants parlent. Il faut traduire les supports et les messages dans toutes les langues parlées par les principaux groupes de migrants, en gardant à l'esprit que tous ceux qui viennent d'un pays donné ne parlent pas forcément la langue officielle (ou la première langue) de ce pays.



Les autorités japonaises ont mis en place un système d'alerte précoce pour les tremblements de terre, qui diffuse des messages d'alerte aux personnes entre quelques secondes et quelques minutes avant le déclenchement de la catastrophe. Certains messages et certaines informations sont diffusés en direct sur les chaînes de télévision en anglais et en japonais.

Souvent, on peut traduire les produits de sensibilisation bien avant que les aléas ne surviennent, alors qu'on aura parfois très peu de temps pour traduire les alertes précoces et les communications d'urgence (surtout dans le cas des situations d'urgence d'apparition soudaine, telles que les tremblements de terre). Pour ces messages, il peut être utile de traduire des alertes et des messages standard (et de faire une liste des interprètes, des présentateurs de télévision et des animateurs de radio) en prévision des futures situations d'urgence, et de mettre en place des systèmes de communication qui permettront de traduire et de transmettre les informations, et d'avertir les migrants en temps utile.

On peut diffuser les informations et messages traduits au moyen de produits unilingues ou multilingues. Les produits multilingues seront peut-être plus coûteux à produire et moins clairs, mais leur diffusion pourrait être plus aisée ou plus rapide. Ce sera vrai à la fois pour les produits de sensibilisation multilingues sur support papier (avec un seul produit multilingue,

on n'a pas besoin d'une stratégie de diffusion ciblée en fonction de la langue, et on rencontre moins de problèmes pour l'impression et la gestion des stocks de publications différentes) et pour les messages d'alerte précoce, surtout les supports vidéo (un message vidéo et audio sous-titré est un moyen efficace de transmettre des informations multilingues).



Les autorités de la ville de Moka (Japon) ont dressé une carte multilingue des situations d'urgence comprenant des informations sur les itinéraires et les sites d'évacuation, ainsi que les lieux et les institutions où trouver une assistance dans les situations d'urgence.

Cette carte est disponible à l'adresse www.city.moka.tochigi.jp/resources/content/3984/20130329-153400.pdf.



Le livret intitulé « *Fast facts for disaster preparedness and response* », aussi appelé livre d'information sur les catastrophes à l'intention des résidents de Chinatown, a pour but d'aider les résidents chinois à savoir où appeler, où aller, que faire et que préparer avant une crise. Rédigé en anglais et en chinois, ce livret donne une liste d'instances que les personnes peuvent contacter en période de crise, ainsi qu'une carte pour se rendre dans un endroit désigné où les personnes s'enregistreront et recevront des informations et des secours d'urgence lorsque ces secours seront disponibles. Il comporte également des instructions, indiquant par exemple de couper l'électricité et l'eau dans la maison, comment utiliser un extincteur et que faire si quelqu'un est blessé. Ce livret pourrait être utile pour d'autres villes se dotant de matériel de préparation aux crises, car il fournit aux ménages un ensemble de matériels et d'instructions de préparation et peut aussi être utilisé comme manuel en période de crise.

Voir www.diversitypreparedness.org/browse-resources/resources/Fast%2520Facts%2520Chinatown



Le site Web de prévention des catastrophes de la préfecture de Mie (Japon) publie des alertes et des informations d'urgence actualisées en coréen, chinois, portugais, espagnol et anglais. Il offre des informations sur les services disponibles, le trajet prévu des tempêtes, et les ordres et instructions d'évacuation. Voir www.bosaimie.jp/en/index.action



Le site Web de l'agence météorologique du Japon fournit des informations actualisées sur le temps, le climat et les tremblements de terre en anglais. Ce site comporte également des photos satellites, des prévisions immédiates haute résolution des précipitations, ainsi que des alertes et des avis de tsunami. Voir www.jma.go.jp/jma/indexe.html



Pour la liste complète des recommandations sur la manière de recruter, de mobiliser et de retenir à son service des volontaires d'origine culturelle et linguistique diverse, voir www.volunteeringaustralia.org/wp-content/files_mf/1377046067VAPracticalGuideInvolvingvolunteersfromCALDBackgrounds2007.pdf, et www.volunteeringaustralia.org/wp-content/files_mf/1377046029VATrainingManualRecruitingVolunteersfromCALDBackgrounds2007.pdf

Los profesionales, el personal bilingüe, los voluntarios o los miembros de la comunidad migrante pueden ayudar en la traducción e interpretación de los comunicados de emergencia. También se pueden utilizar aplicaciones, páginas web, sistemas de traducción automática y servicios de traducción e interpretación remotos. Es asimismo factible recurrir a programas informáticos que convierten el texto en archivos de audio para producir mensajes auditivos. Sin embargo, cabe tomar en cuenta que:

- ◆ Les traductions littérales et automatiques, ainsi que les traductions effectuées par une personne dont la langue maternelle n'est pas la langue cible, ne sont pas toujours parfaitement compréhensibles ;
- ◆ Les traductions effectuées par une personne qui ne comprend pas parfaitement le message d'origine (par exemple quelqu'un qui n'est pas spécialisé dans les questions liées à la gestion des situations d'urgence) pourraient être imprécises ;
- ◆ Tout message peut être faussé par le processus de traduction.



Avant l'ouragan Katrina, aucune activité de sensibilisation n'avait été menée à l'intention des communautés de migrants dans la région. Cependant, pendant la catastrophe, il était trop tard pour adapter les alertes et les messages aux diverses communautés locales. En outre, les dispositifs de traduction assistée par ordinateur n'ont pas fonctionné faute d'alimentation électrique pendant des semaines pendant et après Katrina. Les intervenants ont donc dû faire massivement appel à des volontaires et à des membres de la communauté non formés pour diffuser des informations et fournir des services aux migrants sinistrés qui ne maîtrisaient pas l'anglais.

Renforcer les capacités et les connaissances spécifiques des traducteurs et des interprètes – de préférence avant que ne survienne la situation d'urgence, mais aussi juste avant leur affectation – dans des domaines tels que la terminologie de la gestion des situations d'urgence, les évacuations, la fourniture de services et les questions juridiques peut être un bon moyen d'améliorer les capacités de communication du système.

On peut créer des outils spécialement pour les communications d'urgence en face à face (sur les sites d'évacuation, dans les abris et, de manière plus générale, entre les migrants et le personnel chargé de l'intervention d'urgence, par exemple). Il peut s'agir de guides de conversation de base ou de glossaires contenant les termes clés, avec leur transcription phonétique, que l'on peut distribuer aux migrants, aux membres du personnel et aux bénévoles.

Simplification des messages et du langage

Au lieu de traduire les messages, ou en complément de cette traduction, on peut rendre les messages plus compréhensibles en utilisant un langage et des termes simples. En fait, utiliser un langage simplifié est une bonne pratique pour toutes les communications d'urgence, y compris celles qui ciblent les autochtones, surtout – mais pas seulement – les jeunes membres de la communauté, ou les personnes peu instruites ou présentant des handicaps cognitifs. Interpréter des messages dans des situations stressantes, comme avant ou pendant une situation d'urgence, peut être difficile pour n'importe qui. Les messages d'urgence doivent donc pouvoir être compris par des personnes qui n'ont qu'une instruction de base et qui n'ont aucune formation technique. Cela dit, c'est d'autant plus nécessaire lorsqu'on communique avec des migrants, qui ont souvent une connaissance réduite de la langue locale, et lorsque la traduction n'est pas possible.



Les autorités australiennes ont produit un ensemble de livrets destinés à sensibiliser la population aux aléas les plus courants et à la manière d'y faire face. Ces livrets emploient un langage simple et des images pour transmettre efficacement les informations.

Il est possible de se procurer ces livrets à l'adresse www.ses.nsw.gov.au/communitysafety/communitylanguageresources2/

Simplifier le contenu (c'est-à-dire réduire la quantité d'informations transmises) peut aussi aider à communiquer plus efficacement. Il sera plus facile et plus rapide de traduire des versions condensées des documents et des messages existants, et ces versions seront probablement mieux comprises par les personnes qui ne maîtrisent pas bien la langue locale.

Cependant, la simplification se fait souvent au détriment des détails, et il faut donc veiller à ne perdre aucune information essentielle lorsqu'on condense les documents. La création de hiérarchies dans le contenu, pour mettre en avant ou souligner les messages importants, peut être un compromis.

Utilisation d'images et de signes

De nombreux produits et messages (pas seulement ceux qui ciblent les migrants) contiennent des images et des vidéos, ce qui permet de communiquer les informations plus efficacement et de façon plus attrayante qu'avec un texte seul. Les éléments visuels peuvent représenter des aléas, des actions (surélever les objets importants en cas d'inondation, par exemple), des objets (quoi emporter dans un sac d'urgence), des symboles (pour les itinéraires et les sites d'évacuation), des fournisseurs de services (comment les reconnaître, grâce à leurs uniformes ou à d'autres signes distinctifs) et des itinéraires.

On peut utiliser des images (y compris des cartes) et des vidéos à la fois dans les produits de sensibilisation et dans les messages d'urgence. On utilise, par exemple, souvent des bandes dessinées pour communiquer des informations aux plus jeunes. On peut aussi s'en servir pour créer une signalisation plus claire (concernant les itinéraires et les sites d'évacuation, ou les types de services fournis dans les abris d'urgence), qui sera comprise par ceux qui ne parlent pas la langue locale (ou ne lisent pas l'écriture). Il existe des normes internationales pour bon nombre de pictogrammes (pour les tsunamis, les itinéraires d'évacuation, etc.). Cependant, il faut toujours veiller à ce que les signes, les images, les dessins, les couleurs et même les chiffres puissent être facilement compris par les migrants.

On peut aussi utiliser des pictogrammes et des signes pour aider le personnel de l'intervention d'urgence à communiquer avec les migrants. Enseigner au personnel les signes de base, créer des brochures ou des applications couvrant les domaines les plus pertinents (tels que la fourniture de soins, l'explication des besoins ou l'aide à l'évacuation) et les distribuer aux migrants et aux intervenants peuvent être de bons moyens de surmonter les obstacles linguistiques.



Le bureau chargé de la gestion des situations d'urgence du Département de la santé publique du Massachusetts (Etats-Unis) a créé un outil pour communiquer avec les personnes qui ne parlent pas l'anglais grâce à l'utilisation d'images qu'il est possible de montrer du doigt.

Cet outil est disponible à l'adresse www.mass.gov/eohhs/docs/dph/emergency-prep/risk-communication/show-me-tool.pdf



L'Association japonaise de relations internationales de la ville de Sendai a mis à disposition sur CD et YouTube une vidéo multilingue de prévention des catastrophes qui donne des conseils pratiques dans dix langues sur les mesures à prendre pendant un tremblement de terre.



L'association française B4Com a mis au point ToxCom, un « dictionnaire » d'environ 120 signes de la main qui permettent aux secouristes de communiquer efficacement malgré des conditions dégradées. Les personnes recrutées pour enseigner ToxCom sont sourdes et ne peuvent communiquer avec les participants que par la langue des signes. Ces signes peuvent aider à surmonter les barrières linguistiques.

Voir www.b4com.eu (en français).

Adaptation de la terminologie

Comme expliqué plus haut, mieux vaut, dans les communications d'urgence, éviter les termes trop techniques, que les destinataires du message pourraient ne pas comprendre parfaitement. Lors de la création de produits et de messages destinés aux migrants, il faut aussi garder à l'esprit que ceux-ci ne connaissent peut-être pas bien les aléas locaux, le contexte géographique, les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence et les réponses possibles. Par exemple, il se peut que les migrants ne sachent pas ce qu'est un tsunami ou une onde de tempête, ne connaissent pas l'expression *coulée de boue*, ou utilisent des termes différents pour parler des *sites d'évacuation* et des *abris d'urgence*.

Il est donc important de veiller à ce que les migrants apprennent les termes qui sont peut-être connus seulement par les populations locales. Il peut s'agir des noms de certains sites ou de certains endroits, de rues, de bâtiments ou de points de repère, ou encore de références à des situations d'urgence et à des aléas survenus antérieurement, à des acteurs ou personnages locaux, à des produits, à des marques ou à des entreprises. Il faut aussi veiller à ce que les termes clés (ceux qui ont trait aux aléas, aux alertes précoces et à l'évacuation) correspondent à ceux qui sont utilisés au sein de la communauté des migrants. Il est essentiel d'utiliser des termes simples et descriptifs lorsqu'on transmet des informations et des messages à des migrants qui n'ont peut-être jamais vécu tel ou tel type d'aléa, ou qui n'ont jamais été confrontés à une situation d'urgence.

Prise en considération des différences culturelles et des différences dans la perception des risques et les comportements

Les expériences antérieures, les idées, les connaissances et les points de vue relatifs aux aléas et aux situations d'urgence influent sur la capacité et la volonté des personnes à prévenir les situations d'urgence, à s'y préparer et à y répondre. Chacun interprète l'information qu'il reçoit à la lumière de son parcours, et il faut en tenir compte lorsqu'on élabore des produits de sensibilisation et des communications d'urgence.

Il se peut que les migrants aient une vision du risque qui sera différente de celle de la population locale (s'agissant par exemple de la dangerosité réelle d'un aléa potentiel, ou de la question de savoir s'ils risquent de mourir ou de perdre leur maison), en fonction de leur

expérience dans leur pays d'origine. Par exemple, dans des pays régulièrement touchés par des inondations, jugées par les communautés sinistrées comme des phénomènes qui n'ont rien d'extraordinaire. Ou encore, en fonction des normes culturelles qui leur ont été inculquées, il se peut que les migrants ne réagissent pas comme la population locale face à la menace d'un aléa (concernant, par exemple, les mesures qu'ils prendront en prévision d'un aléa ou en réponse à celui-ci, ou concernant le moment où ils partiront et la façon dont ils le feront). Une moins bonne préparation peut aussi expliquer des réponses différentes (par exemple si l'intéressé n'est pas en mesure d'interpréter correctement une alarme ou ne sait pas où se trouvent les sites d'évacuation ou comment s'y rendre).



Pendant les tremblements de terre de Christchurch, en 2010 et 2011, des représentants de la communauté chinoise locale ont quitté leur maison avant la fin des secousses, réaction culturelle qui ne correspondait pas aux recommandations habituelles des autorités néo-zélandaises en cas de séisme.

S'agissant de la prise en compte des particularités des migrants, il peut être nécessaire de fournir des informations supplémentaires et faciles à comprendre sur les lieux susceptibles d'être touchés, la gravité des conséquences de l'aléa et les mesures et actions de réponse recommandées. A l'inverse, des indications vagues ou incomplètes laisseront probablement plus de place aux perceptions inexacts et aux comportements non planifiés, ce qui peut accroître les risques.

Pour rendre les messages plus pertinents pour les migrants – et pour les personnes d'horizons divers de manière générale –, il est également utile de veiller à ce que les supports et les communications contiennent des messages, des images, des discours et de la musique qui conviennent aux différents groupes de migrants et qui traduisent la prise en considération de leurs particularités culturelles. Ils doivent faire référence à leurs communautés et à leurs représentants, chefs, religions, besoins, tabous, etc., et montrer de façon claire et respectueuse des personnes présentant des attributs et des caractéristiques ethniques reconnaissables.

Fourniture d'informations sur certains services et certaines formes d'aide

Il existe peut-être différents acteurs qui peuvent fournir un soutien et une assistance spécialement aux migrants avant, pendant et après une situation d'urgence, et différents moyens de le faire. Cette assistance est essentielle lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins particuliers des migrants, et il est important, pour réduire leur vulnérabilité, de leur expliquer que cette assistance existe, et comment l'obtenir. Les acteurs compétents peuvent inclure ce genre d'informations dans les communications générales de préparation et de réponse ciblant les migrants, ou diffuser des messages et des produits distincts spécialement à cet effet.

Les informations suivantes peuvent être pertinentes :

- ◆ La description des *droits des migrants à l'assistance* et au soutien par l'intermédiaire du système de gestion des situations d'urgence du pays d'accueil, et surtout des droits des migrants dépourvus de documents et en situation irrégulière. Il s'agit par exemple d'informations sur l'accès aux services suivants :
 - Les abris d'urgence ;
 - La distribution de vivres ;
 - Les soins de santé ;
 - L'aide à l'évacuation.

- ◆ *Les noms et les coordonnées* des acteurs compétents pour la gestion des situations d'urgence, et la description des types d'aide qu'ils fournissent spécialement aux migrants. On peut aussi fournir des informations sur les services consulaires des pays d'origine des migrants, ou sur l'aide fournie par les organisations de services communautaires. Il peut être question des services suivants :
 - Des abris d'urgence et des sites d'évacuation sûrs ou réservés aux migrants ;
 - Des services de traduction et d'interprétation ;
 - La délivrance de documents d'identité et d'autres types de documents ;
 - L'aide juridique pour demander une assistance dans le cadre de la réponse et du relèvement ;
 - Des lignes téléphoniques d'information et des mécanismes de retour d'informations multilingues ;
 - L'aide aux victimes de la traite ;
 - Les évacuations internationales ;
 - La communication avec les familles et les communautés restées dans les pays d'origine ;
 - L'obtention des salaires impayés ou des documents d'identité retenus par les employeurs ou les recruteurs.

- ◆ Des informations détaillées sur les *attentes et critères* auxquels les migrants devront peut-être répondre pour avoir accès à l'aide, par exemple :
 - Avoir des documents d'identité, des visas et des permis de travail à jour et valides ;
 - S'inscrire auprès de la représentation consulaire locale.

- ◆ Des informations sur la question de savoir si la *réglementation en matière d'immigration* va changer (ou a changé), surtout dans le sens d'une plus grande souplesse, en conséquence de la situation d'urgence, entraînant par exemple :
 - La suspension de l'application des règles en matière d'immigration à l'égard des migrants dépourvus de documents et en situation irrégulière dans le cadre de l'aide à l'évacuation et de l'assistance d'urgence ;
 - La facilitation de la délivrance des visas et des permis, notamment ceux qui sont nécessaires pour sortir du pays.



Le manuel des situations d'urgence du Chili à l'intention des étrangers recommande aux étrangers se trouvant dans le pays :

- ◆ De demander des conseils et des orientations à leur propre ambassade ou consulat à leur arrivée ou en prévision d'une situation d'urgence potentielle ;
- ◆ De conserver en lieu sûr tout document personnel valide (passeport et autres documents d'identité, et visas) ;
- ◆ De se mettre en relation avec leur consulat ou leur ambassade et avec des membres de leur communauté en temps normal, de fournir leurs coordonnées et de participer à des actions de préparation communautaires ;
- ◆ De communiquer aux autorités chiliennes leurs coordonnées et les informations sur le lieu où ils se trouvent avant de se rendre dans des régions isolées ;
- ◆ De s'assurer qu'ils ont les coordonnées de leur ambassade ou de leur consulat, et des membres de la communauté qui jouent un rôle essentiel dans les situations d'urgence ;
- ◆ De contacter en cas d'urgence les autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que les membres de leur famille restés dans le pays d'origine, pour s'assurer qu'elles sachent s'ils ont été touchés par la catastrophe, s'ils vont bien et s'ils ont des besoins spécifiques.

Fourniture d'informations sur certains risques et obstacles

Il se peut aussi que les migrants courent certains risques ou rencontrent certains obstacles lorsqu'ils cherchent à obtenir de l'aide dans les situations d'urgence. Il est essentiel, pour réduire la vulnérabilité des migrants, de leur fournir des informations sur ces problèmes et sur la façon de les régler. Ainsi, il est possible que les migrants risquent :

- ◆ D'être victimes du trafic illicite ou de la traite ;
- ◆ De faire l'objet d'abus ou de l'exploitation, notamment lorsqu'ils participent aux activités de reconstruction et de relèvement ;
- ◆ De ne pas pouvoir obtenir certaines formes d'aide parce qu'ils n'ont pas la nationalité voulue ou en raison de leur statut migratoire ;
- ◆ De ne pas pouvoir quitter le pays, parce qu'ils n'ont pas les documents voulus.

Validation des messages et des produits

Pour diffuser des informations précises et éviter la circulation de rumeurs infondées, il faut veiller à ce que les produits d'information et les messages d'urgence soient correctement traduits et appropriés sur le plan culturel, et qu'ils traitent des besoins essentiels des migrants et des possibilités d'aide qui s'offrent à eux. A cette fin, il peut être essentiel de demander à des représentants des migrants (et idéalement à des membres des groupes les plus marginalisés de la communauté des migrants) de valider le contenu des communications et le langage

qui y est utilisé avant leur diffusion. On peut aussi améliorer la qualité des communications visant spécialement les migrants en mettant en place des mécanismes spécifiques de retour d'informations et en tirant des leçons des expériences passées.

La participation de représentants et de membres de la communauté des migrants et de ses organisations à l'élaboration des supports de communication peut contribuer à sensibiliser leurs groupes aux informations transmises. Elle peut aussi contribuer à la diffusion de produits plus complets ; par exemple, la cartographie participative des risques permet non seulement de produire des cartes que la communauté comprend et s'approprié, mais aussi de mieux évaluer les risques existants et de mieux définir les conditions particulières de vulnérabilité qui prévalent au sein de la communauté.



ECHO (Emergency, Community, Health and Outreach) est une initiative spécialement conçue pour les immigrants et les réfugiés du Minnesota (Etats-Unis). Grâce à une collaboration avec des experts, des chefs de communauté et des porte-parole de la communauté bilingues, ECHO produit des programmes de grande qualité pour la télévision, la radio, les téléphones, le Web et des DVD, ainsi que des documents imprimés en anglais, khmer, somali, vietnamien, lao, espagnol et hmong, de même qu'un certain nombre de ressources dans d'autres langues (amharique, arabe, français, karen, oromo, russe et swahili). ECHO a pour mandat d'accroître l'accès des migrants aux informations d'urgence et de faire en sorte que leurs communautés disposent des informations nécessaires pour prendre des décisions en connaissance de cause concernant leur bien-être.

Si les migrants savent que les acteurs en qui ils ont confiance ou avec lesquels ils travaillent ont participé à l'élaboration et à la validation des documents, les communications pourraient être mieux acceptées et considérées comme plus fiables. On peut informer les migrants de cette collaboration en incluant les logos et les coordonnées des partenaires en question dans les documents ou en organisant des manifestations de lancement et des campagnes de visibilité et de diffusion conjointement avec ces partenaires.

Il est possible que les migrants n'accordent pas le même crédit que les autochtones aux messages diffusés par les sources officielles, ce qui peut les conduire à réagir plus lentement ou à ne pas réagir du tout dans les situations d'urgence, puisqu'ils auront choisi de ne pas donner suite aux alertes et aux communications ou de chercher à valider les informations reçues avant d'agir. Ce sera particulièrement le cas des migrants qui ont fait l'objet de discriminations ou qui ont des raisons précises de ne pas faire confiance aux autorités (par exemple, les migrants dépourvus de documents craindront peut-être de se faire arrêter et de faire l'objet d'une mesure d'éloignement).

Les représentants du corps consulaire des pays d'origine des migrants ou d'autres acteurs gouvernementaux peuvent être considérés comme des sources dignes de foi pour la validation de ces messages, mais il convient de noter que certains groupes de migrants auront peut-être des raisons de ne pas faire confiance non plus aux autorités de leur pays d'origine.



Les études menées dans divers lieux ont montré qu'un certain nombre de communautés de migrants des Etats-Unis (comme les Mexicains ou d'autres Hispaniques et les Somaliens) avaient tendance à demander la validation des communications officielles et d'urgence à des membres de leur famille ou de leur communauté. Cela signifie qu'au lieu d'appliquer immédiatement les instructions qu'elles reçoivent, elles essaient souvent de contacter d'autres personnes pour s'assurer qu'elles doivent vraiment s'y conformer. Les familles et les communautés représentent souvent leur principale voie d'accès à des informations, quelles qu'elles soient.



POINTS A RETENIR

- ◆ Il est essentiel d'adapter les produits d'information, les alertes précoces et les communications d'urgence pour transmettre efficacement des informations aux migrants avant, pendant et après une situation d'urgence.
- ◆ L'adaptation nécessite de modifier le langage utilisé afin que celui-ci puisse être compris par des migrants qui auront peut-être du mal à communiquer ou qui ne connaîtront peut-être pas bien le contexte local.
- ◆ L'adaptation nécessite aussi de compléter le contenu des documents avec des informations spécialement pertinentes pour les migrants.
- ◆ Il est essentiel de valider les messages (c'est-à-dire de veiller à ce qu'ils soient compréhensibles et pertinents) avant leur diffusion, afin de garantir l'efficacité de la communication et de déclencher les réponses appropriées.

SUJET 2: CHOISIR LES BONNES VOIES DE COMMUNICATION AVEC LES MIGRANTS

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent présenter les messages de sensibilisation, les alertes précoces et les communications d'urgence dans différents produits, et les diffuser par différents canaux – qui ne sont pas tous égaux en ce qui concerne la viabilité, l'efficacité ou le fonctionnement avant, pendant et après une situation d'urgence. Bien communiquer suppose de choisir les bons produits et les bons moyens pour diffuser les messages. La figure 6.2 présente les principaux avantages et inconvénients des différents produits permettant de diffuser des informations pertinentes pour les situations d'urgence, et montre si ces produits conviennent pour la sensibilisation, les alertes précoces et la communication d'urgence. La couleur verte montre que le produit satisfait pleinement au critère en question (par exemple, les livres imprimés peuvent être multilingues) ; la couleur orange montre que le produit satisfait au critère partiellement ou dans certaines conditions (par exemple, on peut recevoir les communications audio au moyen d'une radio à manivelle même en cas de coupure des autres réseaux) ; la couleur rouge montre que le produit ne satisfera pas au critère dans la plupart des circonstances (par exemple, les sirènes et les alarmes ne permettent habituellement pas de transmettre des informations très détaillées).

Figure 6.2: Avantages et inconvénients de différentes formes de communication aux fins de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence

Type de communication	Caractéristiques																
	Convient pour la sensibilisation	Convient pour les alertes précoces	Convient pour les communications d'urgence	Production/adaptation peu onéreuse	Multilingues	Portables	Faciles à diffuser	Accessibles à un large public	Actualisation facile	Permettent d'adapter les messages et d'apporter des clarifications	Ne se détériorent ou ne se perdent pas facilement	Peuvent être détaillés	Peuvent contenir des éléments visuels	Peuvent être utilisés même en cas de coupure des réseaux ou de l'électricité	Accessibles aux personnes qui ne savent pas bien lire	Accessibles aux personnes qui ont une déficience visuelle	Accessibles aux personnes qui ont une déficience auditive
Livres imprimés	Oui	Dans une certaine mesure	Non	Non	Oui	Dans une certaine mesure	Non	Oui	Non	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui
Brochures imprimées	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Textes numériques	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Communications vidéo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Communications audio	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Réunions au sein de la communauté	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Communications de porte-à-porte	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Alarmes	Dans une certaine mesure	Oui	Dans une certaine mesure	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
SMS	Oui	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Notifications sur les smartphones	Oui	Oui	Oui	Oui	Dans une certaine mesure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Comme expliqué plus haut, les migrants ont tendance, à la fois en temps normal et en temps de crise, à obtenir les informations par des médias et des canaux (officiels ou communautaires) différents de ceux qu'utilise normalement la population locale. Il arrive aussi qu'ils considèrent que telle ou telle source d'information est plus fiable que les sources officielles ou classiques. Par ailleurs, il est possible que la zone dans laquelle ils vivent ne soit pas bien couverte par les systèmes habituels de communication d'urgence (par exemple, aucune sirène n'a été installée dans cette zone, ou leurs numéros de téléphone n'ont pas été enregistrés dans les systèmes d'alerte par téléphone).

Dès lors, pour bien communiquer avec les migrants, il est important de savoir quels médias et canaux ils utilisent et considèrent comme fiables. Pour le découvrir, on peut procéder à des enquêtes et établir des profils (voir le chapitre 4 pour obtenir plus d'informations). Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent se concerter avec ceux qui sont chargés des communications bien avant qu'une situation d'urgence ne se produise, afin de s'assurer qu'ils sont capables de diffuser des messages qui soient cohérents par rapport aux alertes officielles et qui soient aussi complets que celles-ci. Cette coordination est essentielle pour éviter les informations contradictoires et tardives et pour diffuser des déclarations qui se renforcent mutuellement, et ainsi garantir l'efficacité du système de communication d'urgence dans son ensemble.

Elargir la gamme des moyens de diffusion permettra de toucher efficacement l'ensemble de la communauté, même en cas de coupure de certains réseaux, et de mettre en place un système de communication plus inclusif.

Sites et lieux clés

Il est probable que les migrants se rendent ou se réunissent régulièrement dans des lieux et des sites clés, à la fois en temps normal et dans les situations d'urgence. On peut donc utiliser ces endroits pour centraliser la distribution des produits d'information (documents imprimés et affiches, par exemple) ou la communication (en personne), ou encore pour organiser des réunions d'information et des rassemblements et, éventuellement, pour recueillir les commentaires des migrants avant, pendant et après une situation d'urgence. Il peut s'agir des sites suivants :

- ◆ Les associations et clubs de migrants et les centres communautaires ;
- ◆ Les ambassades et les consulats ;
- ◆ Les bureaux de l'immigration (y compris les bureaux de la population des autorités locales) ;
- ◆ Les agences de transfert de fonds ;
- ◆ Les téléboutiques et points d'accès à Internet ;
- ◆ Les lieux de travail et les centres pour l'emploi ;
- ◆ Les guichets uniques pour les services destinés aux migrants ;
- ◆ Les églises, temples et mosquées ;
- ◆ Les écoles et les cliniques communautaires ;
- ◆ Les hôtels, les auberges et les complexes touristiques ;

- ◆ Les aéroports, les ports, les gares et les gares routières par lesquels les migrants arrivent dans le pays et le quittent ;
- ◆ Les abris d'urgence ;
- ◆ Les magasins et les entreprises locales, ainsi que les autres lieux d'intérêt public pertinents pour la vie en communauté des migrants.

Journaux, chaînes de télévision et stations de radio parallèles

Pour des raisons linguistiques ou culturelles, et pour obtenir des informations sur leur pays d'origine ou leur communauté locale, les migrants utilisent souvent des médias différents de ceux qu'utilisent les membres de leurs communautés d'accueil au quotidien. Etant donné que les chaînes de télévision, les stations de radio et les journaux jouent un rôle important dans la diffusion des informations avant et pendant une situation d'urgence, il est essentiel de veiller à ce que les messages et produits pertinents soient diffusés par l'intermédiaire des canaux que les migrants utilisent effectivement, afin d'améliorer leur état de préparation. Cela peut supposer de diffuser l'information au moyen des canaux suivants :

- ◆ Les chaînes de télévision étrangères (celles des pays d'origine des migrants ou de pays tiers) ;
- ◆ Les chaînes de télévision locales et ethniques ;
- ◆ Les stations de radio locales et ethniques, y compris les stations de radio sur Internet ;
- ◆ Les journaux locaux en langue étrangère ;
- ◆ Les brochures et les affiches.

Pour atteindre les migrants, il sera peut-être essentiel de recenser ces médias et de se concerter avec eux sur la façon de partager et de diffuser l'information. On peut s'assurer qu'ils seront capables de continuer à fonctionner pendant une situation d'urgence en leur fournissant du matériel ou du personnel (ce qui sera d'autant plus utile pour les médias communautaires, de plus petite envergure). On peut aussi distribuer des radios portables à manivelle aux membres de la communauté de migrants, pour s'assurer qu'ils recevront les informations diffusées dans les situations d'urgence.



Aux Etats-Unis, New America Media et Multicultural Broadcasting donnent les coordonnées de médias ethniques locaux dans tout le pays.



Pendant les incendies de 2007 à San Diego, les chaînes de télévision en langue espagnole Telemundo et Univision ont diffusé des informations traduites sur l'évacuation et les secours à l'intention des communautés hispanophones. Si leur couverture des événements était en retard par rapport à celle des médias anglophones, elles ont joué un rôle important pour les populations qui ne sont pas nées dans le pays tout au long de la crise et ont contribué à améliorer la coordination avec les autorités chargées de la gestion des risques de catastrophe.



Juste avant le passage de l'ouragan Katrina, le Gouvernement des Etats-Unis n'a pas diffusé d'alertes d'urgence en espagnol, vietnamien ou portugais. Radio Tropical Caliente, radio hispanophone de la Nouvelle-Orléans, a émis des appels à l'évacuation jusqu'à ce que l'ouragan atteigne les côtes. Après la catastrophe, Radio Tropical Caliente a fourni des informations essentielles sur les secours et le relèvement à ses auditeurs.

Moyens de communication basés dans les pays d'origine

Les autorités des pays d'origine des migrants, qu'elles se trouvent dans le pays d'accueil (ambassades ou consulats) ou dans leur pays d'origine (ministère des affaires étrangères, par exemple), disposeront peut-être de différents moyens de communication avec leurs nationaux et pourraient donc jouer un rôle important dans la diffusion des informations avant, pendant et après une situation d'urgence. Ces possibilités de communication sont notamment les suivantes :

- ◆ Les conseils aux voyageurs et les systèmes d'enregistrement ;
- ◆ Les rassemblements de la communauté de migrants (pour des fêtes nationales, par exemple) ;
- ◆ Des listes de diffusion par publipostage ;
- ◆ Des sites Web ;
- ◆ Les médias du pays d'origine ;
- ◆ Les visites sur le terrain par du personnel local.

Il est également essentiel de se coordonner avec ces acteurs pour la diffusion des informations pour s'assurer que les sources officielles dans les pays d'origine et les pays de destination des migrants fournissent des informations cohérentes. L'absence de coordination peut fortement nuire à la crédibilité du système de gestion des situations d'urgence dans son ensemble.

Les institutions du pays d'origine seront probablement chargées de recueillir les informations sur les migrants touchés dans les situations d'urgence, et de les transmettre à leurs familles et à leurs communautés restées au pays. L'aide et le soutien apportés aux migrants au moyen du système seront plus efficaces si les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et ces institutions s'échangent les informations pertinentes (telles que l'identité des migrants touchés, le lieu où ils se trouvent, leur état de santé et leurs besoins non satisfaits).

Systèmes de communication à base communautaire

Les migrants, plus que les membres de leurs communautés d'accueil, utilisent souvent les réseaux sociaux locaux pour obtenir des informations en temps normal. Les communautés de migrants seront donc probablement connectées au moyen de systèmes de communication bien établis, qui peuvent contribuer à la diffusion d'informations auprès de leurs membres. Par ailleurs, les migrants s'adressent souvent à d'autres membres de leur communauté pour valider les alertes précoces et les communications d'urgence qu'ils reçoivent par les voies officielles, surtout lorsqu'ils ont le sentiment que les informations officielles sont incomplètes ou lorsqu'ils ne font guère confiance aux institutions qui diffusent les messages.

Voici les mécanismes que l'on peut exploiter pour diffuser et valider les informations voulues :

- ◆ Les chaînes de transmission de l'information par téléphone, SMS ou message instantané, par lesquelles les membres de la communauté se contactent en suivant une liste préétablie ;
- ◆ Les listes de diffusion ;
- ◆ La diffusion d'informations en porte-à-porte ;
- ◆ Les réunions et rassemblements de la communauté (y compris les consultations de la communauté, les foires, les fêtes et les théâtres communautaires).

S'agissant du cas particulier des touristes ou des étudiants étrangers, ces canaux sont souvent basés dans des hôtels, des auberges de jeunesse et des complexes touristiques, ou dans des écoles, des universités et des campus.

Les moyens de communication à base communautaire peuvent être particulièrement utiles pour entrer en relation avec des migrants qui vivent ou travaillent dans des endroits isolés (usines ou exploitations agricoles éloignées, par exemple) ou dans des conditions d'isolement social (domestiques qui travaillent seuls, par exemple), qui n'auront peut-être qu'un accès réduit aux autres médias. A l'exception des rassemblements et des réunions, dont l'organisation pourrait nécessiter plus de temps, on peut utiliser efficacement ces voies de communication pour diffuser des alertes précoces et des communications d'urgence.

Ces systèmes de communication peuvent être gérés directement par les groupes et associations de migrants ou par la société civile, des ONG et d'autres acteurs locaux (tels que des églises, des temples, des mosquées et des organismes de bienfaisance). Si ces systèmes n'existent pas encore, ils peuvent être créés spécialement aux fins de la communication d'urgence. Pour les exploiter, il faut habituellement assurer une coordination avec les chefs et les représentants de la société civile locale et des communautés de migrants (coordonnateurs ou sentinelles, par exemple), qui peuvent être les points de contact des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence au sein de la communauté.

Les représentants communautaires peuvent aussi traduire et adapter les informations ; et les migrants accorderont probablement plus de crédit aux informations que ces représentants leur transmettront.

En formant les personnes qui participent à la diffusion de l'information, on peut contribuer à améliorer la qualité des informations transmises, et ainsi réduire le risque de diffusion de messages inexacts ou incomplets. On peut aussi faciliter la tâche des personnes responsables de la diffusion de l'information en soutenant leurs efforts (en remboursant leurs frais ou en leur fournissant des téléphones avec crédit d'appel ou des mégaphones, par exemple). Des éléments factuels montrent que les éducateurs et communicants qui ont été formés (et qui sont engagés au titre d'un contrat officiel) ont tendance à être plus compétents et à transmettre les messages plus efficacement que les bénévoles.



Pour améliorer la préparation aux catastrophes dans les communautés hispaniques du Maryland (Etats-Unis), la Latino Health Initiative et son programme de promoteurs de la santé Vias de la Salud ont mis en œuvre un programme de sensibilisation destiné aux populations hispaniques à faible revenu. Les promoteurs de la santé, qui avaient déjà des contacts avec les membres de la communauté dans le cadre d'actions sanitaires, ont été formés puis ont organisé des sessions éducatives sur des thèmes tels que « Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ? » et « Mesures de préparation aux situations d'urgence ». Les sessions proposaient des activités comme le lancement d'une conversation sur les situations d'urgence, l'élaboration d'un plan d'urgence familial et la préparation d'un nécessaire d'urgence comportant des articles essentiels. Cette intervention a permis d'augmenter le niveau général de préparation des communautés : un nombre plus grand d'Hispaniques se sont sentis mieux préparés et avaient pris des mesures de préparation (comme faire des stocks).

La diffusion conjointe (assurée par des représentants des migrants et le personnel chargé de la gestion des situations d'urgence qui s'associent pour diffuser des alertes en porte-à-porte ou organiser des réunions et des rassemblements, par exemple) peut être une bonne stratégie pour assurer la diffusion efficace de messages complets et exacts. Le fait qu'un représentant des migrants soit physiquement présent peut aussi aider à surmonter les obstacles culturels ou à mettre les migrants en confiance, surtout pour certains groupes d'entre eux, tels que :

- ◆ Les migrants que certains acteurs tiennent peut-être intentionnellement à l'écart de certaines informations (par exemple, les employeurs qui cachent des informations aux travailleurs dépourvus de documents par crainte des conséquences) ;
- ◆ Les migrants qui sont face à des obstacles culturels lorsqu'il s'agit de parler à des étrangers (par exemple, les femmes qui ne sont pas censées parler à des inconnus de sexe masculin dans certains groupes).

En complément ou en remplacement de la diffusion conjointe de l'information, les mesures ci-après pourraient être prises pour surmonter la méfiance à laquelle les institutions pourraient se heurter lorsqu'elles s'adressent directement à des migrants ou à des groupes de migrants :

- ◆ Demander aux membres du personnel des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence jouissant d'un meilleur capital confiance (souvent les pompiers) de diffuser l'information au sein de la communauté de migrants ;
- ◆ Déployer des membres du personnel susceptibles d'être bien connus ou bien accueillis dans la communauté (une personne de la même origine, ou qui travaille souvent dans la région, par exemple) ;
- ◆ Veiller à ce que les membres du personnel déployés n'aient pas, dans toute la mesure du possible, l'air menaçants (par exemple, ils ne portent pas d'uniforme, ils présentent les informations à des groupes et non à des personnes seules, et ils sont présentés par des représentants locaux).



Le Kentucky Cabinet for Health and Family Services a mis en place un réseau d'informations, Outreach Information Network, pour atteindre les populations isolées à risque. Il a créé un réseau de personne à personne employant des particuliers, des agences, des groupes formels et informels fiables, et les médias pour diffuser des messages. Lorsqu'il sera entièrement constitué, il sera utilisé pendant les situations d'urgence comme dans les situations quotidiennes.

Sites Web, applications pour smartphone et médias sociaux

De plus en plus souvent, on obtient et communique des informations au moyen de sites Web, de médias sociaux et d'applications pour smartphone, et ces voies de communication sont de plus en plus utilisées dans les situations d'urgence. Les migrants ne font pas exception : de nombreux groupes d'entre eux communiquent souvent par Internet et avec des appareils mobiles, en temps normal et en temps de crise. Il convient toutefois de noter que l'utilisation de ces outils est souvent plus courante chez les jeunes, et qu'elle est fortement tributaire de l'accès à Internet (mobile, notamment), ce qui peut être très problématique dans certains endroits (tels que les zones rurales et les quartiers mal couverts), ainsi que dans les situations d'urgence d'une manière générale.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence diffusent probablement déjà des informations et des produits par ces moyens (sites Web des organisations, Facebook, Twitter et YouTube, par exemple). On peut aider les acteurs à atteindre plus efficacement les migrants en adaptant la façon dont ceux-ci sont utilisés. Pour cela, on peut, par exemple :

- ◆ Créer des sites Web et des applications pour smartphone multilingues avec des rubriques contenant des informations destinées spécialement aux migrants ;
- ◆ Créer des profils en langue étrangère pour les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ;
- ◆ Publier les informations sur les médias sociaux en plusieurs langues, et publier des informations intéressantes tout particulièrement les migrants.

Par ailleurs, la diffusion d'informations au moyen des sites Web, des profils et groupes sur les médias sociaux et des applications pour smartphone que les migrants utilisent habituellement en temps normal peut aider les acteurs de crise à communiquer directement et efficacement avec eux. Il peut s'agir des moyens suivants :

- ◆ Les sites Web et les profils sur les médias sociaux des institutions des pays d'accueil qui fournissent aux migrants des services ou des informations en dehors des situations d'urgence (tels que les services compétents en matière d'immigration, d'emploi ou de tourisme, les autorités locales et les guichets uniques en ligne pour les migrants) ;
- ◆ Les sites Web et profils sur les médias sociaux d'autres institutions (consulats ou ambassades) ou d'organisations (ONG ou associations de migrants, par exemple) ;
- ◆ Les sites Web et les profils sur les médias sociaux d'organes de presse clés (les journaux, les chaînes de télévision ou les stations de radio au moyen desquels les migrants s'informent) ;

- ◆ Les profils sur les médias sociaux de membres clés de la communauté ou de personnalités publiques qui ont de l'influence dans la communauté ;
- ◆ Les groupes de migrants sur les médias sociaux ;
- ◆ Les sites Web et profils sur les médias sociaux de fournisseurs de services clés (tels que les agences de transfert de fonds ou les sociétés de télécommunications).



Pour un exemple de guichet unique multilingue en ligne pour la préparation aux catastrophes, voir http://tia21.or.jp/disaster_eng.html.

Publier de l'information sur les sites Web d'autres institutions peut nécessiter une certaine forme de coordination, mais il peut être plus facile de partager des informations en passant par leurs groupes ou leurs profils sur les médias sociaux (par exemple en affichant l'information sur leurs murs ou en utilisant des mots-dièse pour promouvoir et diffuser le contenu).

Diffuser les documents et les messages officiels par les médias sociaux peut se révéler essentiel pour prévenir et contrer la circulation de rumeurs et d'informations inexactes.

Les applications pour smartphone peuvent aussi être un moyen efficace d'atteindre une communauté cible éparpillée et caractérisée par une forte diversité. Elles peuvent contribuer à la localisation et à la diffusion des informations dans plusieurs langues et même des alertes précoces. Les applications spécialement conçues pour la gestion des situations d'urgence peuvent être adaptées de façon à être utilisées par les migrants (pour la traduction et l'adaptation de contenus, par exemple), et les applications d'autres acteurs (telles que les applications pour les conseils aux voyageurs des services consulaires et les applications de suivi des employeurs) peuvent servir à diffuser des messages de sensibilisation, d'alerte précoce et d'urgence. Toutefois, les migrants (surtout les migrants dépourvus de documents) hésitent souvent à s'inscrire à ces services, faute de confiance. L'inscription anonyme peut aider à surmonter cet obstacle.



Aux Etats-Unis, le bureau chargé de la gestion des situations d'urgence de l'Idaho a développé un système qui utilise un large éventail de méthodes pour contacter les personnes en cas d'urgence. L'adhésion se fait sur la base du bénévolat, les utilisateurs pouvant choisir la manière dont ils recevront les alertes (téléphone portable, bipleur, calepin électronique, courrier électronique, téléphone fixe ou autre moyen de communication). Ce système comporte une aide pour les non-anglophones.

Voir <http://bhs.idaho.gov/Pages/Operations/WarningSystems/SAWS.aspx>.



Au Japon, NTT DOCOMO propose un ensemble d'applications et de services en cas de catastrophe, y compris une vérification de la situation par message textuel ou vocal.

Voir www.nttdocomo.co.jp/english/info/disaster/.



Pour un exemple d'applications pour smartphone pour la préparation aux catastrophes et les alertes précoces, voir www.emknowledge.gov.au/connect/smartphone-apps/. *DisasterWatch* est une application qui propose des informations à la disposition de tous sur les catastrophes en Australie dans de multiples langues grâce aux contributions directes de diverses sources faisant autorité à l'échelle nationale, territoriale ou des Etats.

Ces médias offrent par ailleurs des fonctionnalités particulières (la géolocalisation ou le Safety Check de Facebook, par exemple) qui peuvent être extrêmement utiles dans les situations d'urgence. Ils permettent en outre généralement de recevoir les commentaires du public cible, qui peut demander de clarifier certains points, faire part de ses besoins non satisfaits ou exprimer son degré de satisfaction sur le service fourni.

Formations et manifestations

Les manifestations et les formations peuvent aussi être un bon moyen de transmettre des informations de sensibilisation et de préparation aux migrants, ou de communiquer des informations et de recueillir des commentaires dans les situations d'urgence. Les acteurs qui ne participent pas habituellement aux activités de gestion des situations d'urgence (tels que les organismes publics ou les ONG au contact des migrants) disposent peut-être déjà de structures servant différents objectifs, notamment :

- ◆ Des manifestations de bienvenue et des cours d'introduction pour les nouveaux arrivants, lors desquels ils reçoivent des informations de base sur les services et possibilités qui s'offrent à eux sur place (organisés, par exemple, par les municipalités ou les pouvoirs locaux) ;
- ◆ Des manifestations ou cours que les nouveaux arrivants doivent suivre pour recevoir certains documents (tels que des permis de conduire ou des visas de travail) ;
- ◆ Des cours de langue.

On peut inclure les informations sur la préparation dans ces manifestations et ces cours. Une autre solution consiste, pour les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, à organiser des manifestations et des formations distinctes, par exemple pour faire des exercices de mise en œuvre des procédures d'urgence, sensibiliser les migrants et les associer à des activités bénévoles de réponse et de relèvement. (Voir le chapitre 5 pour obtenir plus d'informations sur la façon d'associer les migrants à des activités et à des processus.)



Depuis 2004, le Gouvernement de la Malaisie a demandé aux travailleurs étrangers, à leur arrivée dans le pays, d'avoir suivi un cours d'introduction sur les techniques de communication, ainsi que la culture, les lois et les réglementations malaisiennes. Le cours est assuré dans des centres de formation situés dans les pays d'origine et accrédités par le Ministère des ressources humaines. Avoir suivi ce cours est une condition préalable à la délivrance d'un visa d'emploi par le Département de l'immigration de la Malaisie. Ce cours a pour but de favoriser les bonnes relations sociales, d'améliorer le respect des normes de sécurité et de santé sur le lieu de travail, de permettre aux travailleurs étrangers se trouvant en Malaisie d'acquérir les rudiments de la communication en anglais ou en malais, et de comprendre les lois et les réglementations malaisiennes.

Le Gouvernement a chargé le Conseil national de la formation professionnelle, qui relève du Ministère des ressources humaines, d'élaborer les modules de formation pour ce cours. Le Conseil a à son tour chargé certains organismes de formation accrédités d'assurer le cours d'introduction en leur nom. Les employeurs peuvent aussi mettre en place le cours d'introduction eux-mêmes, bien qu'ils doivent en informer le Département de la main-d'œuvre et soumettre le programme du cours à son approbation. Les travailleurs étrangers qui suivent avec succès le cours d'introduction reçoivent le certificat d'éligibilité du Conseil national de la formation professionnelle de Malaisie.

Les manifestations et les formations peuvent traiter de nombreux sujets, notamment :

- ◆ L'apparition des aléas à l'échelle locale ;
- ◆ Les modalités institutionnelles en place pour la gestion des situations d'urgence ;
- ◆ Les itinéraires et les sites d'évacuation ;
- ◆ Les mesures de préparation de base ;
- ◆ Les premiers soins de base ;
- ◆ Comment collaborer efficacement avec les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence.

Ces manifestations et formations peuvent aussi être l'occasion de recueillir les commentaires des migrants sur la préparation, la réponse à la situation d'urgence et la fourniture des services de secours et de relèvement.

Elles permettent un apprentissage pratique, mais peuvent aussi être l'occasion de recenser et de former les représentants de la communauté locale, que l'on pourra ensuite aider pour qu'ils continuent de diffuser les connaissances au sein des groupes de migrants. Il est toutefois peu probable que ces formations atteignent les migrants qui ont des raisons de craindre un contact avec les institutions locales. Pour surmonter cet obstacle, il peut être utile de coorganiser ces manifestations avec des institutions de confiance, bien connues, ou de demander à des représentants des migrants de présenter les formations.

Par ailleurs, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence contribuent régulièrement des activités de sensibilisation, de préparation et de réponse dans certains lieux, tels que les écoles (pour les étudiants), les lieux de travail (pour les travailleurs) et les hôtels, complexes touristiques et auberges de jeunesse (pour les touristes). Il est essentiel, pour atteindre ces groupes, d'inclure les lieux de travail où de nombreux migrants sont employés, les écoles comptant de nombreux étudiants migrants et les hôtels accueillant de nombreux touristes étrangers, puisque ces lieux comptent peut-être parmi les seuls dans lesquels ils ont des contacts avec des personnes et des acteurs ne faisant pas partie de leurs communautés. Il faudra peut-être adapter le contenu habituel à leurs besoins. On sait d'expérience que les manifestations de sensibilisation et les formations de préparation organisées dans les écoles sont particulièrement efficaces, puisque les enfants issus de l'immigration transmettront probablement l'information à leur famille et à leur communauté, et prendront probablement les choses en main dans les situations d'urgence.



Pour un exemple de formations sur la sécurité incendie pour les étrangers se trouvant à Tokyo, voir www.tfd.metro.tokyo.jp/eng/inf/training.html. Des exemples d'exercices de formation à l'intention des enfants étrangers sont disponibles à l'adresse <http://web-jpn.org/kidsweb/cool/10-07/index.html>.

Permanences électroniques et téléphoniques

Les personnes à risque ou touchées peuvent obtenir des informations actualisées et ciblées sur la préparation et la réponse à la situation d'urgence auprès de permanences électroniques et téléphoniques (en les contactant par téléphone, par courrier électronique ou au moyen de formulaires en ligne). Il faudra peut-être prendre différentes mesures pour améliorer la capacité de ces services à informer des publics comptant de nombreux migrants. Ces mesures sont décrites ci-dessous.

Il peut être utile de doter ces services d'agents ou de bénévoles qui parlent les langues des migrants. Cela suppose de mettre en place des mécanismes qui permettent d'orienter les demandes vers les bons collaborateurs. Lors du choix du personnel, il faut tenir compte du volume de demandes que l'on attend des migrants des différents groupes linguistiques. Si l'on ne dispose pas de personnel en nombre suffisant pour assurer une permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour une communauté ciblée caractérisée par une forte diversité, on peut organiser des permanences à temps partiel (par exemple en prévoyant différentes tranches horaires pour les différentes langues), mais il faut alors expliquer clairement cette organisation dans les communications.



Pendant la crise de l'eau australienne à Sydney en 1998, Sydney Water a établi une permanence électronique et téléphonique avec du personnel bilingue chargé de répondre aux préoccupations des citoyens, y compris des personnes d'origine culturelle et linguistique diverse. Cette permanence a fonctionné pendant six semaines et le responsable de Sydney Water était en contact avec les traducteurs pour leur fournir des informations actualisées. En organisant la traduction des communiqués de presse pour les médias ethniques, la commission des affaires ethniques de la Nouvelle-Galles du Sud a aussi joué un rôle important dans la permanence électronique et téléphonique.

Les membres du personnel des permanences électroniques et téléphoniques ont généralement suivi une formation ou reçu des orientations, afin qu'ils adoptent une approche normalisée et fournissent ou recueillent des informations exactes. Souvent, les agents et les bénévoles sont censés transmettre des réponses et des messages types lorsqu'ils répondent aux questions. En présence de migrants, les formations, les informations et les documents d'orientation doivent inclure des informations qui les concernent particulièrement, notamment sur les points suivants :

- ◆ Les possibilités d'aide qui leur sont réservées ;
- ◆ Les possibilités d'évacuations internationales ;
- ◆ Les coordonnées des institutions compétentes ;
- ◆ La délivrance et le renouvellement des documents d'identité, des visas et des permis.

Des procédures doivent permettre de transmettre les demandes directement à des professionnels spécialisés lorsqu'il est impossible d'y répondre au moyen des procédures ordinaires.

Pour que les permanences électroniques et téléphoniques soient utilisées lorsqu'une crise éclate, les produits de sensibilisation doivent en préciser les coordonnées (numéros de téléphone et liens hypertextes, par exemple), la liste des services fournis (traductions, par exemple) et les types d'informations que les opérateurs peuvent fournir (ou recueillir, telles que des informations sur la situation des migrants et le lieu où ils se trouvent, qui peuvent être transmises aux autorités compétentes et aux familles). Les produits de sensibilisation doivent aussi préciser les langues parlées par les opérateurs, et le type d'informations qu'ils fournissent et qui peuvent intéresser tout particulièrement les migrants. Les bureaux ou sites Web existants qui traitent de questions liées aux migrants ou qui offrent des services à ces derniers, y compris des services qui n'ont aucun rapport avec les situations d'urgence, peuvent accueillir des services d'information d'urgence ou servir de points de contact virtuels pour les lignes d'urgence.



Dans le sillage du tremblement de terre et du tsunami au Japon en 2011, un service téléphonique appelé le « Yoriso » fonctionnant 24 heures sur 24 et 365 jours par an a été mis en place pour répondre aux besoins non seulement des citoyens japonais mais aussi des non-résidents/migrants. Cette permanence électronique et téléphonique est devenue le One-Stop Consultation Support Project for Social Inclusion, qui offrait aux résidents non japonais une assistance directe dans les situations d'urgence et des services de consultation pour d'autres problèmes qu'ils rencontraient.

Mécanismes de plainte et de retour d'informations

Permettre aux migrants, et à leurs représentants et associations, de formuler des commentaires et des plaintes sur les services qu'ils reçoivent peut être un moyen utile de mieux cibler les réponses actuelles et de tirer des enseignements des expériences passées, et ainsi d'améliorer l'assistance qui sera fournie ultérieurement. L'affectation de ressources aux mécanismes de plainte et de retour d'informations ne sera peut-être pas considérée comme une priorité, surtout pendant une crise, mais ces mécanismes peuvent être un moyen efficace de rendre le système de gestion des situations d'urgence dans son ensemble plus réactif et plus inclusif.

Ces mécanismes permettent de recueillir des informations de différents types, notamment des commentaires sur la réponse à la crise et l'aide reçue, les besoins non satisfaits, le degré de satisfaction, et les plaintes et griefs concernant le processus de réponse. Il est important de consigner les griefs des migrants, car cela permet aux autorités d'y donner la suite voulue à la fin de la crise – et notamment lorsque le migrant est rentré dans son pays d'origine – s'agissant par exemple des abus et des violations, de la traite ou de la rétention des salaires et des documents.

Il existe diverses méthodes permettant de recueillir des informations, notamment par des permanences électroniques et téléphoniques, des formulaires de contact sur le Web, des outils en ligne de production participative d'informations (tels que les cartes Ushahidi), des pages des médias sociaux, des courriers électroniques, des bureaux auxquels on confie cette tâche ou des réunions. Toutes ne peuvent pas être mises en place dans une situation d'urgence. De plus, elles n'ont pas le même coût et n'engagent pas l'institution responsable de la même façon.

Pour chacune de ces méthodes, il faut offrir une possibilité d'anonymat, et respecter les principes et les politiques en matière de protection des données. Il convient d'y inclure un processus de vérification des données qui soit juste et transparent, et des mécanismes de suivi tant pour l'assistance immédiate que pour le relèvement à plus long terme.



POINTS A RETENIR

- ◆ Pour bien communiquer avec les migrants, il peut être utile d'adopter certains modes de communication et d'exploiter certaines voies de communication, en complément de ceux que l'on utilise pour entrer en relation avec la communauté d'accueil et recevoir ses commentaires.
- ◆ Il peut être utile de faire participer des acteurs de crise non traditionnels (tels que la société civile, les organisations confessionnelles et les associations de migrants) aux mesures de communication d'urgence pour combler les éventuelles lacunes en matière de communication.
- ◆ Il est essentiel de savoir quels médias et quels autres moyens les différents groupes de migrants utilisent pour s'informer en temps normal, afin de communiquer efficacement avec eux en temps de crise.
- ◆ Mettre en place des mécanismes de plainte et de retour d'informations peut aider à organiser une réponse plus efficace et à créer les conditions nécessaires pour une gestion des situations d'urgence et un relèvement plus inclusifs.

SUJET 3: PLANS DE COMMUNICATION D'URGENCE INCLUANT LES MIGRANTS

Lorsqu'ils disposent d'un plan de communication d'urgence, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent recueillir et diffuser plus facilement l'information avant, pendant et après les crises. Dans ces plans, on précise les rôles et les responsabilités de chacun dans la publication et la diffusion des alertes et des messages, les types d'informations qu'il faut diffuser, et les voies de communication de ces informations aux publics cibles. Ces plans permettent à l'organisme ou à l'institution qui coordonne les mesures de gestion des situations d'urgence et à tous les autres acteurs qui participent aux mesures de préparation, de réponse et de relèvement – qu'ils relèvent ou non du secteur public, et qu'ils aient ou non explicitement pour mission de gérer les situations d'urgence – de travailler plus efficacement ensemble pour publier et diffuser les messages.

Ces plans peuvent être élaborés avant une situation d'urgence et après l'apparition des effets des aléas, et ils peuvent se révéler essentiels pour établir des systèmes efficaces d'alerte précoce, pour améliorer la préparation aux situations d'urgence, et pour assurer l'efficacité et la cohérence des communications concernant ces situations. Ils sont donc un élément important des mesures de préparation et de réponse.

La planification aux fins de l'efficacité de la communication revêt une importance toute particulière lorsque les publics incluent des groupes qu'il sera peut-être plus difficile de toucher (par exemple parce qu'ils ne parlent pas la langue locale, parce qu'ils n'utilisent pas les médias traditionnels ou parce qu'ils se méfient des autorités) ou qui auront peut-être des besoins d'information particuliers (dans le cas des communications d'urgence ciblant les communautés de migrants, par exemple). La planification permet aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de recenser plus précisément ces difficultés et particularités, et de trouver des moyens d'y répondre efficacement.

Identification des publics

Etablir un plan de communication d'urgence suppose d'abord de comprendre la composition du public cible, puisque des publics différents auront probablement des besoins d'information différents, et il faudra probablement utiliser des moyens différents pour communiquer avec eux. Certains publics auront peut-être des particularités, dont il faudra tenir compte lors de la communication, par exemple :

- ◆ Les travailleurs migrants touchés et à risque ;
- ◆ Les migrants touchés et à risque qui sont dépourvus de documents ;
- ◆ Les migrants en transit touchés et à risque ;
- ◆ Les étudiants étrangers touchés et à risque ;
- ◆ Les touristes touchés et à risques ;
- ◆ Les réfugiés et demandeurs d'asile touchés et à risque ;
- ◆ Les institutions des pays d'origine des étrangers ;
- ◆ Les médias des pays d'origine des étrangers ;
- ◆ Les proches des étrangers (à la fois ceux qui vivent dans le pays touché et dans les pays d'origine).

Par ailleurs, plusieurs autres parties prenantes (telles que les employeurs, les recruteurs, les organisations, les autres migrants et les membres des communautés d'accueil) auront probablement besoin d'informations sur les migrants et sur leur situation.

Aux fins du plan de communication d'urgence, il faudra peut-être considérer les groupes de différentes nationalités comme des publics distincts.

On notera que tous les publics ne sont pas aussi importants s'agissant des communications d'urgence : la transmission des alertes vitales aux personnes potentiellement touchées a la priorité sur la communication avec les médias. Définir un ordre de priorités clair peut être un bon moyen de maximiser les effets positifs de la circulation de l'information.

Elaboration des messages

Il est vrai que certains types de communications (tels que les alertes concernant un aléa imminent) peuvent intéresser tous les publics cibles indépendamment de leur nationalité ou de leur statut migratoire, mais des publics différents ont généralement des priorités différentes, et auront donc probablement besoin d'informations particulières dans les situations d'urgence (voir le sujet 1 pour plus de détails). Les travailleurs migrants, par exemple, auront peut-être besoin de comprendre quels effets la situation d'urgence pourrait avoir sur leur emploi ou sur leur salaire, et aussi de connaître leurs chances de récupérer leur salaire impayé ou de reprendre le travail après la situation d'urgence. Les migrants dépourvus de documents, quant à eux, pourraient avoir besoin de savoir si leur statut va les empêcher d'obtenir de l'aide, ou pourrait les exposer à une arrestation et à une mesure d'éloignement. Les autorités et les communautés du pays d'origine, qui recueilleront des informations par l'intermédiaire des institutions et des médias, pourraient quant à elles avoir besoin de savoir si certains de leurs nationaux et de leurs membres ont été touchés et, dans l'affirmative, de connaître leur situation.

Définir le contenu de ces messages et les rédiger avant que la situation d'urgence ne survienne (en se fondant sur des scénarios potentiels) peut fortement aider les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à diffuser des informations claires. Les messages évolueront probablement à mesure que l'on passera de la phase de la préparation à celles de la réponse et du relèvement. Plus spécialement, il peut être important de surveiller les informations qui circulent (y compris les informations inexacts ou dépassées et les rumeurs sans fondement) afin d'élaborer des messages plus ciblés.

Dans les plans de communication, il faut également préciser quand les messages doivent être diffusés, et combien de fois ils doivent être répétés.

Pour communiquer efficacement avec les migrants, il est essentiel de prévoir, dans les plans de communication, les dispositions nécessaires pour la traduction et l'interprétation des messages dans les langues parlées par les migrants. A chaque fois que c'est possible, les messages et les alertes, ou au moins des versions provisoires et des modèles, doivent être traduits et adaptés (et si possible validés ou approuvés par des membres des communautés des migrants) avant que la situation d'urgence ne survienne, afin que les messages soient exacts et communiqués rapidement.

Identification des sources d'information

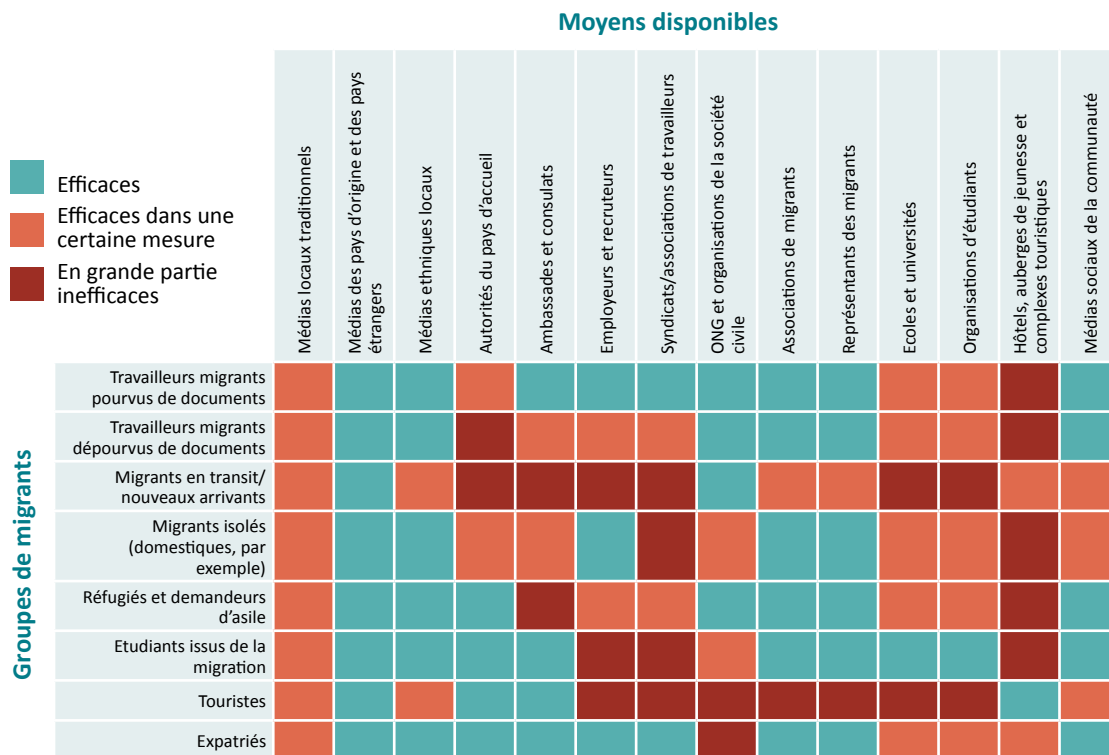
Satisfaire les besoins d'information de publics caractérisés par une forte diversité peut nécessiter de fournir des informations dont les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ne disposent pas toujours immédiatement. Il est donc essentiel de trouver ces informations auprès des acteurs compétents. Lorsqu'on traite avec des publics qui incluent des migrants et d'autres étrangers, ainsi que les institutions et les médias de leurs pays d'origine, ces acteurs seront probablement très variés, et n'auront peut-être pas l'habitude de participer à la gestion de situations d'urgence (il pourra s'agir, par exemple, des consulats, des autorités compétentes en matière d'emploi dans les pays de destination et des ministères des affaires étrangères des pays d'origine). Il est donc important d'identifier ces acteurs et de savoir quel type d'informations ils peuvent fournir.

Il convient de garder à l'esprit que, avant, pendant et après une situation d'urgence, les flux d'information vont dans tous les sens. Par exemple, les migrants ont besoin d'informations, mais ils peuvent aussi fournir des informations de première main sur la situation sur le terrain ou sur leur état, dont on peut avoir besoin pour orienter les mesures de réponse.

Contacts et canaux

Dans les plans de communication d'urgence, il faut également identifier les canaux par lesquels on peut recueillir des informations auprès des sources pertinentes, et les transmettre aux différents publics cibles, et préciser ce dont on a besoin pour les utiliser. On pourra, par exemple, donner un entretien à la télévision ou à la radio, diffuser un communiqué de presse, publier des messages sur la page d'un média social d'un groupe de migrants, ou encore alerter les hôtels ou les entreprises. Pour décider des canaux à utiliser, il faut connaître les sources et les canaux qu'utilisent les différents publics et qu'ils considèrent comme fiables, et les canaux qui conviennent pour diffuser les différents types d'informations et de produits d'information. La figure 6.3 montre quels moyens peuvent convenir pour entrer en contact avec différents publics composés de migrants, et plus généralement des publics composés de personnes nées à l'étranger. La couleur verte signifie que le moyen en question est entièrement réservé au public visé, ou est efficace essentiellement pour ce public. La couleur orange signifie que le moyen en question peut être efficace seulement dans certaines conditions (si les migrants utilisent les médias locaux, par exemple) ou être efficace indirectement (communications qui passent par les écoles pour atteindre les familles des étudiants migrants, par exemple). La couleur rouge signifie que le moyen est en grande partie inefficace (communications officielles pour les migrants dépourvus de documents, par exemple). On peut élaborer des diagrammes comme celui qui figure dans le dossier de formation (« M6_plan_comm ») pour clarifier la structure, les rôles et les responsabilités décrits dans le plan de communication.

Figure 6.3: Moyens permettant d'atteindre les groupes de migrants et d'autres populations nées à l'étranger



Pour faciliter la circulation d'informations exactes et actualisées, il faut définir les fonctions et les rôles ci-après dans les plans de communication :

- ◆ Les coordonnateurs ou les personnes de contact pour les différents publics, les différentes voies de diffusion et les différentes sources d'information. Il faut préciser les coordonnées de ces personnes et identifier les moyens qui permettront de les contacter – idéalement même en cas de coupure des communications en raison de l'impact de l'aléa ou de l'utilisation accrue des réseaux dans les situations d'urgence.
- ◆ Les collaborateurs chargés de recueillir et de vérifier les informations auprès de chaque source qui a été identifiée.
- ◆ Les rôles et responsabilités internes pour l'élaboration des différents messages (par exemple, écrire et adapter le texte, traduire le texte, enregistrer les messages vidéo et audio, produire les cartes).
- ◆ La personne qui a la responsabilité de prendre la décision de diffuser les messages principaux (tels que les avertissements et les alertes précoces).
- ◆ Les collaborateurs chargés de la publication des différents messages (webmaster ou responsable des médias sociaux, par exemple), et de leur diffusion au moyen des voies externes les plus appropriées.

- ◆ Les personnes et les institutions (et leurs numéros de téléphone, adresses et pages Web) auxquelles les membres des différents publics peuvent poser leurs questions. Un porte-parole pour les médias et une personne chargée de la communication avec les organismes publics étrangers doivent être disponibles en permanence, du moins au début de la situation d'urgence.

Les plans de communication peuvent également comprendre un inventaire des collaborateurs (et de leurs compétences), du matériel et des ressources disponibles, ce qui permettra d'allouer au mieux les ressources en vue de répondre aux besoins du public en matière de communication (par exemple, en confiant les tâches de traduction aux collaborateurs bilingues ou en désignant une personne éloquente et ayant une grande expérience des médias comme porte-parole). Cet inventaire peut aussi mettre en évidence d'éventuelles lacunes dans les capacités ou les ressources.

On notera que le plan de communication doit aussi fournir des informations détaillées sur la coordination avec les acteurs externes compétents, et sur leurs responsabilités respectives (et celles de leur personnel ou de leurs membres). Des mécanismes efficaces de coordination et de communication permettront, par exemple, d'identifier les représentants des migrants, les sentinelles ou les coordonnateurs qui pourront diffuser les informations au sein des groupes de migrants.

La planification peut aussi aider à recenser les ressources et l'appui dont on pourrait avoir besoin pour intégrer pleinement les acteurs et les structures externes dans le plan et dans les opérations (matériel de communication et formation particulière, par exemple). Cela peut comprendre la mise en place d'installations où les migrants peuvent charger leurs téléphones, obtenir du crédit d'appel et communiquer avec des parents qui se trouvent loin d'eux.



POINTS A RETENIR

- ◆ L'élaboration de plans de communication d'urgence sans exclusive peut aider à surmonter les principaux obstacles à la communication que les migrants pourraient rencontrer avant, pendant et après une situation d'urgence.
- ◆ Pour cela, il faut identifier les principaux groupes de migrants qui font partie de la population à risque ou touchée, ainsi que les autres groupes qui ont besoin d'être informés de l'endroit où se trouvent les migrants et de leur situation.
- ◆ Ces publics auront peut-être besoin d'informations spécifiques, et il faudra peut-être utiliser des canaux particuliers pour les atteindre. On peut améliorer l'efficacité des communications dans les situations d'urgence si l'on tient compte de ces éléments lors de la planification.

SESSION 6 : ADAPTER LES MESSAGES ET LES MOYENS AUX FINS D'UNE MEILLEURE COMMUNICATION AVEC LES MIGRANTS

Méthodologie : Exposé interactif et discussion basée sur des produits et des scénarios de communication



Cette session comporte deux activités principales. Pour la première, deux méthodologies sont proposées et il est recommandé au facilitateur de choisir celle qui correspond le mieux aux intérêts et à l'origine des participants.

Pour l'activité 1, l'option 1 est un exposé interactif. A la différence d'un exposé plus traditionnel, un exposé interactif encourage les participants à intervenir au lieu de se contenter d'écouter passivement le facilitateur (Bowman, 2009). Il associera les apprenants, améliorera leur compréhension et leur mémorisation, et préservera le dynamisme du groupe.

L'option 2 consiste à présenter et à faire circuler des exemples réels de produits de communication, qui sont évalués et discutés, afin de mettre en évidence leurs atouts et leurs faiblesses. Cette activité peut être menée en utilisant soit des exemples de produits créés par des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence du monde entier, soit les produits de communication effectifs des institutions des participants, afin de recueillir des commentaires sur leur utilité. Le groupe étudiera le contenu des produits et la forme sous laquelle ils se présentent.

L'activité 2 fait intervenir un travail de groupe, une présentation et une discussion reposant sur un scénario de communication d'urgence. Dans les formations à l'échelle locale, les groupes doivent réfléchir au contexte local véritable et prendre en compte les principaux aléas rencontrés et les besoins de communication liés à la présence de migrants. Pour les formations moins ciblées (par exemple, les manifestations nationales et internationales avec des participants travaillant dans différents contextes), la discussion peut s'appuyer sur le scénario proposé ci-dessous.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de la session, les participants doivent pouvoir :

- ♦ Reconnaître les pratiques efficaces et inefficaces utilisées dans la communication avec les migrants concernant les risques auxquels ils sont exposés, l'assistance dont ils peuvent bénéficier, leurs droits, etc. ;
- ♦ Adapter les alertes précoces et les systèmes de communication d'urgence ainsi que les messages d'urgence de manière à ce que les migrants reçoivent des informations pertinentes en temps voulu avant, pendant et après une situation d'urgence.

Principaux thèmes



1. Importance d'adapter le contenu et la forme des messages ainsi que les voies utilisées afin qu'ils soient bien reçus et compris par les migrants ;
2. Importance de concevoir et de mettre en œuvre une stratégie de communication permettant aux informations/messages de parvenir aux communautés de migrants.

Préparer l'espace et les matériels de formation

- ♦ La présentation interactive, les présentations d'introduction et de conclusion et toutes les discussions peuvent être menées en plénière. Le travail de groupe sur les produits de communication et les communications d'urgence peut avoir lieu dans des salles attenantes ou dans tout espace adapté (y compris dans des lieux plus informels ou à l'extérieur). Le travail en groupes restreints doit se dérouler (que ce soit dans un seul espace ou dans des espaces compartimentés) dans une salle comportant un grand mur, une grande fenêtre ou un grand tableau sur lequel afficher des post-it.
- ♦ Présentation PowerPoint (« M6_communicating full » ou « M6_communicating intro », en fonction de l'option choisie).
- ♦ Des versions imprimées des différents produits de communication sélectionnés pour la session.
- ♦ Des versions imprimées des formulaires d'évaluation si l'option 2 est choisie pour l'activité 1.
- ♦ Des exemplaires des instructions/du scénario (voir l'annexe 6.1), du diagramme (« M6_comms plan » – à imprimer au format A3) et des matériels pour l'activité de groupe (« M6_analysis » – à imprimer au format A3) pour chaque groupe.
- ♦ Des feuilles de tableau à feuilles et des marqueurs pour chaque groupe.

- ◆ Il serait particulièrement utile de faire participer les migrants à cette session, car ils pourraient vérifier si les produits et les plans de communication sont culturellement, linguistiquement et thématiquement adaptés aux publics visés.

Organiser les activités

Activité 1 (option 1) : Présentation interactive sur les produits de communication (« M6_communicating full ») (70 minutes)

1. La présentation comprend des exemples de produits de sensibilisation (brochures et manuels, vidéos, enregistrements audio, sites Web, applications pour smartphone, et manuels et activités de formation) ainsi que des alertes précoces et des communications d'urgence (audio/vidéo, applications pour smartphone et sites Web).
2. Pour les diapositives 3 et 6, demander aux participants de réfléchir sur deux questions et d'en discuter. Les questions qui figurent sur la diapositive 6 s'appliquent à tous les matériels présentés dans les diapositives 7 à 41 (qui sont groupées par thème). Des exemplaires imprimés de certains des produits figurant sur les diapositives peuvent être distribués pour dynamiser encore la discussion.
3. Stimuler la discussion entre les participants, notamment en utilisant des détails des diapositives, avant de la compléter et de la résumer. Commencer en ne présentant que les produits de communication, puis ajouter les informations (les informations supplémentaires apparaissent en cliquant). Puis mettre en relief les principaux éléments de la discussion et en faire la synthèse.

Activité 1 (option 2) : Discussion reposant sur des produits de communications réels (70 minutes)

1. Faire la présentation en utilisant « M6_communicating intro ».
2. Expliquer aux participants qu'ils travailleront en binôme pour cette activité, qui consistera à discuter d'exemples réels de produits de communication et à évaluer dans quelle mesure ces produits sont efficaces pour communiquer avec les migrants et comment ils pourraient être améliorés.
3. Distribuer à chaque binôme un exemplaire de l'un des produits de préparation choisis pour cette session et un exemplaire du formulaire d'évaluation (« M6_evaluation comms »). Chaque binôme recevra un exemplaire d'un produit différent, ou plusieurs binômes pourront travailler sur le même produit.
4. Les participants disposent ensuite de cinq minutes pour discuter du produit qu'ils ont reçu et essayer de remplir le formulaire d'évaluation.



5. Lorsque les cinq minutes sont écoulées (ou un peu plus si les participants ont besoin de plus de temps pour remplir le formulaire), demander à un binôme d'exposer ses remarques. Puis, si plus d'un binôme a travaillé sur le même produit, demander aux autres ayant analysé le même matériel d'ajouter leur perspective. Ensuite, donner la parole aux autres participants pour qu'ils apportent leur contribution. Et faire de même pour les autres produits.
6. Compléter la discussion en donnant toute information importante qui n'a pas été mentionnée par les participants et en montrant des exemples d'autres produits similaires. Passer une diapositive de l'exemple qui est en train d'être discuté pendant que la discussion se déroule afin que les binômes qui avaient travaillé sur d'autres exemples puissent voir le produit dont il est question.

Notes:

1. Par souci de simplicité, les instructions pour ces activités ont été intégrées à la présentation PowerPoint.
2. Les exemples de produits de communication figurant dans la présentation PowerPoint (option 1) ou présentés dans la discussion (option 2) doivent être sélectionnés en fonction de leur pertinence par rapport au contexte local.
3. Si l'option 2 est retenue, le facilitateur doit choisir quatre à six exemples de produits de communication, couvrant à la fois la préparation/sensibilisation et les communications d'urgence. Il est possible de prévoir de multiples séries de discussions, en étudiant deux ou trois exemples à chaque fois.
4. Si cette activité est adaptée de manière à obtenir des commentaires sur les propres matériels des participants, la question figurant sur le formulaire d'évaluation (« M6_evaluation comms ») relatif à l'applicabilité de l'exemple au contexte des participants ne s'applique pas et peut être supprimé.
5. Les matériels figurant sur les diapositives 8 à 16 de « M6_communicating short » sont des exemples de produits de communication pouvant être choisis et de diapositives pouvant être élaborées pour guider la discussion. Si d'autres produits sont utilisés, il peut s'avérer bénéfique de préparer une autre présentation qui leur corresponde.
6. Les copies numériques des produits de communication retenus sont comprises dans le dossier de formation (dans le dossier « M6_materials »). Le facilitateur doit veiller à imprimer suffisamment d'exemplaires des matériels de communication et du formulaire de compte rendu avant cette session.

Activité 2 (option 1) : Compléter le travail de groupe sur l'élaboration d'un plan de communication d'urgence (100 minutes)

1. Répartir les participants en deux ou trois groupes (quatre ou cinq participants par groupe). Chaque groupe dispose de 60 minutes pour préparer un plan de communication d'urgence, basé soit sur les aléas et les contextes migratoire et institutionnel locaux, soit sur le scénario joint à l'annexe 6.1, en utilisant le modèle de plan de communication proposé (« M6_comms plan »). Dans le premier cas, les participants doivent discuter d'acteurs réels et des moyens qu'ils pourraient utiliser pour communiquer avec eux.
2. Lorsque le temps de préparation est écoulé, chaque groupe dispose de huit minutes pour présenter le résultat de son travail (environ 20 minutes).
3. Animer une séance de questions et réponses et une discussion (20 minutes).

Note: S'il n'y a pas assez de temps pour élaborer le plan en entier, chaque groupe peut être chargé de préparer un plan de communication pour un ou deux groupes spécifiques seulement (comme les touristes, les étudiants, les travailleurs migrants pourvus de documents, les migrants dépourvus de documents ou les migrants en transit) ou pour quelques nationalités seulement.

Activité 2 (option 2) : Travail en groupes restreints sur l'élaboration d'un plan de communication d'urgence (40 à 70 minutes)

1. Présenter aux participants l'ébauche d'un plan de communication d'urgence (« M6_comms plan basic »). Le plan peut être dessiné sur un tableau, projeté sur un écran ou représenté en utilisant de grands post-it.
2. Répartir les participants en deux ou trois groupes (quatre ou cinq participants par groupe). Chaque groupe dispose de 30 minutes pour préparer un modèle de plan de communication comme celui proposé dans le dossier de formation (« M6_comms plan ») pour atteindre un ou deux publics spécifiques de migrants. Ces publics peuvent être :
 - Les travailleurs migrants pourvus de documents ;
 - Les migrants dépourvus de documents ;
 - Les migrants âgés ;
 - Les touristes ;
 - Les étudiants internationaux ;
 - Les réfugiés et les demandeurs d'asile.

Les groupes peuvent utiliser de grands post-it qu'ils colleront sur la feuille d'un tableau à feuilles et tracer des lignes avec des marqueurs pour relier les différents acteurs afin de préparer un modèle de plan. Le plan doit mettre en relation les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence avec les différents groupes de migrants et les sources d'informations pertinentes. Les organisations définies dans la Session 3 peuvent être utilisées comme exemples d'acteurs compétents.

3. Lorsque le temps de préparation est écoulé, chaque groupe a huit minutes pour présenter le résultat de son travail.
4. Animer une séance de questions et réponses et une discussion (10 minutes).
5. Ou alors, l'exercice ci-dessus peut être fait en plénière, le facilitateur conduisant l'activité et la discussion simultanément.

Conseils



- ◆ Lors de l'exposé de la présentation interactive et des exemples de produits de communication, solliciter plusieurs réponses aux questions posées et encourager les participants qui ont tendance à moins s'exprimer oralement à donner leur avis et à discuter de leur expérience.
- ◆ Au début du travail de groupe, passer auprès des groupes pour veiller à ce que les participants aient bien compris l'activité et soient sur la bonne voie. Leur offrir des conseils en cas de besoin.
- ◆ Pendant l'activité de groupe, rappeler régulièrement aux participants le temps restant. Veiller à ce que les groupes soient prêts à présenter les résultats de leur travail lorsque le temps de préparation sera écoulé.

Temps



Durée totale estimée : 170 minutes

- ◆ Activité 1, option 1 ou 2 (présentation PowerPoint interactive et discussion) : 70 minutes
- ◆ Activité 2, option 1 : 100 minutes
 - Préparation du travail de groupe : 60 minutes
 - Présentation du travail de groupe : environ 20 minutes (8 minutes par groupe)
 - Questions et réponses et récapitulation : 20 minutes
- ◆ Activité 2, option 2 : 40 à 70 minutes

CHAPITRE 7

Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants

7

INDEX

Objectif du chapitre.....	251
Introduction.....	251
Sujet 1 : Evacuations incluant les migrants.....	252
Evaluation des aléas et de la vulnérabilité	252
Structure de coordination et de gestion	254
Identification des itinéraires d'évacuation et des abris	257
Déroulement de l'évacuation	259
Alerter et informer les personnes évacuées	260
Faciliter la sortie de la zone d'évacuation.....	261
Gestion de l'information	265
Points à retenir	266
Sujet 2 : Facilitation des evacuations internationales et des rapatriements	267
Mécanismes de coordination	267
Identification des possibilités d'évacuation.....	268
Sensibilisation des migrants aux possibilités d'évacuation.....	269
Aspects juridiques et administratifs	269
Améliorer la capacité opérationnelle des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence	271
Faciliter la sortie du pays.....	272
Points à retenir	273
Sujet 3 : Sensibilisation aux modalités d'évacuation	274
Activités de sensibilisation	274
Entraînements et exercices	275
Points à retenir	276
Session 7 : Inclure les migrants dans les plans d'intervention en cas d'urgence et les évacuations	277

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants connaissent les caractéristiques et les situations individuelles et collectives dont ils doivent tenir compte lorsqu'ils planifient et facilitent des évacuations dans les situations d'urgence qui touchent des groupes de migrants.

Les participants comprennent que les évacuations internationales dans les situations d'urgence qui touchent des migrants doivent être préparées, et acquièrent une bonne compréhension des principales possibilités, des principaux besoins et des principaux défis en la matière.

INTRODUCTION

Les évacuations sont une mesure de première importance pour réduire les effets des aléas naturels et anthropiques. L'évacuation de la zone à risque ou touchée – avant ou après un aléa, sur des distances courtes ou longues, sur le territoire d'un seul pays ou par-delà les frontières internationales – peut fortement réduire le nombre de pertes humaines. La planification et la facilitation des évacuations sont deux éléments clés de la mission des organismes chargés de la gestion des situations d'urgence. Certes, chaque situation d'urgence peut poser des problèmes différents aux autorités chargées de la gérer, mais la planification permet de recenser et de développer les collaborations, les ressources et les mécanismes que l'on pourra exploiter avec souplesse pour faciliter l'évacuation.

La situation et les expériences des migrants influent sur leur capacité et leur disposition à partir dans les situations d'urgence. Entrent en considération des éléments tels que le lieu où ils vivent et travaillent, la langue qu'ils parlent, la façon dont les alertes arrivent jusqu'à eux et dont ceux-ci les interprètent, la confiance qu'ils placent dans le système local de gestion des situations d'urgence et les ressources qu'ils peuvent mobiliser. Il se peut donc que les migrants soient moins enclins à partir que les autochtones, qu'ils empruntent des itinéraires différents pour se rendre dans des lieux différents et qu'ils aient davantage tendance à se rendre dans un autre pays. Pour rendre la réponse plus efficace, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence qui travaillent dans des communautés accueillant des migrants doivent absolument comprendre comment ces éléments se traduisent dans les comportements des migrants en cas d'évacuation (et, de manière plus générale, dans leur réaction en cas d'urgence).

L'inclusion des migrants dans la planification et la facilitation des évacuations est une responsabilité qui incombe aux institutions chargées de la gestion des situations d'urgence. Toutefois, elle constitue également souvent un aspect du travail d'un certain nombre d'acteurs de l'intervention d'urgence, traditionnels ou non, parmi lesquels les structures communautaires de gestion des catastrophes, les associations de migrants, les acteurs non gouvernementaux et les acteurs de la société civile et, dans le cas des évacuations transfrontières, les gouvernements étrangers et les organisations internationales. Pour planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants, il faudra donc peut-être identifier et exploiter toutes sortes d'acteurs et de ressources.

SUJET 1 : EVACUATIONS INCLUANT LES MIGRANTS

La facilitation des évacuations avant et après les situations d'urgence nécessite une planification et des efforts à l'échelle locale. Indépendamment du fait que ces évacuations s'opèrent dans un quartier, une ville, un district ou un pays (voire entre plusieurs pays), il est essentiel de recenser, à l'échelle locale, les aléas, les itinéraires et les capacités, afin de faciliter efficacement la mise à l'abri des personnes. Cela passe inmanquablement par une planification et des efforts à l'échelle locale, dont la responsabilité incombe généralement à des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence opérant au niveau des municipalités et des districts, même si leur action s'inscrit souvent dans des cadres nationaux et régionaux plus larges.

Dans le cadre de ces efforts locaux, de nombreux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence tiennent compte des vulnérabilités, des capacités et des comportements différents des divers groupes de population (y compris, par exemple, les personnes âgées, les personnes handicapées, les femmes enceintes et les mères allaitantes), et prennent des mesures en amont pour s'adapter à ces particularités. La présence de migrants constitue un défi similaire : pour procéder efficacement à leur évacuation dans les situations d'urgence, on pourrait concevoir la planification et les réponses de façon à tenir compte de leurs caractéristiques, notamment :

- ◆ Les lieux où ils vivent et travaillent ;
- ◆ Leur façon de réagir à la situation d'urgence, qui dépendra de leur culture ;
- ◆ Leur défiance à l'égard des autorités et des communautés ;
- ◆ Leur connaissance insuffisante de la langue locale ;
- ◆ Leur accès limité à des possibilités de transport individuel.

Il n'est pas nécessaire de mettre en place des systèmes d'évacuation spécifiques, mais bien d'adapter les plans et les modalités existants. Les parties suivantes traitent des modifications qu'il faudra peut-être apporter aux principaux éléments de la planification et de la facilitation des évacuations locales lorsque les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence travaillent dans des communautés qui accueillent des groupes de migrants. Les autres éléments (tels que le mécanisme décisionnel concernant les évacuations, ou la coordination entre les différents niveaux du système de gestion des situations d'urgence à l'appui des opérations d'évacuation) resteront probablement les mêmes indépendamment de la composition de la population à risque.

L'analyse présentée dans le sujet 1 suit la structure de la publication *MEND Guide : Comprehensive Guide for Planning Mass Evacuations in Natural Disasters* (CCCM, 2015).

Evaluation des aléas et de la vulnérabilité

La planification et la facilitation efficaces des évacuations se fondent sur l'évaluation des risques réels et potentiels, qui consiste à étudier les éléments suivants :

- ◆ Les aléas susceptibles de toucher une zone donnée ;
- ◆ La topographie et les infrastructures de transport de la zone (ainsi que la capacité de résistance aux aléas de ces infrastructures) ;

- ◆ La présence de personnes dans la zone (ainsi que leur distribution géographique, qui peut également varier en fonction de la période de l'année, du jour de la semaine et de l'heure de la journée) ;
- ◆ Les caractéristiques démographiques et socioéconomiques de la population, en prêtant une attention particulière à l'accès des personnes à des moyens de transport individuels et en commun, ainsi qu'à leurs comportements lors d'une évacuation.

Les migrants présenteront certainement des caractéristiques individuelles et collectives particulières, qui engendreront probablement des risques différents de ceux que courent les groupes autochtones dans la même communauté. Il est donc essentiel, pour éclairer des mesures de planification et de facilitation des évacuations sans exclusive, de recueillir des données sur ces caractéristiques propres aux migrants et à leurs groupes, en réalisant des enquêtes et en établissant les profils des communautés (voir le chapitre 4 pour obtenir davantage d'informations sur les méthodes de collecte de données et les objectifs de celle-ci).

Il est particulièrement important que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence tiennent compte des aspects suivants :

- ◆ La dynamique de la présence des migrants : ils peuvent être particulièrement nombreux dans des endroits bien précis (quartiers, lieux de travail, écoles), à certaines périodes de l'année (périodes de moisson ou de production intense, haute saison touristique, année scolaire), un jour précis de la semaine (jour du marché, semaine scolaire ou semaine de travail, arrivée ou départ des touristes), ou à certaines heures de la journée (heures d'ouverture de certains lieux fréquentés la journée ou la nuit, heures de travail). Il faut également noter où et quand les migrants en transit se déplacent (c'est-à-dire noter s'ils préfèrent traverser une zone donnée lors de certains mois, de certaines saisons ou à certaines heures de la journée).
- ◆ La question de savoir si les migrants vivent, travaillent et séjournent dans des zones qui sont particulièrement à risque, telles que les terres sujettes aux aléas (les terrains moins chers dans des implantations sauvages, mais aussi le front de mer dans les zones touristiques) ou dans des bâtiments peu sûrs, puisque cela pourrait avoir comme conséquence que ces personnes subiraient de façon disproportionnée les effets directs de nombreux aléas (tels que les inondations, les incendies, les tremblements de terre et les tsunamis).
- ◆ La question de savoir si les migrants vivent, travaillent et séjournent dans des zones ou des endroits éloignés ou isolés, déconnectés des réseaux de communication, mal desservis par les services et les infrastructures de transport et socialement marginalisés (notamment des lieux où ils n'ont aucun contact avec la population locale ou avec d'autres groupes composés de non-migrants), puisqu'il pourrait alors être difficile d'entrer en relation avec ces personnes et de les évacuer. Il convient d'accorder une attention particulière aux migrants qui vivent en prison, dans des centres de détention, etc..
- ◆ Les caractéristiques démographiques et socioéconomiques des migrants, qui peuvent être particulièrement utiles en cas d'évacuation, telles que la maîtrise de la langue, l'âge, l'état de santé, les particularités culturelles, la propriété d'un véhicule (ou l'accès à un véhicule), et la question de savoir s'ils sont en détention et peuvent bénéficier de formes de soutien familial ou collectif.

- ◆ Les obstacles particuliers auxquels les migrants pourraient être confrontés lors d'une évacuation, y compris les éventuelles dispositions juridiques ou administratives limitant leur mobilité sur le territoire ou hors du pays.



En Thaïlande, les travailleurs étrangers enregistrés reçoivent un permis de travail qui n'est pleinement valide que dans la province où il a été émis, ce qui signifie que les migrants ne sont pas autorisés à se déplacer librement dans le pays. Pendant les inondations de 2011, cette restriction a été un obstacle important qui a empêché les travailleurs étrangers de sortir des zones inondées, les contraignant à choisir entre leur sécurité physique et la perte de leur statut.

- ◆ Les comportements particuliers des migrants en cas d'évacuation, en s'appuyant sur l'analyse des expériences précédentes et de leur contexte culturel et social. Idéalement, il faudrait estimer quelle proportion de la population de migrants suivra les ordres d'évacuation et les instructions. Rien que pour ce point, il se peut que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et leurs partenaires aient à accomplir un travail particulier de recherche, de collecte de données et d'analyse.

Ces exercices peuvent également aider les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à déterminer les capacités et les ressources existantes que les migrants pourraient exploiter face à un aléa, ce qui est essentiel pour assurer des réponses efficaces et dirigées par la communauté (surtout s'agissant des évacuations).

Structure de coordination et de gestion

Les évacuations sont des processus complexes qui nécessitent la participation de nombreuses organisations et de nombreux acteurs, qu'il faut absolument coordonner pour apporter une réponse efficace. Lorsque l'évacuation vise une communauté qui accueille des migrants, la structure de coordination devra probablement inclure plusieurs acteurs non traditionnels qui pourront être chargés de faciliter et de gérer les mouvements des migrants, de diffuser des informations et des alertes, ou encore de fournir différents services dans les situations d'urgence.

Certains rôles et certaines responsabilités resteront probablement les mêmes, notamment ceux qui sont attribués aux institutions chargées :

- ◆ De surveiller les aléas et l'évolution de la crise ;
- ◆ De diffuser les ordres d'évacuation (c'est-à-dire de déterminer les critères d'activation de l'évacuation et de définir le processus de diffusion de l'ordre) ;
- ◆ De déterminer si les zones de retour sont sûres.

Cependant, d'autres aspects de l'évacuation nécessiteront peut-être l'intervention d'autres acteurs, notamment des institutions qui peuvent jouer un rôle dans :

- ◆ La coordination et la gestion de l'évacuation de certains groupes de migrants (les employeurs et les recruteurs des travailleurs migrants, les écoles fréquentées par des étudiants étrangers et des enfants issus de l'immigration, les hôtels accueillant des touristes et les représentations diplomatiques, par exemple) ;
- ◆ La diffusion et la validation des informations à l'intention des groupes de migrants ;
- ◆ Le transport des migrants en lieu sûr et la facilitation des mouvements (par exemple en fournissant des informations le long des itinéraires suivis et aux points de contrôle) ;
- ◆ La création et la gestion d'abris sûrs ;
- ◆ La fourniture de certains services (assistance juridique, recherche des familles et délivrance de documents, par exemple) ;
- ◆ La sécurité dans les zones évacuées.

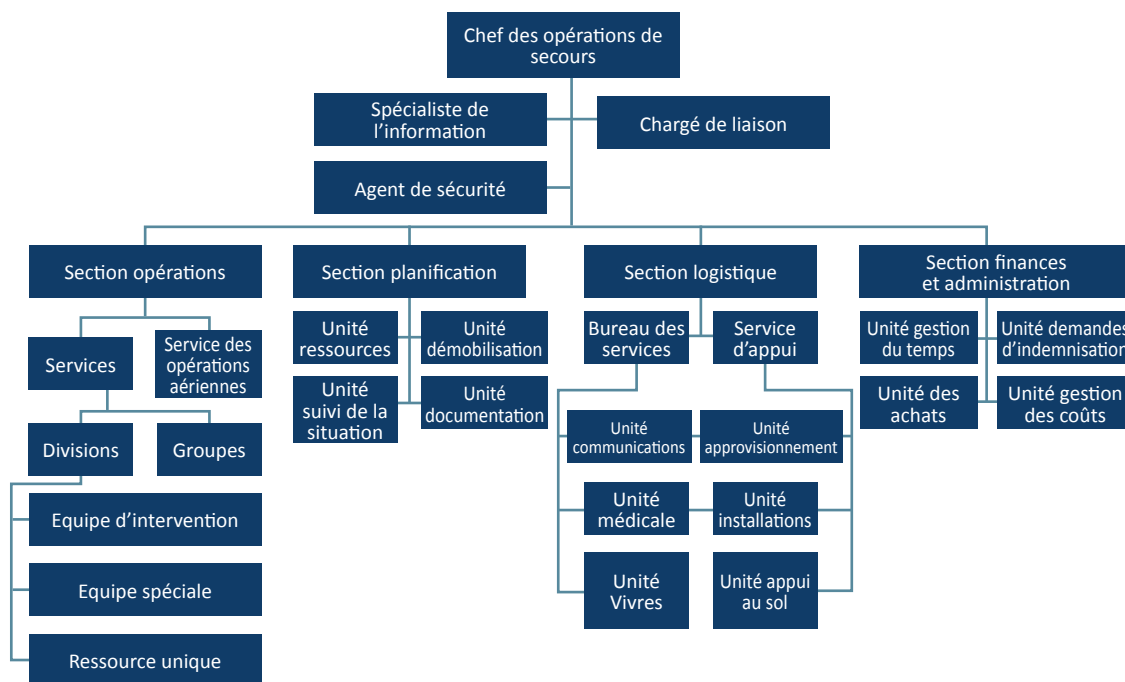
Il peut s'agir des acteurs suivants :

- ◆ Des représentants des ambassades et des consulats et d'autres institutions des pays d'origine des migrants (tels que les attachés chargés des questions d'emploi) déployés dans les zones sinistrées (il faudra peut-être passer par le ministère des affaires étrangères pour contacter ces acteurs) ;
- ◆ Des représentants d'autres institutions du pays d'origine susceptibles d'intervenir pour aider les migrants touchés par une crise (tels que l'équipe chargée de la gestion des crises mise en place dans le pays d'origine ou dans un pays tiers) ;
- ◆ Les autorités du pays d'accueil responsables de la gestion de l'immigration, des centres de détention de migrants et autres lieux similaires et des prisons ;
- ◆ Des ONG, des organisations de la société civile et organisations communautaires, des mosquées, des temples, des églises et des organisations confessionnelles ;
- ◆ Des groupes et associations de migrants (tels que les associations réunissant les personnes originaires d'une même ville) et leurs dirigeants et représentants ;
- ◆ Les médias communautaires et les médias de pays tiers ;
- ◆ Des employeurs, des recruteurs, des syndicats et des associations de travailleurs des secteurs, des entreprises, des lieux et des usines intéressant particulièrement la population de migrants ;
- ◆ Les écoles fréquentées par un grand nombre de migrants ;
- ◆ Des agences de voyages, des hôtels et leurs associations ;
- ◆ Des traducteurs, des interprètes et des médiateurs culturels.

Pour mieux coordonner tous ces intervenants, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent recenser les différentes parties prenantes qui peuvent contribuer à soutenir les évacuations et leurs capacités (voir le chapitre 3 pour obtenir davantage d'informations sur l'identification des acteurs et la cartographie des ressources). Il faut définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs recensés, parmi lesquels on peut trouver des organisations communautaires et des ONG, des acteurs du secteur privé et des institutions du pays d'accueil et du pays d'origine. La société civile et les structures et mécanismes communautaires et familiaux ont un rôle particulièrement important à jouer s'agissant de

mieux inclure les groupes de migrants. Il est essentiel de recenser clairement les voies et les procédures de transmission de l'information au sein de ces institutions pour garantir l'efficacité de la coordination (voir le chapitre 6 pour plus de détails). Ces exercices aident par ailleurs les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à comprendre de quelles ressources et de quelles capacités chaque acteur dispose (personnel, matériel, espace et fournitures, par exemple), et à éclairer et hiérarchiser les activités de renforcement des capacités des organisations partenaires, si nécessaire.

Figure 7.1: Exemple d'une structure de coordination de la réponse à une situation d'urgence



On peut établir ou revoir la structure de commandement, de contrôle et de coordination (comme celle qui est présentée à la figure 7.1) de façon à y inclure les acteurs compétents pour les réponses concernant spécialement les migrants. Ces structures reposent sur des voies de communication efficaces et recensées au préalable, et l'on y énumère clairement les responsabilités et les tâches dont il a été convenu que chacun des acteurs identifiés assumera si une situation d'urgence devait survenir.

Il faut adapter ces structures aux différents scénarios d'aléas, puisque les acteurs compétents, les ressources disponibles et les réponses seront probablement différents en fonction de la situation. Le mécanisme de coordination doit également tenir compte du contexte particulier de l'évacuation. En effet, la présence, les capacités et les structures de direction des divers acteurs sont probablement très différentes selon que l'on intervient dans des sites ruraux isolés ou dans des implantations urbaines densément peuplées.

En l'absence de structure de coordination claire, on peut aussi contribuer à l'efficacité des réponses en fixant, avant l'apparition de la situation d'urgence, les modalités de fourniture de certains services (au moyen de mémorandums d'accord ou d'autres accords de service avec des acteurs clés, par exemple).



Un consortium d'organisations universitaires et communautaires de San Diego (Californie) a élaboré, pour le cas où une catastrophe se produirait, un plan de préparation et d'évacuation pour les travailleurs agricoles locaux (dont beaucoup sont des Hispaniques dépourvus de documents), qui est coordonné avec la structure officielle de réponse d'urgence. Ce plan inclut la désignation de « havres sûrs » où les migrants peuvent se réfugier pendant les évacuations. Ces lieux sont gérés exclusivement par des organisations locales, ce qui signifie qu'ils sont moins menaçants pour les migrants qui ont des raisons de craindre les contacts avec les autorités. Ces havres sûrs se trouvent dans des églises locales ou auprès d'organisations privées qui sont prêtes à assurer ce service pendant une catastrophe. Une étude de cas sous forme de vidéo est proposée dans le dossier de formation (« M7_California » en anglais).

Identification des itinéraires d'évacuation et des abris

Pour prendre les décisions voulues, en toute connaissance de cause, lors d'une évacuation, il est essentiel que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence sachent vers quels lieux ou quelles installations les personnes évacuées doivent se diriger, et quels itinéraires elles doivent emprunter pour y arriver. Les itinéraires d'évacuation et les abris doivent :

- ◆ Résister aux aléas (y compris les aléas secondaires) ou se trouver dans des zones que les aléas ne toucheront pas ;
- ◆ Être accessibles ;
- ◆ Avoir une capacité suffisante par rapport au flux ou à la présence des personnes évacuées.

Par ailleurs, les abris doivent être desservis, ou pouvoir l'être, par les réseaux des services de base (eau et électricité, par exemple).

Les personnes évacuées préfèrent généralement rester près du lieu où elles vivent ou travaillent – l'évacuation vers des abris éloignés et inaccessibles peut entraîner la perte de moyens de subsistance ou perturber les ménages, ou conduire les intéressés à moins utiliser les installations d'évacuation. Il est particulièrement important d'offrir aux migrants un accès aisé à des abris proches, puisqu'ils auront souvent tendance à partir moins facilement que les autochtones vers des zones plus lointaines pour les raisons suivantes :

- ◆ Ils disposent moins facilement de moyens de transport privés ;
- ◆ Ils ne bénéficient d'aucune protection officielle en matière d'emploi ;
- ◆ Leurs documents ou leurs salaires sont retenus par des employeurs ou des recruteurs ;
- ◆ Ils n'ont pas la capacité ou la volonté de se déplacer à l'intérieur du pays (en conséquence de la réglementation, ou parce qu'ils craignent de se faire arrêter ou de faire l'objet d'actes xénophobes).

Cependant, les migrants ont également davantage tendance à vivre et à travailler dans des implantations sauvages ou de qualité médiocre, où il peut être plus difficile de trouver un abri adéquat et sûr. Par ailleurs, il se peut que ces zones soient géographiquement isolées, éloignées ou mal reliées aux routes ou à d'autres infrastructures de transport. Il pourra donc être particulièrement difficile de définir des itinéraires d'évacuation corrects, ce qui aura de lourdes conséquences pour l'organisation de l'évacuation, s'agissant du temps qu'elle prendra et des ressources nécessaires.



Pendant les inondations de 2011 à Bangkok, le Gouvernement de la Thaïlande a mis en place des abris spéciaux pour les migrants sinistrés. Toutefois, peu d'entre eux ont pu y avoir accès à cause de leur éloignement par rapport aux lieux où les migrants vivaient et travaillaient, et du manque de moyens de transport appropriés.

Toutes les personnes à risque ou touchées n'ont pas forcément besoin d'aide pour partir, car beaucoup d'entre elles peuvent être hébergées dans des lieux sûrs (y compris d'autres régions du pays) chez des voisins, des amis ou des parents. Cependant, les migrants comptent souvent parmi les groupes de la population à faible revenu, et ont moins de possibilités de partir spontanément ou sans se faire aider, et il se peut donc qu'ils aient davantage tendance à se rendre dans des abris et à y rester plus longtemps après la crise. Il est essentiel de tenir compte de ces éventuelles différences de comportement en cas d'évacuation afin de prévoir des abris dotés de capacités suffisantes.

Par ailleurs, il est possible que les migrants ne souhaitent pas utiliser les abris officiels, ou n'aient pas du tout besoin de les utiliser : il se peut qu'ils s'appuient sur leurs pairs et sur des réseaux pour toutes sortes de services, qu'ils n'aient pas confiance dans les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence qui gèrent les abris (surtout s'ils ont des raisons de craindre les contacts avec les autorités, comme c'est souvent le cas pour les migrants dépourvus de documents), ou qu'ils considèrent que les sites d'évacuation ressemblent trop à des centres de détention. On peut atténuer ces problèmes en trouvant des lieux sûrs et familiers vers lesquels les migrants peuvent partir sans crainte. On peut, par exemple, identifier des centres ou des établissements d'institutions clés, bien connues et auxquelles les migrants font confiance (telles que les églises, les temples, les mosquées, les organisations de services communautaires et les écoles) qui pourraient servir à cette fin. Les espaces proposés doivent être suffisants et bien situés, et si des abris spécifiques sont créés, les abris publics et lieux sûrs ordinaires ne doivent pas être interdits aux migrants.

Les abris qui accueillent des migrants devront peut-être aussi présenter certaines caractéristiques, pour répondre aux besoins particuliers des migrants (par exemple, en faisant en sorte que les ménages dont la taille est susceptible d'être de plus importante que celle des ménages moyens de la région puissent rester ensemble, en prenant des dispositions pour assurer le respect de l'intimité des femmes, des enfants et des personnes âgées, ou encore en prévoyant des zones pour les activités communes, notamment les prières ou les autres activités religieuses). Il faudra aussi peut-être prendre des dispositions particulières pour

certains groupes (femmes enceintes ou personnes handicapées, par exemple), dont les besoins pourraient ne pas être totalement satisfaits dans les abris de base.

Associer les communautés d'accueil potentielles et d'autres acteurs compétents (tels que les propriétaires d'hôtels) au recensement des sites d'évacuation peut contribuer à éviter ou à atténuer la montée éventuelle d'un sentiment de ressentiment à l'égard de la population évacuée, ce qui est d'autant plus important lorsque celle-ci compte des migrants, qui peuvent facilement être (ou devenir) la cible d'actes xénophobes.

Déroulement de l'évacuation

Les modèles de déroulement donnent des estimations du temps que prendra l'évacuation, ce qui permet aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de savoir quand donner l'alerte et quand ordonner l'évacuation. Pour établir ces modèles, il faut prendre en considération les informations disponibles sur l'aléa, les caractéristiques du système local d'alerte précoce et le temps dont les personnes ont besoin pour réagir à l'alerte. Dans les communautés de migrants, il se peut que l'on ait besoin de plus de temps pour diffuser les alertes et procéder à l'évacuation, et il faut tenir compte de cet aspect dans les mécanismes décisionnels et la planification des évacuations.

Il faut aussi tenir compte d'un délai supplémentaire si les alertes et les ordres doivent être traduits et adaptés. A cet égard, on peut réduire les retards – mais probablement pas les éliminer complètement – en recensant au préalable les interprètes, les traducteurs, les médiateurs culturels et les locuteurs dans la langue concernée, et en traduisant à l'avance des messages types ou en mettant en place des systèmes de traduction automatique. La diffusion des messages par des voies supplémentaires peut également demander plus de temps, surtout lorsqu'on recourt à des voies communautaires (chaînes de communication et alertes par le porte-à-porte, par exemple) au lieu des médias.

Les modèles de déroulement des évacuations se fondent habituellement sur l'estimation du temps dont les personnes auront besoin pour accepter qu'une alerte est réelle et pour quitter véritablement la zone d'évacuation. Ce délai de réaction peut être différent pour les migrants et pour les membres de leur communauté d'accueil.

Les migrants ont souvent besoin de plus de temps pour faire valider les alertes officielles par les canaux auxquels ils font confiance (tels que leur communauté, leurs médias préférés ou leurs autorités consulaires). On peut accélérer ce processus en faisant en sorte que les alertes et les informations soient diffusées par ces médias, ou que ces mécanismes de validation soient pris en considération dans le plan de communication d'urgence, et que les acteurs intéressés reçoivent les informations utiles et un soutien adéquat. On peut aussi contribuer à la validation des alertes en mettant en place une permanence électronique et téléphonique multilingue qui permet de vérifier les informations, ou en diffusant les informations en plusieurs langues sur les sites Web et les profils de réseaux sociaux pertinents. Il peut également être utile, à cette fin, de déployer du personnel d'intervention, des agents d'institutions auxquelles les migrants font confiance ou des membres de la communauté dans les zones comptant beaucoup de migrants, et de charger ce personnel de répondre aux questions.

Qui plus est, les migrants ne réagiront probablement pas comme les autochtones aux alertes validées. Le comportement d'une personne lors d'une évacuation dépend de sa culture, et il est possible que les migrants aient appris à réagir aux situations d'urgence d'une façon qui ne correspondra pas forcément aux recommandations des systèmes du pays d'accueil (il se peut, par exemple, qu'ils fuient au lieu de rester dans un endroit relativement sûr). Par ailleurs, les migrants auront moins souvent leur propre véhicule et auront davantage tendance à vivre et à travailler dans des zones éloignées, isolées et mal desservies par des infrastructures de transport de qualité, deux aspects qui peuvent ralentir leur évacuation. Enfin, il se peut que les migrants aient davantage tendance à ignorer les ordres d'évacuation et à rester dans la zone sinistrée, par souci pour leurs proches et leurs biens, et parce qu'ils n'ont pas confiance dans la capacité des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence (et plus généralement des institutions du pays d'accueil) à les protéger.

Alerter et informer les personnes évacuées

Il est essentiel de communiquer des informations exactes en temps utile pour fournir à la population des précisions sur la situation et des instructions sur ce qu'il convient de faire pour contribuer à l'efficacité de l'évacuation. Les particularités de la communication avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence sont détaillées au chapitre 6. Cependant, il est important de se rappeler :

- ◆ Que les messages ciblant les migrants devront peut-être être traduits et adaptés, et que les acteurs chargés de ces tâches doivent être officiellement inclus dans les communications d'urgence et les systèmes d'alerte ;
- ◆ Qu'il se peut que les migrants vivent et travaillent dans des zones et des lieux isolés et mal desservis, avec un accès réduit à l'information. Par ailleurs, il est possible qu'ils utilisent des voies de communication différentes de celles qu'utilise la population autochtone et continuent probablement de les utiliser dans les situations d'urgence, y compris pour recevoir et valider les alertes. Il faudra peut-être mettre en place une coordination avec des médias supplémentaires et par l'intermédiaire d'autres moyens pour diffuser et communiquer des informations cohérentes et appropriées ;
- ◆ Que les migrants auront peut-être besoin d'informations particulières dans le cadre des alertes et des communications d'urgence, notamment sur les éléments suivants :
 - Les sites particuliers où ils peuvent se rendre en sécurité ou bénéficier de services ciblés ;
 - Conditions à remplir pour bénéficier de services et d'une aide de base ;
 - Les numéros de téléphone et/ou les adresses des permanences électroniques et téléphoniques et des services d'information multilingues ;
 - Des informations actualisées sur les modifications apportées à la réglementation en matière d'immigration.

Il existe peut-être déjà des procédures et des voies spécifiques (ainsi que des mesures ciblées de sensibilisation et de préparation) pour communiquer avec des groupes difficiles à atteindre, et on peut s'appuyer sur ces éléments préexistants lorsqu'on adapte le système en vue de mieux cibler les migrants. Il est important de recueillir et de diffuser des informations sur l'évolution de la situation (et notamment sur les mouvements des personnes, leurs besoins

non satisfaits, les risques qu’elles courent, les réponses existantes et l’aide disponible) pour faire en sorte que les réponses soient mieux adaptées aux besoins des migrants.

Faciliter la sortie de la zone d’évacuation

Une personne qui est préparée et informée et qui dispose de ressources suffisantes sera peut-être en mesure de partir par ses propres moyens face à un aléa ou en cas d’alerte. Mais de nombreuses autres personnes auront peut-être besoin d’aide pour quitter la zone d’évacuation et se mettre à l’abri. Grâce à l’évaluation de la zone d’évacuation et de la population à évacuer, et au recensement des itinéraires d’évacuation possibles, on sait habituellement dans quelle mesure les personnes seront capables de se déplacer face à la menace ou à les effets d’un aléa, et on peut donc planifier, organiser et faciliter leur évacuation.

Lorsqu’on facilite l’évacuation des migrants, il faut comprendre que leur capacité et leur volonté de partir sont souvent moins fortes que celles des autochtones. Cela s’explique, par exemple, par le fait que les migrants :

- ◆ Connaissent moins bien les itinéraires et les sites d’évacuation ;
- ◆ Craignent de se faire arrêter, ou de faire l’objet d’une mesure d’éloignement ou d’actes xénophobes ;
- ◆ Refusent d’accepter l’aide de personnes qui n’appartiennent pas à leur communauté ;
- ◆ Se préoccupent de la sécurité de leur famille et des biens qu’ils abandonnent ;
- ◆ Ne veulent pas s’éloigner de leurs proches et des membres de leur communauté, ou de leur lieu de travail ;
- ◆ Ont un accès limité à des moyens de transport individuel.

Diriger les migrants évacués vers des zones sûres et des abris

Les cartes, les signalisations et les systèmes d’information automatisés (tels que les panneaux à message variable) le long des itinéraires d’évacuation suivis peuvent permettre d’orienter les personnes dans la bonne direction et vers les bons endroits. Il peut être utile d’installer, le long des itinéraires suivis, des signalisations traduites ou des pictogrammes que les migrants pourront utiliser dans les situations d’urgence. Lorsqu’on produit des brochures et d’autres documents d’information (tels que des cartes) pour guider les personnes évacuées, on peut envisager de distribuer des produits multilingues ou traduits.



Pour un exemple de carte comportant des itinéraires d’évacuation, voir http://itic.ioc-unesco.org/images/stories/oldsite/upload/Indonesia_billboard.jpg.

Pour une série d’exemples de signalisation d’évacuation par pictogrammes, voir http://itic.ioc-unesco.org/images/docs/Indonesia_BHA_Arrow.pdf, http://itic.ioc-unesco.org/images/stories/oldsite/upload/Indonesia_evacuation_route_big.jpg et http://itic.ioc-unesco.org/images/stories/oldsite/upload/Chile_risk_zone_big.jpg.

Il peut aussi être utile de déployer des collaborateurs ou des bénévoles bilingues, qui seront chargés d'indiquer le chemin et de donner des informations le long des itinéraires suivis, aux points de contrôle et dans les abris. Idéalement, ces collaborateurs bénéficieront d'une formation sur les particularités culturelles et les besoins spécifiques des migrants et, pour éviter toute défiance, sur ce qu'il convient de faire et de ne pas faire.

Tenir compte de l'isolement et des réseaux des migrants

Les migrants ont plus tendance que les autochtones à vivre dans des zones isolées et mal desservies, où les infrastructures de transport et des possibilités de transport en commun sont moins bonnes qu'ailleurs, et desquelles il sera parfois particulièrement difficile de partir en cas d'évacuation. Il peut s'agir, par exemple, des zones rurales, de sites industriels isolés ou encore de quartiers urbains informels. Dans les situations d'urgence, ces zones peuvent être particulièrement difficiles d'accès, en raison de leur emplacement ou de la fragilité des infrastructures. Il faudra peut-être fournir un appui spécifique pour veiller à ce que toutes les personnes y vivant ou y travaillant soient bien évacuées, étant donné que les intervenants auront souvent tendance à les négliger (tout particulièrement dans les zones comptant de nombreux immigrés).

Par ailleurs, il arrive que certains groupes de migrants connaissent des situations particulières d'isolement, notamment les migrants en détention, les travailleurs migrants non déclarés, les migrants dont les déplacements sont restreints pour des raisons administratives et les femmes migrantes qui, pour des raisons culturelles, ne sont pas autorisées à quitter leur foyer seules. Il faudra peut-être prendre des mesures spéciales de sensibilisation et de transport pour procéder efficacement à leur évacuation.

Il arrive aussi que les migrants refusent de partir sans les membres de leur famille ou leurs proches. Si tel peut également être le cas pour les non-migrants, il n'en demeure pas moins que leur contact quotidien avec leurs réseaux sociaux et leur défiance à l'égard des intervenants locaux peuvent conférer à cette question une importance particulière lors de la planification de l'évacuation des migrants.

Présence de la police et des forces armées

Ce sont souvent les officiers en uniforme qui ont la responsabilité d'informer les personnes évacuées et de les orienter vers les lieux de rassemblement ou les sites sûrs, et cette présence peut dissuader les migrants de partir et de se faire aider. Il faut éviter de déployer la police des frontières et d'autres agents habituellement chargés de faire appliquer la réglementation en matière d'immigration, surtout dans les régions où l'immigration est forte, et privilégier des agents en civil, des agents de la police de proximité ou des agents d'institutions jouissant d'un meilleur capital confiance (telles que les pompiers, les organismes de protection civile et les unités d'aide aux migrants). Pour que les uniformes soient moins nécessaires, on peut utiliser des badges ou des symboles pour distinguer les collaborateurs qui participent aux opérations d'évacuation, qui pourraient ainsi être perçus comme moins menaçants.

On déploie souvent des policiers ou des membres d'autres forces armées sur les zones d'évacuation pour y maintenir la sécurité et en empêcher l'accès aux personnes non autorisées.

Les migrants sont souvent plus réticents à partir, par souci pour la sécurité des biens qu'ils abandonnent, une question qui serait en partie réglée par la présence des forces armées. Toutefois, les migrants ont souvent des raisons de craindre ces forces armées ou de ne pas leur faire confiance, et leur présence sur les lieux d'évacuation et à proximité peut donc davantage les dissuader de partir.

Pour s'attaquer à ces questions, certains acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, tels que la police, peuvent adopter une politique claire de non-application de la réglementation en matière d'immigration, et notamment de l'arrestation, du placement en détention et de l'éloignement, lors des évacuations. Ils peuvent diffuser des messages pour en informer les migrants. Par ailleurs, ils peuvent faire en sorte que les intéressés ne soient pas obligés de prouver leur identité, ou puissent le faire sommairement, et ne soient pas tenus de fournir des documents ou des informations sur leur statut migratoire pour pouvoir bénéficier d'une aide lors d'une évacuation.

Seules les autorités dûment désignées devraient appliquer la réglementation en matière d'immigration ; idéalement, elles ne devraient participer ni à l'aide apportée en cas d'évacuation, ni aux mesures de gestion des situations d'urgence de manière générale. A cette fin, on peut notamment veiller à ce que la police et les forces armées qui sont déployées pour contribuer aux opérations d'évacuation ne se concentrent pas sur des tâches liées à l'immigration. Il est essentiel de prévenir et de réprimer l'exploitation ou les abus qu'elles pourraient commettre, afin que les migrants soient plus enclins à demander de l'aide en cas d'évacuation, et qu'ils fassent davantage confiance au système institutionnel du pays d'accueil dans son ensemble.

Organisation du transport

S'il est essentiel de fournir des informations et des conseils pour permettre aux personnes de se déplacer de façon autonome afin de garantir l'efficacité des évacuations, il n'en demeure pas moins qu'il faut tenir compte, dans les plans d'intervention en cas d'urgence et l'aide d'urgence, de la présence de personnes qui n'ont ni les moyens ni la capacité de se déplacer de façon autonome. Pour organiser des évacuations sans exclusive et efficaces, il faut prévoir des moyens de transport adéquats depuis les zones dangereuses vers des lieux et des sites d'évacuation sûrs.

Les migrants possèdent moins souvent leurs propres moyens de transport (voitures, vélos ou bateaux, par exemple) et y ont moins accès, et ils ont tendance à se tourner davantage vers les transports en commun, à la fois en temps normal et dans les situations d'urgence. Les migrants sont proportionnellement plus nombreux que les autochtones à avoir besoin d'une aide à l'évacuation. Ce besoin doit être pris en considération dans les plans d'intervention en cas d'urgence.

Par ailleurs, les migrants vivent et travaillent souvent dans des zones mal desservies par les réseaux de transport en commun ou mal reliées aux infrastructures de transport (telles que les implantations urbaines sauvages, les zones rurales isolées et les établissements industriels). Il faudra peut-être prendre des dispositions particulières pour faire en sorte que les moyens de transport soient adéquats et que les sites soient suffisamment accessibles (par exemple pour

l'enlèvement des débris ou pour l'utilisation d'autres itinéraires et sites). A cette fin, l'utilisation de bus ou de camionnettes publics, et de véhicules de location et autres véhicules privés, est une piste viable. Il se peut que les migrants soient moins disposés à utiliser les véhicules d'institutions auxquelles ils ne font pas confiance (tels que les voitures ou fourgons de police, les camions militaires ou les bus des prisons). Il est essentiel de recenser les parties prenantes compétentes (ONG et organisations de migrants, ambassades et consulats, employeurs, propriétaires d'hôtels et agences de voyages, et propriétaires d'entreprises locales) et de coordonner l'action avec elles, afin d'évaluer et d'exploiter toutes les ressources disponibles sur place.



A Los Angeles, l'Autorité métropolitaine des transports a prévu d'aider à assurer l'évacuation éventuelle des quartiers isolés, à forte proportion d'immigrés et à faible revenu au moyen de son propre réseau de transport public en cas de catastrophe.

Moyens de subsistance et documents

Il est apparu à plusieurs reprises que les migrants avaient tendance à partir moins facilement que les non-migrants, pour différentes raisons, auxquelles les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent contribuer à apporter une réponse.

La perte ou la destruction de documents (courant dans les situations d'urgence) peut avoir comme conséquence que les migrants seront moins disposés à se déplacer au sein du pays d'accueil. Il se peut aussi que les migrants n'aient pas accès à leurs documents, retenus par leur recruteur, leur employeur ou une autorité du pays d'accueil. Ils ne voudront peut-être pas partir, par crainte de perdre leur salaire non payé, ou leurs perspectives d'emploi, surtout si leur emploi est informel et non protégé. La rétention des documents ou des salaires est une pratique particulièrement courante parmi les employeurs et les recruteurs, qui cherchent ainsi à empêcher les migrants de changer d'emploi, d'aller ailleurs dans le pays ou de dénoncer aux autorités des pratiques d'exploitation. Ce phénomène touche tout particulièrement les travailleurs dépourvus de documents ou ceux qui se sont endettés auprès de leur employeur ou de leur recruteur.

Les acteurs locaux chargés de la gestion des situations d'urgence n'ont généralement pas pour mission de s'attaquer directement à ces problèmes. La diffusion d'informations sur les mesures et mécanismes pertinents, s'ils ont été mis en place, peut aider à éliminer les obstacles qui entravent les évacuations. On peut prendre différentes mesures à cet égard, par exemple :

- ◆ Délivrer des doubles des documents d'identité, des visas et des permis ;
- ◆ Assouplir l'application de la réglementation du travail et les dispositions relatives à la migration par les autorités du pays d'accueil ;
- ◆ Permettre aux migrants d'obtenir un statut de protection temporaire pour des raisons humanitaires ;

- ◆ Offrir des possibilités d'emploi ou des prestations liées à l'emploi ou au chômage, dont peuvent bénéficier les migrants ;
- ◆ Mettre en place des mécanismes pour compenser les pertes que les employeurs ou les recruteurs pourraient subir en conséquence du départ des migrants ;
- ◆ Donner aux migrants des possibilités pour réclamer leur salaire impayé.

Cependant, on peut aussi demander à ces acteurs d'intervenir directement auprès des recruteurs, des employeurs et de leurs associations afin de faciliter la libération des migrants et/ou de leurs documents et de leur salaire.

Gestion de l'information

Il est essentiel d'enregistrer les personnes évacuées et d'établir leur profil pour suivre l'état d'avancement des opérations d'évacuation, pour éclairer et évaluer la fourniture de l'aide et pour suivre l'évolution de la situation d'urgence. Le fait de disposer de données exactes sur les personnes évacuées et les personnes touchées, notamment leur nombre et leurs caractéristiques, sous la forme de rapports, de cartes et de bases de données, aide les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à cibler les mesures de secours et de relèvement et à combattre les rumeurs et les conjectures.

Pour fournir des informations plus significatives, il est essentiel de ventiler ces données. Les critères habituels de ventilation sont l'âge, le sexe et l'état de santé. Cependant dans le cadre d'opérations d'évacuation auxquelles participent des populations importantes de migrants, il faut souvent tenir compte de critères de ventilation supplémentaires, notamment :

- ◆ La langue parlée ;
- ◆ Le pays d'origine ;
- ◆ Le statut migratoire ;
- ◆ Les règles d'intimité ;
- ◆ Les restrictions et préférences alimentaires ;
- ◆ Les attitudes à l'égard des soins de santé et de l'aide psychosociale ;
- ◆ La religion et les rituels collectifs ;
- ◆ Les besoins non satisfaits ;
- ◆ Les intentions de retour (élément clé pour le suivi des déplacements par-delà les frontières).

Cependant, il peut être particulièrement difficile de suivre les migrants évacués et de recueillir des informations les concernant, puisqu'ils ne voudront peut-être pas les fournir, surtout s'ils ne sont pas enregistrés et s'ils craignent de se faire arrêter ou de faire l'objet d'une mesure d'éloignement. Pour les encourager à participer, il faut faire en sorte que ces données servent uniquement à la gestion de la situation d'urgence, et que les migrants en soient informés par des personnes auxquelles ils font confiance.

Parfois, les données devront être recueillies par des collaborateurs particuliers (par exemple du personnel d'institutions auxquelles les migrants font confiance ou du personnel féminin) ou dans des conditions particulières d'intimité (par exemple dans un espace réservé où l'intimité de l'intéressé sera respectée).

Pour recueillir des données concernant des migrants qui ne parlent pas la langue locale, il sera peut-être nécessaire de :

- ◆ Traduire les formulaires de recueil des données ;
- ◆ Déployer des recenseurs bilingues ;
- ◆ Faire accompagner les recenseurs par des interprètes professionnels ou bénévoles ;
- ◆ Créer des manuels de conversation de base ou des outils de communication par images et les distribuer au personnel chargé de l'enregistrement et du recueil des données.

Il est essentiel de disposer de ces informations pour faciliter l'évacuation de familles entières, et aussi pour retrouver les différents membres d'une famille et les réunir. Ces informations peuvent aussi être importantes pour orienter les personnes évacuées vers certains fournisseurs de services ; il arrive qu'elles aient des besoins particuliers, qu'elles aient besoin d'être orientées vers des acteurs bien précis, ou que leur situation les rende vulnérables à la traite ou à l'exploitation, ce qui sera notamment le cas des mineurs non accompagnés. Les migrants évacués peuvent être, et sont souvent, particulièrement vulnérables à ces situations. Il faudra peut-être partager les informations disponibles sur les mouvements des migrants et les endroits où ils se trouvent avec les institutions compétentes des pays d'origine (ambassade ou consulat, ou institutions du pays d'origine si celui-ci n'a pas de représentation consulaire dans la région).



POINTS A RETENIR

- ◆ Les particularités des migrants influent sur leur capacité et leur volonté de se mettre à l'abri face aux situations d'urgence. Il faut en tenir compte lors de la planification et de la facilitation des évacuations.
- ◆ Notamment en raison des problèmes de langue et de méfiance, il faut repenser la façon : a) dont les instructions sont données le long des itinéraires d'évacuation suivis et sur les sites d'évacuation ; b) dont le personnel est déployé sur le terrain ; c) dont on recueille les informations pour suivre les mouvements de populations. Les mesures d'aide à l'évacuation doivent tenir compte du fait que le nombre de personnes disposant d'un moyen de transport est limité.

SUJET 2 : FACILITATION DES EVACUATIONS INTERNATIONALES ET DES RAPATRIEMENTS

Les migrants préfèrent souvent rester dans la région, ou au moins dans le pays, où ils se trouvent lorsqu'une situation d'urgence y survient, mais on a déjà procédé à des évacuations internationales massives depuis des pays touchés par un conflit ou par une catastrophe. S'agissant des conflits, on peut citer les exemples des crises en République arabe syrienne et au Yémen. S'agissant des catastrophes, on peut citer les exemples de la triple catastrophe qui a frappé le Japon en 2011 (lors de laquelle de nombreux travailleurs et étudiants étrangers ont quitté le pays pour se mettre à l'abri, face à des niveaux incertains de risque en conséquence de l'accident de Fukushima), les inondations de 2011 en Thaïlande et le tsunami qui s'est abattu en 2004 sur l'océan Indien. Ces évacuations internationales sont des opérations complexes qui s'accompagnent de difficultés particulières pour les acteurs chargés de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence, et qui peuvent nécessiter la fourniture d'une gamme de services plus large que lors d'évacuations locales.

Mécanismes de coordination

Pour fournir ces services et faciliter les mouvements de population transfrontaliers, il est essentiel de collaborer avec un plus grand groupe d'acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux (notamment des acteurs de la société civile et du secteur privé). Il peut s'agir des acteurs suivants :

- ◆ Les gouvernements des pays d'origine des migrants ;
- ◆ Les gouvernements de pays tiers susceptibles de contribuer à l'évacuation de nationaux d'autres Etats ;
- ◆ Les organisations internationales susceptibles de contribuer aux opérations d'évacuation ;
- ◆ Les gouvernements des Etats voisins et des Etats de transit ;
- ◆ Les employeurs et les recruteurs susceptibles de procéder eux-mêmes à l'évacuation de leurs salariés (et éventuellement des personnes qui sont à la charge de ces salariés et d'autres personnes) ;
- ◆ Les agences de voyages, les compagnies aériennes, les compagnies maritimes ou d'autres sociétés de transport susceptibles d'organiser concrètement les opérations d'évacuation.

L'établissement d'accords de service, de mémorandums d'accord ou de mécanismes de coopération bilatéraux ou multilatéraux avant que n'apparaisse une situation d'urgence peut améliorer l'efficacité de la coordination sur des aspects tels que la vérification de la nationalité, les moyens de transport, l'hébergement temporaire, l'évaluation de l'état de santé pour confirmer l'aptitude au déplacement ou encore le repérage des familles. En l'absence de tels mécanismes, il peut être utile de prendre des dispositions *ad hoc* (voir le chapitre 3 pour plus de détails sur les modalités de collaboration et de coordination). Ces mécanismes sont importants pour déterminer les rôles et responsabilités des acteurs compétents, et la manière dont ils partageront le coût de l'évacuation.

On notera que les opérations d'évacuation sont souvent menées en parallèle avec des secours internationaux, comprenant une aide humanitaire (vivres, fournitures, abris et matériel médical, par exemple). Dans le cadre de ces efforts, il est souvent nécessaire de mettre en place des mécanismes de coordination associant les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence du pays d'accueil, les institutions des pays d'origine et des pays tiers qui interviennent, les acteurs internationaux et d'autres parties prenantes afin d'utiliser au mieux tout le personnel et toutes les ressources qu'ils peuvent fournir. Pour contribuer aux évacuations, les pays d'origine des migrants peuvent déployer des équipes techniques – composées d'agents qualifiés tels que des recenseurs et des équipes de traitement, des agents chargés des transports et des spécialistes de la santé – dans les zones touchées. La présence de capacités supplémentaires et le départ de nombreuses personnes touchées peuvent certes atténuer les pressions s'exerçant sur le système local de réponse, mais l'absence de coordination peut engendrer des réponses inefficaces (incapacité à mobiliser les moyens de transport en temps utile et engorgement des aéroports, des ports et d'autres lieux de départ, par exemple).

Pour rendre ces modalités plus efficaces, il peut être utile de les tester au moyen d'exercices de simulation et d'entraînements avant qu'une situation d'urgence ne survienne, ainsi que d'évaluer leur fonctionnement en temps de crise.

Identification des possibilités d'évacuation

Avant et pendant une situation d'urgence, divers groupes de migrants auront probablement accès à des éventails différents de possibilités d'évacuation internationale, à mesure que la situation évoluera, en fonction :

- ◆ De la localisation de la zone touchée et des connexions entre celle-ci et les territoires étrangers ;
- ◆ De la localisation de leur pays d'origine et des connexions entre ce pays et la zone touchée par la situation d'urgence ;
- ◆ Des ressources qui peuvent effectivement être exploitées par les migrants eux-mêmes, le gouvernement de leur pays d'origine et d'autres acteurs compétents (organisations internationales et gouvernements de pays tiers, par exemple) pour l'évacuation.

Il est essentiel de savoir quelles possibilités s'offrent aux différents groupes de citoyens des différents Etats pour planifier et gérer correctement les évacuations. Cela suppose aussi de comprendre comment régler certains cas particuliers (notamment les familles mixtes, comprenant par exemple des nationaux du pays d'accueil). Tous les acteurs mentionnés plus haut peuvent fournir des informations utiles à cette fin. Qui plus est, il se peut que d'autres institutions du pays d'accueil (telles que les contrôleurs du trafic aérien, les autorités portuaires et frontalières ou le ministère des affaires étrangères) disposent déjà de certaines de ces informations.

On peut aussi se fonder sur des critères tels que l'âge, le sexe, l'état de santé, la composition de la famille et des besoins particuliers pour déterminer le droit des migrants à l'aide à l'évacuation (prioritaire). Souvent, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence recueillent les informations personnelles de ce genre dans le cadre de la gestion de routine de l'information pour les évacuations ou les déplacements.

D'autres méthodes de collecte de données sont également susceptibles de fournir des données utiles pour éclairer les mesures d'évacuation, par exemple :

- ◆ La vérification de la nationalité, en collaboration avec les autorités du pays d'origine ;
- ◆ Les évaluations rapides de la vulnérabilité ;
- ◆ Les examens médicaux avant le départ ;
- ◆ Le repérage des familles ;
- ◆ Des enquêtes sur les intentions de retour des migrants ;
- ◆ La surveillance des personnes vulnérables (telles que les mineurs non accompagnés et, éventuellement, les victimes de la traite).

Il est essentiel de faire circuler l'information parmi les acteurs locaux, nationaux et internationaux participant à la réponse lorsqu'on planifie et qu'on mène des opérations d'évacuation internationale.

Sensibilisation des migrants aux possibilités d'évacuation

Il est indispensable, pour le succès des opérations d'évacuation, que les migrants disposent d'informations complètes et à jour, notamment sur :

- ◆ Les possibilités d'évacuation des différents groupes de migrants ;
- ◆ Les obstacles qui entravent l'évacuation, et les perspectives pour les heures, les jours ou les semaines à venir ;
- ◆ La procédure à suivre pour bénéficier de l'aide à l'évacuation.

Les acteurs chargés de répondre à la situation d'urgence dans le pays d'accueil peuvent contribuer à communiquer ces informations aux migrants au moyen de campagnes de sensibilisation et de communications ciblées (par exemple en incluant ces informations dans les documents présentant les droits des migrants et dans les communications d'urgence). Il faudra actualiser les informations diffusées pour y inclure les changements qui ne manqueront pas d'apparaître s'agissant des possibilités et des priorités à mesure que la situation d'urgence évoluera.

Cependant, d'autres acteurs (y compris les autorités des pays d'origine, les agences de voyages et les organisations internationales) œuvreront probablement également à cette fin, et il faudra donc assurer la cohérence des messages.

Aspects juridiques et administratifs

Pour faciliter les évacuations internationales, il est essentiel de fournir aux personnes susceptibles d'être évacuées les documents d'identité et de voyage dont elles auront besoin pour quitter le pays et se rendre sur leur lieu de destination. A cette fin, il faudra peut-être mettre en place des procédures de vérification de l'identité ou de la nationalité des personnes concernées, ainsi que des installations pour délivrer des laissez-passer temporaires ou pour renouveler les documents d'identité et de voyage perdus ou détériorés. La mise en place de ces procédures peut passer par une collaboration entre les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence dans le pays d'accueil et les institutions compétentes dans le pays

d'origine, et les installations nécessaires peuvent être établies dans des lieux clés pour les évacuations (tels que les abris, les points de sortie et les points de passage des frontières).

L'enregistrement des personnes évacuées est important pour la préparation des manifestes de passagers, documents nécessaires pour s'assurer qu'un navire ou un véhicule peut partir. Dans ces documents, on trouve souvent des noms et des informations personnelles (telles que la date de naissance et le numéro d'identité), ainsi que le lieu où la personne a commencé son voyage, les éventuelles escales et la destination finale.

Par ailleurs, les institutions du pays d'accueil jouent souvent un rôle lorsqu'il s'agit de faciliter la sortie du pays en cas d'urgence, en simplifiant les procédures en la matière. A cette fin, elles peuvent par exemple :

- ◆ Supprimer les taxes liées à la sortie, au dépassement de l'autorisation de séjour ou à la violation des restrictions des déplacements, ou ne pas exiger de visas de sortie, ce qui est particulièrement important pour les migrants dépourvus de documents, les personnes en situation de dépassement de leur autorisation de séjour, les migrants détenus et les autres catégories de migrants qui ne sont pas en situation régulière ;
- ◆ Accélérer la délivrance des visas de sortie et d'autres documents nécessaires, notamment en les délivrant en masse ;
- ◆ Assouplir les permis de nouvelle entrée pour les migrants touchés, notamment les étudiants et les travailleurs étrangers.

Ces mesures permettent aussi de faire en sorte que l'entrée dans le pays reste possible, à la fois pour ceux qui y entrent après le début de la situation d'urgence et pour les migrants qui y retournent après avoir été rapatriés.



Dans le sillage de la crise de 1996, le Gouvernement du Liban a libéré des centaines de travailleurs domestiques migrants des prisons et des centres de détention, déclarant une amnistie pour tous les migrants dépourvus de documents à condition qu'ils quittent le pays.

Il arrive aussi que les Etats d'accueil demandent aux pays voisins de garder les frontières ouvertes et coordonnent leur action avec eux à cette fin. Ils peuvent aussi se tourner vers des pays tiers pour s'assurer que ceux-ci autoriseront les personnes évacuées à transiter par leur territoire pour arriver à destination (par exemple en délivrant des visas de transit en masse). Et ils peuvent aussi se tourner vers tous ces pays pour s'assurer que les migrants qui y entrent seront en situation régulière (notamment grâce à la mise en place de voies préférentielles pour l'octroi d'une protection temporaire). Les institutions du pays d'accueil jouent aussi un rôle important s'agissant de permettre aux migrants de récupérer les arriérés de salaire, en leur payant directement ce salaire ou en recevant leurs plaintes pour y donner la suite voulue, y compris lorsque les migrants sont à l'étranger. Enfin, elles sont des acteurs clés lorsqu'il s'agit de permettre à des acteurs externes (tels que des organisations internationales, des sociétés

de transport et les institutions et organismes compétents des gouvernements étrangers – y compris leurs forces terrestres, navales et aériennes) d'accéder aux installations de transport, aux centres de transit et à d'autres lieux clés en vue d'organiser, de faciliter et de mener à bien les évacuations.

Ces mesures ne relèvent certes généralement pas de la compétence des acteurs de l'intervention d'urgence, mais les effets qu'elles ont sur les possibilités de déplacement des personnes sont extrêmement significatifs pour la planification et la gestion des évacuations internationales. Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent contribuer à ces mesures en diffusant les informations utiles et en veillant à ce que les agents déployés sur les lieux particulièrement critiques (tels que les points de sortie et les itinéraires d'évacuation), y compris les gardes frontière, connaissent les changements de réglementation et les effets de ces changements sur leur travail avec les migrants.

Améliorer la capacité opérationnelle des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence

On peut faciliter les évacuations internationales en déployant du personnel doté de compétences particulières, et en apportant ainsi des capacités que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence n'ont pas toujours. Ce personnel peut être détaché ou déployé par d'autres institutions ou autorités. Il peut s'agir :

- ◆ De recenseurs et d'enquêteurs formés ;
- ◆ D'agents qui peuvent faire la liaison avec les institutions compétentes ;
- ◆ De porte-parole auprès des médias et de responsable des médias sociaux ;
- ◆ De spécialistes des voyages internationaux ;
- ◆ De professionnels de la santé et de l'aide psychosociale supplémentaires ;
- ◆ De spécialistes du repérage des familles et de l'utilisation de toute plateforme permettant de recueillir et de partager des informations sur les personnes touchées et les personnes évacuées ;
- ◆ De professionnels formés à la gestion humanitaire des frontières et à la reconnaissance et à l'orientation de cas particuliers ;
- ◆ De collaborateurs bilingues, d'interprètes et de traducteurs.

Le personnel déployé sur le terrain devra peut-être suivre une formation ciblée sur les particularités des opérations d'évacuation internationale, s'agissant notamment :

- ◆ Des possibilités qui s'offrent ;
- ◆ Des migrants remplissant les conditions requises ;
- ◆ Des procédures à suivre ;
- ◆ Des mécanismes d'orientation vers d'autres autorités.

La coopération transfrontière avec les autorités compétentes des pays voisins peut également aider le gouvernement du pays d'accueil à gérer les mouvements de population (y compris les migrants) dans les situations d'urgence. Dans le cadre de cette coopération, les acteurs concernés peuvent :

- ◆ Mettre en place des mécanismes de coordination ;
- ◆ Organiser des simulations et des exercices communs avec les organismes locaux et nationaux chargés de répondre à la situation de crise, les services frontaliers, les pompiers et tout autre personnel utile ;
- ◆ Définir des procédures opérationnelles permanentes pour la coopération transfrontière lors des crises ;
- ◆ Transmettre aux migrants et aux autres populations résidant dans la zone frontalière des informations essentielles pour la préparation à la crise, notamment le lieu où se trouvent les abris, les hôpitaux et les consulats.

Faciliter la sortie du pays

Les institutions du pays d'accueil ne sont généralement pas directement chargées d'organiser le transport pour quitter le pays, mais elles jouent un rôle dans la création des conditions d'arrivée et de départ des avions, des navires, des trains, des autocars et d'autres moyens de transport. Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent être responsables de coordonner les activités dans les principaux ports et aéroports, notamment en vue de la gestion du flux entrant de l'aide étrangère. Pour aider ces acteurs à contribuer à l'efficacité des évacuations internationales, il peut alors être utile de :

- ◆ Rétablir dès que possible la capacité opérationnelle des aéroports, des ports, des gares et des routes ;
- ◆ Tenir compte des besoins d'évacuation des personnes lorsqu'on planifie l'utilisation des ports et des routes ;
- ◆ Mettre en place des systèmes permettant d'autoriser rapidement l'arrivée et le départ des avions, des navires et des autres moyens de transport.

Par ailleurs, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence du pays d'accueil jouent un rôle essentiel s'agissant de permettre aux personnes faisant l'objet d'une évacuation internationale d'arriver dans des lieux sûrs et des centres de rétention, aux points de passage des frontières et aux autres points de sortie (tels que les aéroports et les ports), ce qui est souvent l'une des premières étapes des évacuations internationales. Il faudra donc peut-être tenir compte de la possibilité d'une évacuation internationale lorsqu'on planifie et qu'on facilite les évacuations locales, étant donné que les migrants devront peut-être être orientés vers des endroits différents et selon un calendrier spécifique.

Les acteurs locaux chargés de la gestion des situations d'urgence devront probablement également aider les personnes susceptibles d'être évacuées avant qu'il ne soit procédé à cette évacuation, notamment en gérant les abris et en apportant une aide de base dans les sites d'évacuation et aux points de sortie. Ce faisant, ces acteurs doivent respecter les normes

acceptées pour les opérations de secours. La mise en place de centres de transit, ou les mesures visant à faciliter leur création, le long des principaux itinéraires suivis ou dans les principaux pôles de transport (tels que les aéroports, les ports et les points de passage aux frontières) peuvent faciliter la fourniture de l'aide, l'enregistrement des migrants et l'organisation des évacuations.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les migrants ont plus de chances que les autochtones d'être concernés par les évacuations internationales, qui sont des opérations complexes nécessitant un éventail de compétences dont les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à l'échelle locale ne disposeront pas forcément. La coordination avec différents acteurs, parmi lesquels des partenaires non traditionnels, est donc capitale.
- ◆ La coordination est essentielle lorsqu'il s'agit de recenser les migrants qui peuvent être évacués et les possibilités d'évacuation qui s'offrent, et de faire en sorte que les navires et les véhicules transportant les personnes évacuées puissent quitter le pays. Il conviendra notamment de gérer les aspects juridiques et administratifs des déplacements dans le pays touché par la situation d'urgence, dans les pays de destination des migrants et dans les pays par lesquels ils transiteront.
- ◆ Il est vital, pour les évacuations internationales, de disposer de réseaux locaux de transport et d'aide en état de fonctionnement, ainsi que de procédures efficaces d'évacuation locale.

SUJET 3 : SENSIBILISATION AUX MODALITES D'EVACUATION

Le succès des évacuations est directement lié à la mesure dans laquelle les personnes susceptibles d'être évacuées sont informées de la planification des évacuations et y participent. Cela influe sur leur capacité à interpréter correctement les messages, à se fier aux ordres et à réagir conformément aux attentes des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence. La communauté doit donc bien connaître les possibilités d'évacuation et les comportements attendus en la matière, qu'il faudrait idéalement tester. En effet, ces tests mettent en évidence les éventuels obstacles à des réponses efficaces et d'améliorer les actions et la coordination des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence.

Il est important d'associer les personnes à risque dans l'élaboration des plans d'évacuation, à la fois pour les sensibiliser et renforcer leur capacité à agir, et pour permettre aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de mieux comprendre les caractéristiques et les capacités de la communauté. L'adoption d'une approche participative de la planification des évacuations et des interventions d'urgence est d'autant plus essentielle lorsqu'on travaille avec des communautés de migrants, qui peuvent présenter des caractéristiques (qui ne seront pas forcément aussi bien connues, comprises ou prises en compte) différentes de celles de la population autochtone.

Activités de sensibilisation

Pour les migrants, le fait de comprendre les possibilités d'évacuation, de connaître les aléas locaux et le contexte local et d'avoir confiance dans les institutions locales et dans leur capacité d'action les aide à faire face aux obstacles dans les situations d'urgence (comme on l'a vu dans le sujet 1 du présent chapitre et au chapitre 2). On sera d'autant plus efficace si on sensibilise les migrants aux comportements à adopter lors d'une évacuation avant qu'un aléa ne se produise. Lors de la préparation aux situations d'urgence et de la planification des évacuations, il faut donc préciser comment on doit diffuser l'information et sensibiliser et éduquer le public sur ces points. Comme indiqué au chapitre 6, les informations sur les possibilités et les procédures d'évacuation doivent être :

- ◆ Claires, et traduites dans les langues comprises par les migrants (si nécessaire) et bien comprises par ailleurs par les migrants ;
- ◆ Pertinentes, et contenir tous les détails dont les migrants pourraient avoir besoin ;
- ◆ Exactes et diffusées en temps utile ;
- ◆ Transmises par les médias que les migrants utilisent effectivement ;
- ◆ Crédibles – les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent redoubler d'efforts pour que les informations soient validées ou transmises par des acteurs auxquels les migrants font confiance.

Ces informations peuvent être transmises sous différentes formes, notamment des supports multimédias, des panneaux et des cartes. Cependant, les messages clés doivent contenir des informations sur :

- ◆ Les types d'aléas ;
- ◆ Les différents niveaux de menace et les mesures à prendre pour chacun de ces niveaux, y compris les mesures de préparation et de réponse à prendre au niveau individuel et familial ;
- ◆ Les itinéraires, les sites et les possibilités d'assistance.

Dans les campagnes de sensibilisation, on peut aussi fournir des informations pour encourager les évacuations, en s'intéressant en particulier aux obstacles que les migrants pourraient rencontrer (entraves administratives, peur de se faire arrêter ou perte de revenu, par exemple).

Entraînements et exercices

Il est essentiel d'organiser des entraînements et des formations en temps normal pour apprendre aux personnes à procéder correctement et rapidement à une évacuation dans les situations d'urgence. Ces initiatives aideront aussi les organismes locaux d'intervention à mieux travailler avec les groupes de migrants, car elles mettront en évidence les éventuels problèmes dans leur façon de travailler. Elles peuvent aussi avoir comme avantage de montrer que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence s'intéressent aux groupes de migrants présents dans leur communauté, ce qui peut contribuer à accroître la confiance que les migrants placent dans les autorités compétentes et le système institutionnel local dans son ensemble.

Pour faire participer les migrants aux entraînements et aux exercices, il est important de garder à l'esprit ce qui suit :

- ◆ On peut organiser des entraînements publics dans les zones de forte immigration, qui sont peut-être mal desservies ou moins prises en compte dans les mesures de préparation ;
- ◆ Les exercices peuvent être organisés concomitamment à certaines manifestations susceptibles d'appeler l'attention des migrants ou de les attirer en grand nombre (à un moment de l'année pour les travailleurs saisonniers ou lors de certaines fêtes ou de certains jours fériés, par exemple) ;
- ◆ Il faudra peut-être planifier l'exercice un jour précis de la semaine ou un moment précis de la journée pour s'assurer que les migrants pourront y participer ;
- ◆ Il faudra peut-être prendre certaines mesures incitatives pour s'assurer de la participation de tous les groupes de migrants, notamment les migrants plus pauvres, les migrants dépourvus de documents ou en situation irrégulière et d'autres migrants qui ont des raisons de craindre des contacts avec les institutions et les communautés du pays d'accueil ;
- ◆ On peut organiser des entraînements réservés à certains représentants de communautés bien précises ou d'institutions particulièrement pertinentes pour un groupe de migrants donné, par exemple les chefs et sentinelles des migrants, ou les étudiants ;

- ♦ Il se peut que les exercices de préparation organisés sur le lieu de travail n'incluent pas effectivement les travailleurs dépourvus de documents, qui se cacheront peut-être (ou seront peut-être contraints de se cacher par leurs employeurs) pendant les entraînements ;
- ♦ On peut mettre en place des entraînements et des séries de formations particuliers et réguliers pour les nouveaux arrivants, les migrants en transit, les migrants saisonniers et les groupes susceptibles de changer régulièrement ;
- ♦ Coordonner l'organisation et la promotion des activités de préparation avec des institutions importantes pour les communautés de migrants (telles que les centres culturels, les consulats et ambassades et les organisations de migrants) peut être utile pour améliorer les relations et la participation, et pour répondre à la crainte que les migrants peuvent éprouver à l'égard des autorités et des communautés d'accueil ;
- ♦ S'assurer le concours de médiateurs culturels, de collaborateurs bilingues, de bénévoles migrants formés et de collaborateurs migrants est essentiel pour transmettre l'information efficacement et peut accroître la participation des migrants.



POINTS A RETENIR

- ♦ Il est essentiel, pour le succès des opérations d'évacuation, de sensibiliser les personnes susceptibles d'être évacuées et de les faire participer à ces opérations. Il est par ailleurs capital, pour la préparation des migrants aux situations d'urgence, de concevoir des communications, des campagnes de sensibilisation, des entraînements et des exercices qui leur sont spécialement destinés.

SESSION 7 : INCLURE LES MIGRANTS DANS LES PLANS D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE ET LES EVACUATIONS

Méthodologie : Le carrousel



Le carrousel¹ consiste à faire passer de petits groupes d'un poste de travail à un autre afin que chacun ait la possibilité de discuter de différents thèmes.

Cette activité sert à recueillir des idées, des connaissances et des opinions sur les questions en jeu.

Cette méthodologie est la même que celle utilisée dans l'activité 2 de la session 1 B.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de la session, les participants doivent pouvoir :

- ◆ Expliquer pourquoi et de quelle manière les plans d'intervention en cas d'urgence doivent être adaptés à la situation spécifique des migrants ;
- ◆ Décrire comment la planification et la gestion des évacuations doivent être adaptées pour répondre aux besoins des migrants.

Principaux thèmes



1. Importance d'adapter, de planifier et de gérer les services d'évacuation pour les communautés de migrants lors de la préparation et de la réponse aux situations d'urgence ;
2. Principaux éléments requis pour adapter l'aide à l'évacuation lors du travail avec des communautés de migrants.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ Une grande salle (qui peut être la salle plénière) avec suffisamment d'espace pour installer trois tableaux à feuilles ou tableaux blancs et pour que les participants puissent se déplacer et se regrouper autour d'eux. Ou alors, chaque tableau peut être installé dans une salle ou un endroit différent du lieu de la formation.
- ◆ Des marqueurs.
- ◆ Quatre tableaux à feuilles et du papier.
- ◆ Du ruban adhésif.
- ◆ Une salle suffisamment spacieuse pour accueillir trois postes de travail.

1 Voir <http://gamestorming.com/games-for-any-meeting/carrousel/>.

Organiser les activités



Activité 1 : Discussion plénière sur les comportements particuliers des migrants en cas d'évacuation (30 minutes)

1. En plénière, animer une discussion sur les principales caractéristiques des communautés de migrants locales et la manière dont elles influent sur les comportements des migrants en cas d'évacuation.
2. Pour faciliter la discussion et visualiser ses résultats, une bonne formule consiste à écrire les principales idées sur des post-it et à les disposer sur un mur ou un tableau, en regroupant les idées similaires.
3. Pour conclure la discussion ou à titre d'alternative, la présentation PowerPoint « M7_evacuations intro » peut être utilisée. Il est également possible de faire référence au graphique « éléments de diversité » (« M2_elements of diversity ») pour avoir un aperçu des caractéristiques qui pourraient être prises en considération dans la discussion.

Activité 2 : Le carrousel (55 minutes)

Avant l'activité :

1. Préparer trois tableaux à feuilles. Ecrire l'une des questions suivantes sur chacun :
 - « Quelles mesures pouvons-nous prendre pour nous assurer que les migrants réagiront aux ordres d'évacuation conformément à nos attentes ? »
 - « Quelles mesures pouvons-nous prendre pour nous assurer que les migrants disposent des informations adéquates sur le moment où partir, le lieu où se rendre et les modalités d'évacuation, et reçoivent des orientations suffisantes le long des itinéraires d'évacuation ? »
 - « Quelles ressources pouvons-nous utiliser et quelles mesures pouvons-nous prendre pour nous assurer que les migrants disposent de moyens de transport appropriés pour gagner les sites d'évacuation et les zones sûres ? »
2. Etaler les feuilles dans toute la salle ou dans différentes salles (les feuilles peuvent aussi être affichées au mur ou posées sur des tables). Veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'espace pour que les participants puissent se déplacer dans toute la salle.

Pendant l'activité :

1. Expliquer aux participants qu'ils vont à présent discuter de trois questions relatives à la manière d'inclure les migrants dans la planification et l'assistance en matière d'évacuation. Lire les trois questions à voix haute en désignant du doigt le tableau à feuilles correspondant. Veiller à ce que les questions soient claires.

2. Répartir les participants en trois groupes et demander à chacun de se rendre vers l'un des tableaux à feuilles.
 3. Demander aux participants d'ajouter leurs idées sur la feuille. Veiller à préciser qu'ils ont une totale liberté créatrice : ils peuvent écrire, visualiser, dessiner une carte mentale, etc..
 4. Au bout de sept à huit minutes, demander aux groupes de passer au tableau suivant.
 5. Répéter le processus jusqu'à ce que tous les groupes aient ajouté leurs idées sur les trois tableaux. (Prévoir un peu moins de temps pour les deuxième et troisième rotations que pour la première, car de nombreuses idées auront déjà été exposées.)
 6. A la fin du troisième tour, demander aux participants de se regrouper et de passer devant chaque tableau en plénière, en apportant des corrections et des compléments si besoin.
 7. Récapituler l'activité, le cas échéant, et relier la discussion au contexte du pays, en veillant à ce que les participants se sentent concernés.
 8. S'il reste du temps et au besoin, récapituler en utilisant la présentation PowerPoint « M7_evacuations closing ».
- Il est aussi possible de présenter un exemple de plan d'intervention en cas d'urgence incluant les migrants (la vidéo « M7_California ») ou le Guide MEND (« M7_MEND ») comme exemple d'outil d'orientation pour la planification des évacuations, en mentionnant qu'il a été adapté pour pouvoir être utilisé comme outil de formation de l'initiative MICIC.

Conseils



- ◆ Pour le carrousel, si l'espace le permet, scotcher ensemble plusieurs feuilles de papier d'un tableau à feuilles pour que les participants disposent de plus de place pour écrire et puissent exprimer davantage d'idées.
- ◆ Les grands tableaux blancs sont une bonne alternative aux tableaux à feuilles (ils offrent plus d'espace et plus de possibilités d'exprimer, de relier et de réorganiser les idées).

Durée



Durée totale estimée : 85 minutes

- ◆ Activité 1 (discussion en plénière) : 30 minutes
- ◆ Activité 2 (le carrousel) : 55 minutes
 - 5 minutes pour expliquer l'activité
 - 20 minutes pour les trois tours du carrousel
 - 15 minutes pour passer en revue les tableaux
 - 15 minutes pour une récapitulation finale

CHAPITRE 8

Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés

8

INDEX

Objectif du chapitre.....	283
Introduction.....	283
Sujet 1 : Fournir des secours et une aide au relèvement culturellement appropriés ..	285
Cadres juridiques et réglementaires non discriminatoires.....	286
Comprendre la situation des migrants pour fournir une assistance appropriée.....	293
Adapter la fourniture des biens et services élémentaires.....	294
Lutter contre la traite d'êtres humains.....	314
Renforcer la capacité et la volonté d'accès à l'aide	316
Points à retenir	324
Sujet 2 : Améliorer les capacités de fourniture d'une aide ciblée	325
Collaborer avec d'autres acteurs	325
Améliorer les compétences du personnel chargé de la gestion des situations d'urgence.....	330
Evaluer la fourniture de l'assistance ciblée	332
Points à retenir	334
Session 8 : Rencontres express et travail de groupe sur les actions nécessaires pour faciliter l'accès des migrants à l'aide	335

OBJECTIF DU CHAPITRE

Les participants savent qu'il faut adapter l'aide pendant et après une situation d'urgence de façon à fournir aux migrants des biens et des services adéquats. Ils reconnaissent les mesures susceptibles de rendre les services qu'ils fournissent plus appropriés.

Les participants savent qu'il faut prendre des mesures spécifiques pour prévenir la traite et l'exploitation des migrants.

INTRODUCTION

Les secours et l'aide au relèvement sont l'une des principales responsabilités des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence. Ces secours et cette aide atténuent les souffrances et sauvent des vies pendant les situations d'urgence, et réduisent les répercussions que ces situations ont sur les personnes touchées, à court terme et à long terme. Fournir aux personnes à risque et touchées des biens et des services tels que des vivres, de l'eau, un abri, une aide à la reconstruction des logements, des articles essentiels, des soins de santé, une aide psychosociale et une aide aux moyens de subsistance est un élément fondamental de la mission de bon nombre de ces acteurs, gouvernementaux ou non. Pour accomplir leur mission, ces acteurs doivent fournir une aide qui est à la fois suffisante (quantitativement) et appropriée (qualitativement) pour répondre aux besoins de base des communautés auxquelles ils viennent en aide.

Dans les communautés caractérisées par une forte diversité, et surtout dans les régions où de nombreux migrants vivent et travaillent, cet impératif suppose de tenir compte, dans la planification et la fourniture de l'aide, des personnes qui auront probablement des capacités, des besoins et des priorités différents de ceux des autochtones. Pour que ces groupes, qui font partie intégrante de la communauté à laquelle les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent venir en aide, bénéficient d'une aide adéquate, il est souvent essentiel d'adapter la fourniture des secours et des services d'aide au relèvement.

Il s'agit là d'une entreprise complexe qui nécessite, d'une part, d'adapter l'aide apportée directement par les acteurs de l'intervention d'urgence aux besoins et aux capacités particuliers des migrants et, d'autre part, d'éliminer les obstacles que les migrants sont susceptibles de rencontrer pendant et après une situation d'urgence (tels qu'un accès réduit à l'information, ou des obstacles juridiques et administratifs entravant l'accès à l'aide). L'approche universelle, par laquelle on cherche à fournir à tous les groupes les mêmes formes d'aide, bien qu'elle soit non discriminatoire sur la forme, ne permet bien souvent pas à des groupes caractérisés par une forte diversité (et aux migrants en particulier) d'obtenir une aide adéquate pendant et après une situation d'urgence – ni même une assistance vitale de base.

La création des conditions nécessaires pour que les migrants subissent moins les effets immédiats et à long terme d'une situation d'urgence est une responsabilité qui incombe souvent à un éventail d'institutions (gouvernementales et non gouvernementales, établies dans les pays d'origine et les pays de destination des migrants, ainsi que dans des pays tiers). Toutefois, comme pour les mesures générales de réponse à une situation d'urgence, les

institutions locales chargées de la coordination et de la gestion des mesures de réponse et de relèvement jouent un rôle clé à cet égard. Il est donc essentiel que ces institutions s'engagent à tenir compte des caractéristiques des groupes auxquels elles viennent en aide (et à adapter leur travail en conséquence), au lieu de planifier et de travailler de manière « automatique ».

L'élimination des obstacles et l'adaptation de l'assistance peuvent être particulièrement difficiles (et d'autant plus importantes) dans les situations d'urgence. Certes, dans la plupart des pays du monde, les secours sont fournis sans discrimination (officiellement, du moins), et la plupart des services d'urgence vitale sont théoriquement accessibles à toutes les personnes touchées, mais l'aide au relèvement (nécessitant généralement une aide officielle à la reconstruction des logements et aux moyens de subsistance coûteuse et à long terme) ne sera probablement pas pleinement accessible aux différents groupes de migrants, et encore moins aux migrants dépourvus de documents. Cependant, rendre l'aide au relèvement plus inclusive suppose souvent d'apporter des changements au cadre juridique et administratif local qui dépassent de loin le mandat et la responsabilité des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence.

Une aide post-crise insuffisante ou inadéquate peut avoir comme conséquence que le relèvement sera plus lent et moins net, et avoir des répercussions chroniques sur le bien-être des migrants, qui éroderont progressivement leurs moyens et leurs ressources, et réduiront leur capacité à faire face aux effets des futures situations d'urgence. Pourtant, le relèvement des migrants est essentiel pour le relèvement de la communauté dans son ensemble, surtout lorsque celle-ci compte de nombreux migrants. La présence de migrants est souvent nécessaire au fonctionnement de nombreux secteurs de l'économie, notamment certains secteurs essentiels pour les efforts de reconstruction et de relèvement.

Des mesures de reconstruction et de relèvement sans exclusive peuvent aussi contribuer à l'avènement de changements sociétaux et à la résilience de la société, et ainsi améliorer le bien-être des migrants et de leur famille et, dès lors, renforcer la résilience des communautés dans lesquelles ils vivent. Il est de plus en plus important d'adapter la façon dont les services traditionnels sont fournis pour atténuer les incidences des situations d'urgence sur des sociétés toujours plus diversifiées, dont les groupes de migrants, eux aussi toujours plus diversifiés et nombreux, sont une composante qu'il est impossible d'ignorer.

SUJET I : FOURNIR DES SECOURS ET UNE AIDE AU RELÈVEMENT CULTURELLEMENT APPROPRIÉS

Pour que les personnes puissent faire face aux répercussions d'une situation d'urgence et s'en relever, il faut qu'une série de besoins élémentaires soient satisfaits. La fourniture de vivres, d'eau, de vêtements, d'abris et d'autres biens et services de secours est essentielle pour répondre à ces besoins, assurer la survie des victimes, rétablir leur bien-être psychologique et les mettre en sécurité. Il est donc important que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence sachent à quel point le profil des personnes, y compris leur nationalité, leur appartenance ethnique et leur statut migratoire, peut influencer sur leurs besoins, même les plus fondamentaux.

Favoriser et rétablir l'accès aux ressources et aux services qui sont essentiels pour répondre à ces besoins est un aspect important du travail des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence. Cela nécessite de fournir différentes formes d'appui avant, pendant et après une situation d'urgence pour des durées allant de quelques jours à plusieurs années. A l'échelle mondiale, il est probable que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent fournir ce type d'aide sans discrimination, indépendamment des caractéristiques individuelles des personnes à risque et touchées. Toutefois, étant donné que les besoins de chacun (et donc le soutien nécessaire) sont déterminés par son profil, ces acteurs doivent, pour accomplir cette mission, fournir une assistance qui réponde aux besoins des différents bénéficiaires. Le principe de non-discrimination doit dès lors non seulement être affirmé dans les dispositions juridiques et administratives qui régissent le travail des acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence, mais aussi être mis en œuvre au moyen de différentes mesures concrètes qui permettent de saisir les particularités de chacun et d'agir en conséquence. Le type de mesures qu'il faudra prendre sera fonction des caractéristiques de la situation d'urgence et des particularités culturelles, des besoins réels et des capacités des personnes touchées.

Dans la fourniture des services d'urgence, l'absence de discrimination fondée sur l'origine, la race et le statut juridique est essentielle pour que les migrants aient accès à une aide appropriée afin de faire face aux répercussions des situations d'urgence. Cependant, il est également important de prendre des mesures ciblées, en amont, afin de pouvoir répondre aux besoins particuliers de ces personnes et de surmonter les obstacles qui font qu'elles seront moins disposées ou aptes à accéder aux services et aux ressources. Si l'on ne tient pas compte de ces besoins particuliers et de ces obstacles, la réponse et le relèvement seront plus lents et moins efficaces, et cela entraînera des répercussions à court terme et à long terme plus fortes, qui pourront encore aggraver la vulnérabilité des migrants.



Le Chili abrite une importante population de migrants : en 2013, le pays comptait quelque 132 100 résidents migrants, ainsi qu'un nombre indéterminé de migrants dépourvus de documents. La forte majorité étaient des travailleurs migrants de pays voisins, en particulier du Pérou, vivant dans de grandes villes, 65 % résidant dans la capitale, Santiago. Pendant le tremblement de terre de 2010, les migrants auraient fait l'objet de discriminations de la part d'un certain nombre d'autorités municipales, qui ne les prenaient pas en considération dans les plans d'abris d'urgence ou les évaluations municipales menées après une catastrophe. Les migrants en situation irrégulière étaient encore moins en mesure d'avoir accès à une assistance élémentaire, car ils n'avaient pas de numéro d'identification national valide, numéro essentiel pour avoir droit aux services élémentaires dans le pays.

Cadres juridiques et réglementaires non discriminatoires

Inscrire le principe de non-discrimination dans les cadres juridiques et organisationnels fondamentaux qui sous-tendent les activités de secours, de réponse et de relèvement (tels que la législation nationale et locale, les documents administratifs et les statuts et politiques des organisations compétentes) peut être un bon point de départ pour inclure les migrants dans l'assistance de base fournie dans les situations d'urgence, et ainsi contribuer à réduire leur vulnérabilité.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence n'ont certes peut-être pas beaucoup de poids pour modifier le contexte juridique et administratif pertinent, mais leurs cadres politiques et opérationnels jouent un rôle important lorsqu'il s'agit de déterminer qui a le droit de recevoir une assistance d'urgence et dans quelles conditions. L'existence de politiques internes qui appellent à la non-discrimination ou à l'intégration des migrants (y compris en tant que membres d'un éventail plus large de groupes potentiellement marginalisés) peut effectivement conduire à une fourniture de services d'urgence plus inclusive. Par ailleurs, en l'absence d'un cadre juridique ou réglementaire général, les ordres, les communications ou les directives *ad hoc* émanant des organismes mandatés peuvent contribuer à créer les conditions nécessaires à une assistance plus inclusive (y compris temporairement).



Les systèmes de défense civile et de gestion des situations d'urgence d'Australie et de Nouvelle-Zélande ont publié des directives pour l'intégration des membres de communautés culturellement et linguistiquement diverses dans leurs actions de préparation, de réponse et de relèvement liées aux catastrophes. Reconnaisant la nécessité de renforcer les capacités des communautés (y compris des migrants), afin de faire naître une résilience collective, ces directives soutiennent notamment la création de forums et de mécanismes de dialogue entre les communautés de migrants, les autorités locales et les acteurs de la gestion des risques de catastrophe.

Pour créer un système de gestion des situations d'urgence incluant les migrants, il est particulièrement important que les services de secours et de relèvement et l'assistance soient fournis sans discrimination fondée sur :

- ♦ Le lieu d'origine ou la nationalité (il est spécifié explicitement que les étrangers ont le droit aux mêmes possibilités d'assistance que les autochtones) ;
- ♦ La race ou l'appartenance ethnique (l'appartenance à tel ou tel groupe ethnique ou racial n'a aucune importance aux fins de la fourniture de l'aide d'urgence) ;
- ♦ Le statut migratoire (les étrangers peuvent obtenir l'assistance qu'ils soient en situation régulière ou dépourvus de documents) ;
- ♦ La langue (le fait que les personnes soient capables ou non de parler la langue locale ne doit avoir aucune influence sur leur capacité à recevoir l'assistance).



La loi colombienne sur la réponse aux catastrophes reconnaît le principe de l'égalité, affirmant que toutes les personnes ont droit à la même assistance dans les situations d'urgence. Toutefois, elle stipule également que les autorités sont chargées de protéger la vie, l'intégrité, les biens et (certains) droits collectifs des résidents. On ne sait pas très bien si cette distinction vise à exclure les étrangers non résidents de cette forme de protection ou s'il s'agit d'une omission législative.



Aux Etats-Unis, la loi Robert T. Stafford sur les secours en cas de catastrophe et l'assistance en cas d'urgence, qui guide l'action fédérale en matière de réponse aux catastrophes, demande l'adoption de réglementations pour garantir que les secours en cas de catastrophe et l'aide d'urgence soient fournis sans discrimination sur la base de la race, de la couleur de la peau, de la religion, de la nationalité, du sexe, de l'âge, du handicap, de la maîtrise de la langue anglaise ou du statut économique. Par conséquent, tous les immigrants, quel que soit leur statut au regard de l'immigration, ont droit à des secours en nature à court terme distribués par les organismes gouvernementaux lors de catastrophes. L'agence fédérale de gestion des situations d'urgence (FEMA), en particulier, dispense à toutes les victimes de catastrophes un éventail de services sans restrictions, y compris le transport, des soins médicaux d'urgence, une orientation et un abri d'urgence. En outre, un décret du Président des Etats-Unis adopté en août 2000 demande à chaque agence fédérale de faire en sorte que les programmes et les activités qu'elle assure normalement en anglais puissent être suivis par des personnes qui n'ont qu'une maîtrise limitée de l'anglais et n'établissent donc pas de discrimination sur la base de l'origine nationale en violation du titre IV de la loi sur les droits civiques de 1964.



Au Mexique, depuis 2010, les non-ressortissants, quel que soit leur statut au regard de l'immigration, ont droit à une assistance en cas de catastrophe et à des soins de santé si une maladie ou un accident met leur vie en péril. De plus, la stratégie du pays concernant la préparation et la réponse aux tremblements de terre et aux tsunamis prévoit une coopération entre les institutions locales et les acteurs étrangers afin d'identifier et d'aider les étrangers (les touristes en particulier).

Le principe de non-discrimination doit s'appliquer aux services vitaux (tels que la recherche et le sauvetage, les soins médicaux d'urgence et la fourniture de vivres et d'abris d'urgence), ainsi qu'aux services de base qui ne sont pas absolument indispensables pendant ou après une situation d'urgence (tels que les soins de santé urgents et préventifs, l'éducation et l'aide sociale de base). En fait, l'adoption d'une approche non discriminatoire pour la fourniture des services non urgents peut fortement améliorer la disponibilité de services essentiels pour les migrants dans les situations d'urgence.

Par ailleurs, on peut étendre le principe de non-discrimination à l'aide au relèvement (ou à certaines formes de cette aide) afin que les migrants puissent bénéficier d'une aide à plus long terme. Même s'il est peu probable que l'aide au relèvement soit accessible sans discrimination à tous les groupes de migrants (et surtout aux migrants dépourvus de documents) sous toutes ses formes, il faudrait au minimum garantir l'accès à l'aide à la reconstruction et au relèvement à tous les migrants en situation régulière qui contribuent au système fiscal et de sécurité sociale local.

Le principe de non-discrimination doit s'appliquer aux organismes officiels ainsi qu'aux organisations de la société civile et aux autres acteurs qui fournissent une assistance d'urgence dans le cadre des efforts de réponse et de relèvement.



Aux Etats-Unis, le Programme des personnes privées et des ménages a été mis en place pour fournir aux victimes de catastrophes des ressources et des services afin de compenser partiellement les pertes de biens non couvertes par l'assurance. Les groupes d'étrangers qui remplissent les conditions requises ont le droit de recevoir l'assistance dans les mêmes conditions que les citoyens américains. Des informations sur ce programme sont disponibles dans de multiples langues à l'adresse www.fema.gov/help-after-disaster

Indépendamment du contenu des dispositions juridiques et organisationnelles pertinentes, tous les autres acteurs (tels que les organisations de la société civile, les représentants des pays d'origine des migrants et les employeurs) doivent avoir le loisir de fournir des services aux migrants, quel que soit leur statut, et d'autant plus si ces migrants n'ont pas droit à l'aide officielle. Les acteurs chargés de l'application de la loi ne doivent pas cibler les migrants sur la base de l'assistance qu'ils reçoivent ni aider les acteurs en fonction de l'assistance qu'ils fournissent.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent sensibiliser les migrants au fait qu'ils ont droit de bénéficier de différentes formes d'assistance (que celle-ci soit fournie par des voies officielles ou non) et leur expliquer comment demander cette assistance. Ils doivent pour cela élaborer et diffuser des documents ciblés et simples, notamment en collaborant avec les institutions que les migrants connaissent bien et auxquelles ils font confiance. La sensibilisation ciblée est d'autant plus importante dans les situations complexes, par exemple lorsque tous les membres d'un ménage de migrants n'ont pas le même statut (enfant qui a la nationalité du pays d'accueil et dont les deux parents sont des migrants dépourvus de documents, par exemple) ou n'ont pas le droit aux mêmes types d'assistance.



Pour préciser le droit des migrants à des secours et à une aide au relèvement, la FEMA, aux États-Unis, a publié un aide-mémoire ciblé disponible à l'adresse www.fema.gov/faq-details/FEMA-Citizenship-Immigration-requirements-1370032118159. Un document d'un contenu similaire a également été publié par un groupe d'organisations non gouvernementales (potentiellement une source plus fiable, connaissant mieux la communauté des migrants) et peut être consulté à l'adresse www.nilc.org/wp-content/uploads/2015/11/disasterassist_immeligibility_2007-06.pdf (uniquement en anglais).

Dissocier les secours et l'aide au relèvement de l'application de la réglementation en matière d'immigration

En veillant à dissocier la fourniture des services et de l'aide d'urgence de l'application de la réglementation en matière d'immigration, on peut contribuer à renforcer la capacité et la volonté des migrants d'obtenir cette aide, et ainsi lutter contre la discrimination potentielle liée à la nationalité et au statut juridique. C'est particulièrement vrai pour les migrants en situation irrégulière et dépourvus de documents ou pour les migrants qui ont des raisons de craindre les autorités locales, les fournisseurs de services et les communautés d'accueil ou de se méfier d'eux. A cette fin, différentes mesures peuvent être utiles.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ne doivent exiger aucune preuve d'identité avant d'offrir des services et une aide de base (soins médicaux d'urgence, abri d'urgence, vivres, eau ou articles essentiels, par exemple) ou tout autre service essentiel pour la réponse et le relèvement face à une situation d'urgence (tel que les mécanismes de plainte et les mécanismes de protection des droits). L'obtention d'informations sur le statut migratoire de la personne ne doit jamais conditionner la fourniture de l'assistance. On recueillera des informations sur son statut juridique uniquement en vue de fournir des services plus ciblés et plus adéquats. Ces pratiques bénéficient à tous les groupes de migrants (à la fois ceux qui ont perdu leurs documents dans la situation d'urgence et ceux qui en étaient dépourvus à l'origine), ainsi qu'aux nationaux qui ont perdu leurs documents dans la situation d'urgence.



La ville de New York a une politique de « ville sanctuaire » qui interdit aux services municipaux, y compris à la police, de demander aux immigrants leur statut lorsqu'ils tentent d'avoir accès à des services qu'ils sont en droit de recevoir. Par conséquent, les fonctionnaires vérifient uniquement le statut au regard de l'immigration lorsque la loi l'exige ou que cette vérification est nécessaire pour déterminer le droit de la personne de bénéficier d'un service particulier.

Par ailleurs, la police et les forces armées qui participent à la réponse face à une situation d'urgence doivent s'abstenir d'appliquer la réglementation en matière d'immigration (et notamment d'arrêter ou d'éloigner les migrants et les membres de leur famille) dans les zones touchées par la situation d'urgence ou parallèlement aux efforts de gestion de la situation d'urgence. De même, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et les autres fournisseurs de services doivent se garder de dénoncer les migrants dépourvus de documents ou en situation irrégulière aux services de l'immigration dans les zones touchées par la situation d'urgence ou parallèlement aux efforts de gestion de la situation d'urgence.

Si des fonctionnaires normalement chargés d'appliquer la réglementation en matière d'immigration (police des frontières, par exemple) participent aux opérations de gestion de la situation d'urgence, il ne faudra pas les déployer dans des zones ou des sites (tels que les abris ou les hôpitaux) accueillant de nombreux migrants, afin de ne pas dissuader ces derniers de demander de l'aide.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence et les autres fournisseurs de services doivent en outre adopter des politiques strictes sur la collecte des données en vue d'empêcher que les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre des évaluations des impacts et des besoins et du suivi de l'évacuation ne soient partagées avec les acteurs chargés d'appliquer la réglementation en matière d'immigration. De même, les services de l'immigration doivent se garder de demander et d'utiliser des informations de ce type aux fins de l'application de la réglementation.



Pendant l'ouragan Katrina, le Département de la sécurité intérieure a encouragé les immigrants non autorisés touchés par l'ouragan à se faire connaître et à demander de l'aide, sans promettre aux victimes qu'elles ne seraient pas signalées aux services de l'immigration. Un porte-parole du département a déclaré que les sauveteurs avaient reçu pour instruction de ne pas demander aux personnes si elles se trouvaient dans le pays légalement. Toutefois, plusieurs personnes ont été interrogées par les services de l'immigration et trois ont été convoquées pour une audience relative à leur expulsion.

Toutes les mesures décrites plus haut doivent être diffusées d'une façon telle que les migrants sachent à quoi s'attendre de la part des différents acteurs participant aux secours et au relèvement, et soient informés de toute modification des règles pertinentes. Cependant, la

méconnaissance des possibilités offertes ne sera pas forcément la raison première du manque d'empressement ou de l'incapacité des migrants à obtenir l'aide d'urgence, surtout pour ceux qui ont des raisons de craindre les contacts avec les autorités, les fournisseurs de services, voire les communautés d'accueil. Dans ces cas de figure, il peut être utile non seulement de mener des initiatives de plus longue haleine en vue de renforcer la confiance, mais aussi de collaborer avec les organisations, les institutions, les médias et les personnes auxquels les migrants font confiance afin de communiquer avec eux et de les informer des faits nouveaux pertinents.

Dans le même temps, les collaborateurs et les volontaires qui travaillent pour tous les acteurs intéressés doivent être informés de l'adoption de ces mesures et de leurs conséquences pour le travail pratique de gestion de la situation d'urgence, afin que ces mesures soient appliquées et respectées sur le terrain.

Souplesse de la réglementation en matière d'immigration

Les Etats d'accueil (et d'origine) des migrants peuvent voir leur capacité à s'acquitter des formalités requises pour l'immigration et à délivrer ou renouveler les documents (notamment les visas et les permis) fortement réduite dans les situations d'urgence – alors que ces services seront probablement très demandés, puisque la perte ou la destruction des documents sont fréquentes dans ces situations. Cette situation est particulièrement problématique pour les migrants, qui ne pas pourront peut-être pas bénéficier de services d'urgence élémentaires sans documents, et qui sont davantage exposés que les autochtones au risque de ne pas disposer de ces documents (par exemple parce qu'ils leur ont été confisqués par leurs employeurs ou recruteurs). Par conséquent, il peut se révéler essentiel d'assouplir la réglementation en matière d'immigration pour renforcer la résilience des migrants dans les situations d'urgence. Pour cela, on peut :

- ◆ Mettre en place des procédures accélérées pour la délivrance et le remplacement des documents dont les personnes ont besoin pour bénéficier de l'assistance ;
- ◆ Prolonger les délais pour la régularisation ou l'enregistrement des migrants (par exemple, autoriser les migrants à demander la prolongation de leur statut d'immigrant légal même si la demande a été faite après l'expiration de ce statut, et tolérer les retards dans la présentation des documents ou des preuves requis pour la régularisation), et reprogrammer les rendez-vous planifiés ;
- ◆ Octroyer un statut humanitaire aux migrants touchés par la situation d'urgence ;
- ◆ Mettre en place des infrastructures communes avec les représentants des services diplomatiques des pays d'origine des migrants pour la délivrance et le renouvellement de documents (temporaires) sur des sites clés (tels que les abris d'urgence et les sites d'évacuation) ;
- ◆ Suspendre les règlements qui interdisent aux migrants de se déplacer dans le pays, et lever les exigences s'agissant des droits à payer et des documents à fournir pour quitter le pays (et, ensuite, y entrer de nouveau) ;
- ◆ S'abstenir d'appliquer les sanctions contre les employeurs qui ne sont pas en mesure de présenter les permis de travail ou d'autres documents, ou contre ceux qui emploient des migrants qui ont le droit de travailler mais qui ne sont pas en mesure de présenter les documents requis en conséquence de la crise ;

- ♦ Veiller à ce que le signalement des violations de la réglementation du travail concernant des travailleurs migrants dépourvus de documents ou en situation irrégulière ne conduise pas à l'application de la réglementation en matière d'immigration ;
- ♦ Délivrer des autorisations de travail pour les détenteurs d'un visa d'étudiant qui connaissent une situation économique particulièrement difficile.



Après l'ouragan Sandy, les services de la citoyenneté et de l'immigration des Etats-Unis ont mis en place une série de mesures temporaires à l'intention des migrants sinistrés, notamment :

- ♦ L'extension de la période de soumission d'une demande de résidence temporaire dans le pays ;
- ♦ Le renouvellement des droits de séjour temporaire pour des raisons humanitaires ;
- ♦ L'accélération du traitement des demandes d'emploi ;
- ♦ L'introduction d'une certaine flexibilité pour autoriser les retards dus à la tempête dans le processus de demande (par exemple, des retards par rapport aux dates limites, pour l'apport de preuves ou la présentation à des entretiens).



En Libye, de nombreux migrants africains ont été détenus pendant et après le conflit à cause d'allégations de participation à des affrontements entre factions ; toutefois, les détentions étaient davantage liées à un racisme persistant et à un sentiment anti-africain au sein de la société libyenne. Environ 11 % de la population libyenne d'avant la crise étant composée de travailleurs étrangers pourvus de documents (beaucoup de travailleurs dépourvus de documents et de travailleurs n'apparaissant pas dans les statistiques), leur liberté de circulation et leur capacité à travailler étaient essentielles pour le relèvement du pays, en particulier dans des secteurs spécifiques (comme la construction, l'enlèvement des gravats et l'agriculture).

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence n'ont certes pas le mandat nécessaire pour prendre ces mesures directement, mais ils peuvent aider à les faire connaître aux migrants (ainsi qu'aux collaborateurs et volontaires qui gèrent la situation d'urgence et aux forces armées). Ils peuvent aussi aider à la diffusion d'informations sur les migrants (par exemple les informations nécessaires pour renouveler un visa) auprès des autorités compétentes, et à la gestion des installations mises en place pour l'accomplissement des formalités concernant l'immigration et les documents.

Comprendre la situation des migrants pour fournir une assistance appropriée

La méconnaissance des besoins particuliers des migrants et de leurs groupes, dictés par leur culture, et les idées fausses sur ces besoins, peuvent avoir comme conséquence que les premiers intervenants et les fournisseurs de services aient du mal à aider efficacement ces personnes avant, pendant et après une situation d'urgence, et notamment à leur apporter les secours vitaux les plus fondamentaux. Il est indispensable de comprendre les besoins, les capacités et les priorités des différents groupes de migrants (et des personnes qui les composent) pour fournir une assistance ciblée et adéquate.

Les informations susceptibles d'aider les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à repérer et à comprendre ces réalités et particularités peuvent être recueillies par les moyens suivants :

- ◆ L'établissement des profils des communautés, réalisé avant l'apparition de la situation d'urgence (voir le chapitre 4 pour plus de précisions), qui peut fournir des informations utiles pour la planification des interventions d'urgence, la constitution des stocks d'urgence et toutes les autres mesures de préparation pertinentes ;
- ◆ Des exercices ciblés et rapides d'établissement des profils réalisés juste après l'apparition de la situation d'urgence ;
- ◆ La tenue de groupes de discussion et de réunions consultatives avec des représentants ou des conseillers des différents groupes de migrants ;
- ◆ Des évaluations des impacts et des besoins réalisées dans le cadre des mesures habituelles de réponse et de relèvement face à la situation d'urgence ;
- ◆ Les procédures d'enregistrement sur les sites d'évacuation et dans les abris d'urgence.

Les deux derniers moyens cités ci-dessus sont souvent mis en œuvre à intervalles réguliers afin d'appréhender la composition en constante évolution des personnes touchées et de leurs besoins. Ces méthodes permettent de recueillir non seulement les données pour lesquelles elles sont conçues (notamment sur les caractéristiques socioéconomiques, les répercussions subies, le handicap, l'état de santé, l'accès aux abris, les moyens de subsistance, les services de base et les besoins non satisfaits), mais aussi sur tout un éventail de sujets précis (qui sont analysés plus en détail dans le chapitre 4 et dans les sections suivantes du présent chapitre).



Après les tremblements de terre de Christchurch, les conseillers ethniques/culturels nommés auprès du conseil municipal, de Partnership Health Canterbury, du bureau des affaires ethniques et de la police néo-zélandaise ont aidé ces instances à apporter un soutien plus ciblé aux minorités sinistrées.

Les sections suivantes mettent en évidence plusieurs éléments dont il faut souvent tenir compte lorsqu'on travaille avec des migrants. Cependant, chaque contexte sera probablement différent et les différents groupes auront probablement des besoins spécifiques. La collecte et la compilation d'informations sur les besoins et les exigences particuliers des différents groupes de migrants aident les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à mieux

comprendre en quoi la présence des migrants influe sur la façon dont l'assistance doit être fournie. La compilation de ces informations dans des documents en vue d'éclairer les mesures concrètes peut être un moyen efficace de communiquer ces informations aux fournisseurs de services pertinents.



L'outil « M8_template » comporte deux tableaux, élaborés à l'origine par le Gouvernement des Etats-Unis, qui font apparaître l'incidence de l'appartenance à un groupe particulier sur les besoins en vivres et articles de secours essentiels, ainsi que sur la position concernant la fourniture de soins de santé. Pour plus d'informations sur le programme correspondant, voir <https://cccdpcr.thinkculturalhealth.hhs.gov>

Il convient de souligner une fois encore que le statut migratoire n'est qu'un des éléments qui déterminent les particularités des personnes et leurs besoins dans les situations d'urgence. Dans le cadre de la fourniture de services, on se doit également de tenir compte d'autres éléments tels que l'âge, le sexe, l'appartenance ethnique, l'état de santé, le handicap ou encore la situation familiale des personnes. Dès lors, on ne peut faire aucune hypothèse sur leur situation ou leurs préférences en se fondant uniquement sur leur appartenance à un groupe de migrants donné. (Voir le chapitre 2 pour une analyse plus détaillée de cette question, ainsi que le graphique « M2_éléments de la diversité ».)

Adapter la fourniture des biens et services élémentaires

Pour venir en aide aux migrants à risque et touchés, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent non seulement adapter la fourniture des services d'urgence traditionnels, mais aussi planifier la fourniture de services supplémentaires qui pourraient être nécessaires pour les migrants et qui ne seront pas forcément considérés comme faisant partie de leurs responsabilités de base. On aborde dans les sections suivantes certains des éléments les plus pertinents qu'il faut garder à l'esprit pour fournir une assistance appropriée.

Offrir un abri dans les situations d'urgence

Offrir aux personnes touchées par une situation d'urgence les moyens de s'abriter est une mission essentielle du système de gestion des situations d'urgence. La fourniture d'un abri adéquat contribue à réduire le risque que courent les personnes touchées au lendemain de l'événement, et elle est une condition préalable à la fourniture efficace d'autres types d'assistance (distribution de vivres et de produits non alimentaires, par exemple). Le fait qu'il faille aider un groupe diversifié de personnes touchées et incluant des migrants a des conséquences importantes pour le recensement, la planification et la gestion de ces installations. Si l'on ne fait pas le nécessaire à ce propos, les migrants pourraient se montrer moins enclins à utiliser les abris, et le système de gestion des situations d'urgence échouerait alors dans l'une de ses missions principales.



Le conseil municipal de Maribyrnong (Australie) a adopté un ensemble de directives visant à aider le personnel à gérer les centres d'accueil d'urgence dans les communautés culturellement et linguistiquement diverses. Ces directives donnent des instructions concrètes sur la mise en place et la gestion de dispositifs d'enregistrement, de lieux de couchage, d'installations sanitaires, de régimes alimentaires, d'un soutien personnel, de services de distribution de vêtements et de salles de prières. Vous trouverez plus d'informations à l'adresse www.maribyrnong.vic.gov.au/Page/Download.aspx?c=9335

Recensement des installations appropriées

Les migrants doivent avoir accès à tous les abris et sites d'évacuation officiels, et être aidés comme le seraient les autochtones. Cependant, ils seront probablement plus enclins à demander de l'aide dans des lieux qu'ils connaissent et où ils sont en confiance, et certains migrants pourraient même être réticents à se rendre dans certaines installations d'urgence, ce qui pourrait les empêcher d'obtenir de l'aide. Il faut garder ces particularités à l'esprit lorsqu'on recense les installations susceptibles de servir d'abris aux personnes touchées dans les situations d'urgence.

Par exemple, il faut s'attendre à ce que certains migrants refusent d'être installés dans des abris créés dans des casernes de la police ou de l'armée, ou dans des sites clôturés. Les espaces ouverts tels que les parcs publics, ou les installations gérées par des institutions auxquelles ils font confiance (telles que les églises, les centres communautaires, les bureaux d'ONG ou les consulats) pourraient être plus adaptés. On peut inclure ces sites dans la planification des évacuations, et éventuellement en faire des abris réservés aux migrants.

Enregistrement

L'enregistrement est généralement la première démarche à accomplir pour accéder aux abris d'urgence, et il faut souvent adapter la procédure en présence de migrants.

En évitant de déployer des agents en uniforme dans les abris, et surtout aux guichets d'enregistrement, on peut contribuer à ce que les migrants demandent plus facilement de l'aide.

La diversité linguistique doit aussi être prise en considération. Les responsables des sites d'évacuation et des abris d'urgence peuvent avoir intérêt à affecter des personnels et des volontaires bilingues au guichet d'enregistrement, et à établir une liste d'autres professionnels compétents, d'interprètes et de migrants (disponibles sur place ou joignables par téléphone) qui peuvent aider à répondre aux besoins linguistiques particuliers des migrants qui se présentent. On peut aussi distribuer au personnel des guides de conversation de base ou des outils de communication par images, ou encore faire traduire les formulaires d'enregistrement dans les principales langues parlées par les migrants. Au minimum, il faut afficher une liste de drapeaux ou de langues (dans la graphie locale et dans la graphie d'origine), qui permettra aux intéressés de désigner leur langue de façon à ce que le personnel des abris puisse trouver

l'interprète compétent qui aidera à la fourniture directe des services et à l'orientation vers les fournisseurs de services compétents.



Le gouvernement de l'Etat de Victoria (Australie) possède un outil en ligne permettant de produire automatiquement des affiches et des livrets « Find your language » dans la langue qui vous convient. Cet outil consiste en un formulaire simple dans lequel l'utilisateur peut saisir les langues qui sont susceptibles d'être parlées par les personnes qui sollicitent de l'aide. L'outil génère une liste formatée de phrases (« Je parle... ») traduites dans toutes les langues qui ont été choisies. Ces déclarations peuvent être imprimées sous forme d'affiche ou de livret et utilisées par le personnel dans les bureaux d'enregistrement des abris d'urgence ou d'autres installations. Cet outil est disponible à l'adresse www.healthtranslations.vic.gov.au/bhcv2/bhcht.nsf/pages/find_your_language.

Il faudra peut-être adapter les formulaires d'enregistrement ou les questions des entretiens (il se peut que les préposés à l'enregistrement doivent interroger les personnes qui arrivent pour recueillir des informations de base) afin que les responsables des installations puissent recueillir des informations sur les points suivants :

- ◆ L'appartenance des migrants à tel ou tel groupe (s'il y a lieu et si la personne l'accepte), ce qui peut être utile pour mettre les migrants en contact avec des représentants ou d'autres membres de leur communauté ;
- ◆ Les aptitudes linguistiques ;
- ◆ Les particularités alimentaires ;
- ◆ Les besoins liés aux pratiques religieuses ou aux coutumes ;
- ◆ Les questions relatives à l'intimité ou à l'étiquette ;
- ◆ Les moyens de communication préférés ;
- ◆ Les attitudes particulières concernant les soins de santé, l'aide psychosociale, le traitement des défunts ;
- ◆ Les personnes de contact dans la communauté locale et dans le pays d'origine.

On peut compiler et analyser les informations recueillies au moyen des formulaires ou des entretiens pour connaître les besoins s'agissant des ressources, des interprètes et des médiateurs culturels, et pour assurer la liaison avec d'autres fournisseurs de services essentiels, les représentants des migrants, les associations et les gouvernements des pays d'origine (et pour informer ces parties prenantes).

Dans les formulaires d'enregistrement ou les questions des entretiens, il faut indiquer clairement que les informations fournies par les migrants serviront uniquement aux fins de la gestion de la situation d'urgence (y compris, si nécessaire, sous des formes agrégées pour l'évaluation des activités de gestion de la situation d'urgence) et ne seront pas communiquées à d'autres autorités qui n'appliquent pas les mêmes normes de confidentialité et que, plus précisément, les informations ne serviront pas à l'application de la réglementation en matière

d'immigration. C'est d'autant plus important s'il faut recueillir des informations sur le statut migratoire des personnes.

Si des lettres de bienvenue ou des documents qui énoncent les règles, le plan ou le programme de la structure sont distribués aux personnes évacuées lors de l'enregistrement, on peut les traduire dans les langues les plus parlées par les migrants.

Signalisation

On aura besoin d'une signalisation pour aider les migrants à trouver les différents services et les différentes installations au sein de l'abri (toilettes, dortoirs et espaces communs, par exemple) et pour orienter les personnes correctement. On peut utiliser des pictogrammes et des signes multilingues pour surmonter la barrière de la langue. L'utilisation de signes internationalement reconnus est une possibilité, mais il faut garder à l'esprit que chacun interprétera les signes et les images différemment en fonction de sa culture, et que les signes doivent être validés comme tout autre support de communication.



Le conseil japonais des autorités locales pour les relations internationales a produit un dossier gratuit pouvant être utilisé par les responsables locaux chargés de la gestion des catastrophes pour créer des produits d'information (comme des affiches et des panneaux, et des communications audio et textuelles) dans dix langues lors d'une catastrophe. Une attention particulière est accordée à la signalisation, aux instructions et aux informations dans les abris d'urgence. Vous trouverez des informations supplémentaires à l'adresse www.sic-info.org/en/support/prepare-disaster/multilingual-tool/.

Intimité et couchage

L'agencement des espaces est un élément clé pour répondre aux besoins de base des migrants évacués. Par exemple, certains groupes auront besoin de lieux de couchage totalement séparés (pour les hommes et les femmes, par exemple). À l'inverse, d'autres personnes préféreront peut-être rester avec leur famille, leurs proches ou leurs voisins – dans des unités qui seront peut-être bien plus grandes que celles qui sont courantes pour les autochtones. Faute d'espaces séparés, on peut utiliser des paravents, des tentes, des draps ou des serviettes pour créer des séparations.

S'il existe des tensions entre certains groupes ethniques, on peut en tenir compte dans l'organisation des espaces de l'abri, et s'efforcer d'apaiser ces tensions en séparant les groupes en question.

Toilettes et services

Il est possible que certains groupes de migrants aient des habitudes particulières en matière d'hygiène personnelle, qui pourraient nécessiter d'adapter les toilettes et les douches dans les abris. Il se peut, par exemple, que certaines personnes utilisent de l'eau en lieu et place du papier toilette, doivent se laver les mains selon un rituel précis, ou utilisent un seau d'eau et non une douche, ou encore qu'il leur soit interdit d'utiliser un produit à base d'alcool pour se laver les mains.

Espaces communs

En plus des besoins rencontrés chez toutes les personnes évacuées (zones de loisirs et espaces pour les enfants, par exemple), les groupes de migrants pourraient avoir des besoins d'espace particuliers pour se rencontrer, prier seuls ou encore accomplir des rituels religieux ou traditionnels collectifs. Il est essentiel de prévoir ces espaces lors de l'agencement du site d'évacuation, afin de permettre aux groupes de migrants de préserver leur identité, de s'adapter à la nouvelle situation et de faire face aux répercussions de la situation d'urgence.

Les différents groupes ethniques ou religieux pourraient avoir besoin d'espaces différents (par exemple un endroit calme pour la méditation, la contemplation ou la prière, ou un espace commun pour les célébrations collectives) ou d'objets particuliers (tels que des récipients d'eau pour les ablutions, des tapis de prière, des signes ou des symboles religieux). S'il n'y a qu'un seul espace commun pour tous les groupes, il faudra peut-être définir un calendrier pour sa préparation et son utilisation. On peut aussi trouver des espaces ou des installations externes.

Les espaces éventuellement prévus pour les fumeurs doivent se trouver à l'extérieur, et toujours à l'écart des espaces réservés à la prière ou de tout autre espace religieux, ainsi que des cuisines et des zones réservées aux repas.

Tous les groupes nationaux, ethniques et religieux suivront probablement des calendriers particuliers pour des fêtes et d'autres manifestations sociales, qu'ils souhaiteront peut-être respecter pendant leur séjour dans les abris. Il faut tenir compte de ces calendriers et de leurs conséquences s'agissant de l'utilisation de l'espace et des ressources supplémentaires qu'ils pourraient exiger.

Sécurité

La présence d'agents en uniforme pour assurer la sécurité des personnes évacuées peut dissuader les migrants d'utiliser les abris. Cependant, les migrants pourraient avoir besoin d'une protection spéciale, surtout s'ils ont été victimes d'actes xénophobes, ou s'ils risquent de l'être. On peut s'efforcer de remédier à cette défiance en confiant ces tâches à des agents issus de la migration, à des agents de la police de proximité ou à d'autres membres du personnel des forces compétentes.

Communication

Les familles des migrants étant souvent dispersées sur plusieurs sites et dans plusieurs pays, on peut prévoir des installations de base qui permettront aux migrants de rester en relation avec leur famille et leurs proches au pays, ainsi qu'avec d'autres membres de leur communauté, sur place et ailleurs dans le pays. A cette fin, il faudra non seulement prévoir des zones de charge pour les téléphones portables (ce dont tous les utilisateurs des abris et des sites d'évacuation auront probablement besoin), mais aussi, peut-être :

- ◆ Aménager un espace semblable à un cybercafé équipé d'ordinateurs pourvus d'une connexion à Internet et des logiciels voulus ;
- ◆ Offrir une connexion Wi-Fi aux personnes qui séjournent dans l'abri ;

- ♦ Autoriser les personnes qui séjournent dans l'abri à utiliser les lignes téléphoniques terrestres, y compris pour les appels longue distance ;
- ♦ Mettre à la disposition des personnes qui séjournent dans l'abri quelques téléphones portables avec des crédits d'appel ou un forfait international.

Fournir des vivres et d'autres articles essentiels

Il faut tenir compte des préférences, des besoins et des restrictions des migrants lors du stockage, de l'achat et de la distribution des vivres et d'autres articles de secours essentiels, tels que des vêtements et des articles ménagers.

Vivres et boissons

Boire et manger sont deux actions qui ont des conséquences pour la nutrition et l'état de santé des personnes, ainsi que pour la cohésion des familles et des communautés. Il sera peut-être difficile d'apporter une aide alimentaire à des communautés caractérisées par une forte diversité, et notamment à des migrants, dans une situation d'urgence (alors que l'accès à différentes possibilités sera peut-être restreint), mais cette aide est essentielle au bien-être des personnes.

Chaque groupe de migrants aura probablement ses propres habitudes, exigences ou restrictions alimentaires, et il est donc essentiel d'avoir des informations précises sur les groupes qui sont représentés dans la communauté touchée afin de planifier et de fournir correctement l'aide alimentaire. Il peut s'agir d'informations sur les points suivants :

- ♦ Une préférence pour certains types de repas (par exemple avec certaines céréales, beaucoup de viande, beaucoup de légumes, ou encore très épicés ou non) ;
- ♦ L'interdiction de manger ou de boire certains produits (par exemple : porc, bœuf ou tout type de viande, fruits de mer, produits non halal ou non cashers, ou alcool) ;
- ♦ Le fait que les personnes s'attendent à boire ou à manger certains produits à certains moments de la journée (par exemple : des boissons chaudes à n'importe quel moment de la journée, ou du lait à tous les repas) ;
- ♦ Le fait de (ne pas) manger à certains moments de la journée, de la semaine ou de l'année, ou pendant certaines fêtes (par exemple, pas de viande le vendredi, interdiction de manger et de boire du lever au coucher du soleil pendant le ramadan, ou encore manger bien plus tard ou bien plus tôt que les autres groupes).

Pour faire face à ces particularités, les coordonnateurs de l'intervention d'urgence ou le personnel des abris d'urgence devront peut-être recenser (au préalable, de préférence) les fournisseurs d'aliments, les marchés, les stocks, les traiteurs et les cuisiniers dont ils auront besoin.

Vêtements et autres articles de secours

De nombreux groupes de migrants doivent, du fait de leur culture ou de leur religion, respecter certaines règles vestimentaires et, par exemple, porter des couvre-chefs particuliers (hidjabs ou turbans, par exemple) ou certains vêtements. Il faut prévoir, à chaque distribution, un nombre suffisant de ces pièces vestimentaires pour répondre aux besoins des migrants touchés.

Les migrants venant de régions où le climat ou l'environnement est différent pourraient aussi avoir besoin de vêtements différents (par exemple, des vêtements plus chauds ou des couvertures supplémentaires). Qui plus est, on a souvent constaté que les migrants avaient moins souvent leurs propres réserves d'articles de secours que les autochtones, parce qu'ils sont moins sensibilisés à cette question et parce que leur revenu est plus faible.

Ces particularités doivent être prises en considération lors de l'achat et du stockage des articles essentiels afin de pouvoir fournir les différents articles requis et de répondre à la demande accrue d'articles de secours standard.



Dans une étude menée à Los Angeles, moins de la moitié des participants des communautés hispaniques à faible revenu ont correctement compris les termes « nécessaire en cas de catastrophe » ou « nécessaire d'urgence ». Toutefois, ils ont correctement pu citer les articles requis en période de crise. Ils ont déclaré que le stockage d'articles de secours représentait un défi parce qu'ils ne pouvaient pas affecter des ressources à la planification, notamment dans certaines conditions (telles que le chômage ou la maladie).

Si les pays d'origine des migrants envoient des ressources pour aider directement leurs nationaux ou pour contribuer aux efforts de secours en général, il faudra peut-être mettre en place des mécanismes spécifiques de coordination et de distribution permettant de fournir ces articles.

Apporter des soins de santé et une aide psychosociale

Des données montrent que la mortalité et la morbidité dans les situations d'urgence sont généralement plus élevées parmi les groupes minoritaires marginalisés. Les personnes qui font partie de ces groupes risquent davantage de vivre et de travailler dans des endroits dangereux et d'avoir un accès limité aux ressources, aux informations et à l'aide dont elles auront absolument besoin pour protéger leur santé physique et mentale en temps de crise. Cette situation influe sur tous les aspects de leur capacité (au niveau individuel ou des ménages) à faire face et à se relever, et notamment leur capacité à travailler et à gagner leur vie. Il est donc essentiel d'offrir rapidement à ces groupes des soins de santé et une aide psychosociale appropriés pour atténuer les effets graves et durables des situations d'urgence.

Les migrants, surtout ceux qui sont les plus marginalisés, risquent davantage de subir de façon disproportionnée les effets d'une situation d'urgence. Le statut migratoire joue un rôle déterminant en matière de santé : les voyages dangereux, la marginalisation, les sentiments anti-migrants, l'exploitation dans les conditions de vie et de travail, l'accès limité aux soins de santé et aux services sociaux et les barrières linguistiques déterminent la vulnérabilité physique, mentale et psychosociale des migrants. La migration peut être directement associée à des expériences stressantes, surtout lorsque l'intéressé a été contraint de migrer en raison d'une catastrophe, de violences ou d'un conflit. Cependant, elle peut aussi être stressante en elle-même, car elle peut exiger des adaptations importantes à un nouveau contexte individuel, collectif et sociétal, et la redéfinition des systèmes de valeurs, ou engendrer des

stress quotidiens liés au racisme et à la discrimination, à la séparation familiale, à la diversité culturelle et linguistique, à l'insécurité économique et à l'absence de statut juridique. Les migrants peuvent donc être exposés à différents facteurs de stress qui influent sur leur bien-être mental.

Tous ces facteurs de vulnérabilité peuvent concerner tout particulièrement les migrants, qui manqueront des ressources dont ils ont besoin (que ce soit au sein de leurs réseaux d'entraide ou par les voies officielles) pour obtenir de l'aide et des services et saisir les occasions, ou qui auront peut-être une capacité ou une volonté moindres de le faire. Le sexe, l'âge, le niveau d'instruction, les modes d'adaptation et l'état de santé avant la situation d'urgence sont d'autres facteurs de fragilité.

L'accès des migrants aux soins de santé et au soutien psychosocial pourrait, en outre, être entravé par des raisons culturelles ou religieuses, ce qui se traduira par diverses attitudes, telles que :

- ◆ La réticence à obtenir une aide médicale ou psychosociale professionnelle (ou des formes d'aide particulières) ;
- ◆ L'incapacité à accéder aux soins et, surtout, à l'aide psychosociale voulus en raison des barrières linguistiques ;
- ◆ Le refus d'être pris en charge par certaines personnes (par exemple : femmes ou hommes, ou personnes plus jeunes) ;
- ◆ L'incompatibilité de certains traitements pour certaines personnes ou dans certains contextes (par exemple : premiers soins ou procédures de décontamination sur les femmes voilées) ;
- ◆ La perception et l'expression de la douleur ;
- ◆ Des opinions concernant le don d'organe, le don de sang et les transfusions ;
- ◆ La participation aux procédures d'identification des corps ;
- ◆ Des opinions concernant l'autopsie sur un parent ou un membre de la communauté ;
- ◆ La perte et le deuil, et le traitement à réserver aux défunts.



Des travaux de recherche menés en Australie montrent que pour certaines communautés de migrants, le fait de se tourner vers des conseillers ou des professionnels pour obtenir une assistance psychosociale est synonyme de stigmatisation. Pour que ces communautés soient davantage disposées à recourir aux services disponibles, il peut s'avérer nécessaire de faire clairement connaître leur existence, les bénéfices liés à ce type de soutien et l'obligation de confidentialité que respectent tous les professionnels intéressés.

Dès lors, il faut fonder les mesures que l'on prend pour apporter des soins de santé et une aide psychosociale sur des évaluations ciblées qui permettent de mettre en évidence les exigences et besoins particuliers des migrants.

Déployer des professionnels formés et des collaborateurs issus de la migration, ainsi que des interprètes et des médiateurs culturels, dans des endroits clés (tels que les abris, les hôpitaux

et cliniques et les centres communautaires) est un bon moyen de fournir des services plus appropriés. Ces personnes peuvent aider à mettre en évidence et à régler tout problème lié à la langue, à la culture, à l'appartenance ethnique ou à la religion. Cependant, il est souvent difficile d'avoir accès à un nombre suffisant de professionnels qualifiés, surtout pendant les situations d'urgence ou si aucune liste de professionnels compétents n'a été établie à l'avance. On peut alors envisager de travailler avec des membres de la communauté de migrants non formés, mais il faut dans ce cas garder à l'esprit que ces personnes n'auront peut-être pas les connaissances et la sensibilité nécessaires pour accomplir un travail d'interprétation ou de médiation de haut niveau.



Les conseillers psychosociaux culturellement compétents de Nouvelle-Zélande et d'Australie ont joué un rôle majeur dans la fourniture d'une assistance appropriée aux communautés minoritaires, y compris aux migrants, touchées par les tremblements de terre de Christchurch.

On peut encourager les migrants à demander des soins de santé et une aide psychosociale en offrant des possibilités supplémentaires en la matière et en multipliant les lieux où ces services sont fournis. On peut, par exemple, faire du porte-à-porte et mener des initiatives ciblées de diffusion de l'information et de sensibilisation à l'intention de la communauté, ou encore fournir directement les services. Les lieux choisis pour la fourniture de l'aide doivent être sûrs (ils doivent être bien connus des migrants, qui doivent y être en confiance, et garantir la sécurité, la protection et le respect de l'intimité, y compris à l'égard des autres membres de la communauté de migrants). Il est important que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence coordonnent leur action avec les acteurs compétents (tels que les ONG et les groupes communautaires) afin de fournir des services appropriés partout où ils sont nécessaires et d'éviter les doubles emplois.

En dehors des efforts particuliers concernant la fourniture des soins, plusieurs autres mesures auront probablement un effet important sur le bien-être psychosocial des migrants dans les situations d'urgence, et il convient d'en tenir compte lors de la planification.

Il est essentiel de garder les familles et les groupes de proches ensemble, pour permettre aux personnes d'utiliser leurs stratégies collectives d'autoprotection et de réaction, et surtout de satisfaire les besoins des membres les plus vulnérables. Cela nécessite de garder les personnes ensemble dans toute la mesure possible tout au long des mesures d'évacuation et de gestion de la situation d'urgence, de mettre en place des systèmes de regroupement familial (ou d'orienter les intéressés vers ces systèmes) et de permettre la communication et des contacts réguliers avec la famille et les proches, à la fois dans la zone touchée et dans le pays d'origine.

Il faut également prêter attention aux personnes qui ont des besoins particuliers et aux enfants, surtout ceux qui ne sont pas accompagnés ou qui ont été séparés de leur famille ou des personnes qui s'occupaient d'eux. On peut, pour cela, mettre en place des mécanismes spéciaux d'identification, d'enregistrement et d'orientation, ainsi qu'une aide ciblée (regroupement familial, conseils juridiques, possibilités de repos et de jeux et nutrition adéquate, par exemple).

Pour permettre aux migrants de faire face et de se relever, individuellement et collectivement, il est important de leur donner l'occasion de commémorer la catastrophe comme il se doit et de célébrer des manifestations et des fêtes collectives, qui peuvent, par exemple, revêtir la forme de fêtes religieuses et nationales, de cérémonies et de commémorations funèbres et de deuil, de narrations, d'activités récréatives et sportives ou de méditation. Cela suppose d'allouer des espaces et des ressources à ces activités sur les sites d'évacuation, dans les abris, dans les espaces ouverts ou dans d'autres installations publiques. Par ailleurs, il est souvent nécessaire de tenir compte de la présence des migrants lors des célébrations et commémorations officielles liées à la situation d'urgence, qui sont souvent fortement axées sur les groupes majoritaires touchés. Souvent, on organise ces manifestations dans la langue de ces derniers, en tenant compte de leurs préférences alimentaires, de leurs coutumes et de leurs autorités religieuses, et au moment de la journée ou le jour de la semaine qui leur convient le mieux. Or il est essentiel, pour le bien-être et le relèvement des migrants, de faire participer des représentants et des chefs religieux de leur communauté à l'organisation de ces manifestations (réservées ou non aux migrants).

Fournir des documents

S'ils disposent de documents d'identité et d'immigration valides, les migrants peuvent accéder plus facilement à différentes formes d'assistance (notamment les évacuations internationales ou l'aide à la reconstruction à plus long terme). Il est essentiel de délivrer des documents dans les situations d'urgence pour renforcer la capacité des migrants à faire face à ces situations et à s'en relever, et la création d'infrastructures et la définition de procédures accélérées pour renouveler et délivrer de nouveau les documents perdus sont des mesures de secours et de relèvement essentielles.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent y contribuer de plusieurs façons, notamment en :

- ♦ Facilitant la communication et la coordination avec les acteurs institutionnels compétents dans le pays de destination (ministère des affaires étrangères, ministère du travail et services de l'immigration) et dans les pays d'origine (ministère de l'intérieur et corps consulaire) ainsi qu'avec des acteurs non institutionnels (employeurs et agences de recrutement) qui disposeront peut-être d'informations écrites sur l'identité, le statut et les permis des migrants ;
- ♦ Créant et en équipant des services chargés de délivrer les documents dans les principaux lieux où l'assistance est fournie (sites d'évacuation et points de contrôle) avec la participation des institutions compétentes.



Pendant les inondations en Thaïlande en 2011, le Gouvernement, en collaboration avec les membres des corps consulaires étrangers, a mis sur pied des systèmes permettant d'émettre de nouveaux permis aux migrants qui avaient perdu leur document original. Ces centres de délivrance de documents d'urgence ont été ouverts dans les lieux d'évacuation réservés aux migrants.



Un certain nombre d'applications pour smartphone permettent aux personnes de scanner leurs documents et d'en conserver un exemplaire numérisé en lieu sûr sur leur téléphone ou dans le nuage. CamScanner est l'exemple d'une telle application, et est disponible gratuitement à la fois sur iOS (<https://geo.itunes.apple.com/gb/app/camscanner-free-pdf-document/id388627783?mt=8&at=11ltUj>) et sur Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.intsig.camscanner&hl=fr>)

Fournir une aide juridique

Fournir une aide juridique aux migrants peut être un bon moyen d'améliorer leur accès à différentes mesures de secours et de relèvement. Au titre de cette aide, on peut, par exemple :

- ◆ Sensibiliser les migrants à leurs droits, et notamment à leur droit à l'assistance, qui inclut la fourniture de services sur place et les évacuations internationales ;
- ◆ Aider les migrants à accéder aux possibilités d'assistance qui s'offrent à eux (notamment en les guidant dans les méandres de la bureaucratie, en complétant les formulaires et en obtenant les documents nécessaires) ;
- ◆ Offrir un accès à des mécanismes de plainte pour obtenir protection et réparation en cas de discrimination dans la fourniture de services, d'exploitation et d'abus commis par les employeurs, d'actes de violence xénophobe et de traite.

Il faut considérer les conseils juridiques comme un service de secours et de relèvement essentiel pour les groupes de migrants, et il faut prendre les dispositions nécessaires (idéalement avant l'apparition de la situation d'urgence) pour les fournir, et surtout pour déployer des conseillers formés dans des endroits clés (abris, points de passage aux frontières et centres communautaires). Souvent, ce service peut être fourni uniquement à temps partiel en raison de la limitation des ressources disponibles ; il est donc essentiel que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence incluent des informations actualisées et précises sur la façon d'accéder à ce service dans leurs communications et leurs supports d'information (tels que les affiches dans les abris et les centres communautaires, les brochures, les sites Web et les profils dans les médias sociaux).

Les juristes risquent de se heurter à des obstacles linguistiques et à la défiance au contact des migrants. Il faudra donc souvent veiller à ce qu'ils soient accompagnés par des interprètes et des médiateurs culturels professionnels ou bénévoles ou par des membres de la communauté de migrants que ceux-ci connaissent bien et auxquels ils font confiance. Il faut aussi veiller tout particulièrement à ce que l'espace dans lequel les conseillers juridiques travaillent soit respectueux de la vie privée des migrants, et que ceux-ci s'y sentent en sécurité. Il y a également lieu de faire en sorte que les migrants qui bénéficient de ces conseils comprennent bien que les professionnels sont tenus à la confidentialité.

Fournir des services de repérage des familles et de regroupement familial

Les personnes touchées par des crises sont souvent séparées de leur famille, et la fourniture de services de regroupement est une mesure importante pour améliorer leur bien-être à court terme et renforcer leur capacité à se remettre des incidences de la situation d'urgence. C'est particulièrement vrai pour les migrants, dont les ménages sont souvent dispersés dans différents pays ou endroits, et qui peuvent généralement moins compter sur l'aide de proches ou de membres de leur groupe ethnique sur place. Par ailleurs, reprendre contact avec des parents migrants qui ont été touchés par une situation d'urgence à l'étranger est également extrêmement important pour les familles et les membres de la communauté restés au pays. Les services de repérage des familles et de regroupement familial sont donc très utiles aux migrants.

C'est d'autant plus vrai pour les enfants migrants qui n'étaient pas accompagnés de leurs parents ou des personnes qui s'occupent d'eux, ou qui ont été séparés de ces personnes. Ces enfants comptent parmi les personnes les plus vulnérables à la violence, aux abus, à l'exploitation sexuelle et à la traite.

Les services de repérage sont généralement fournis par l'intermédiaire de systèmes de gestion de l'information spécialisés (tels que des bases de données en ligne, des centres d'appel et des permanences électroniques et téléphoniques). Ces systèmes permettent de recueillir des informations sur l'identité des personnes, leur état de santé, l'endroit où ils se trouvent et les coordonnées des personnes de contact (à la fois sur place et dans le pays d'origine). On peut les compléter par des données recueillies dans le cadre d'exercices ciblés de collecte d'informations ou lors de l'enregistrement et du suivi pendant les évacuations ou dans les abris. En tout cas, les données doivent être mises à la disposition uniquement des institutions compétentes, aux fins du repérage des familles, et moyennant le consentement préalable et éclairé des intéressés.

Sur le terrain, les données peuvent être recueillies par des équipes spécialisées (surtout dans le cas des mineurs non accompagnés) et par du personnel travaillant avec un quelconque autre acteur de l'intervention d'urgence (qui recevra idéalement une formation ciblée). Une formation spéciale est également nécessaire pour aider le personnel des institutions compétentes à identifier les adultes qui accompagnent les mineurs et à vérifier les liens de parenté. Pour répondre efficacement aux besoins de ces mineurs, il est essentiel de disposer d'un réseau d'acteurs vers lesquels on peut les orienter (pour qu'ils bénéficient d'une protection spéciale, d'une éducation, de soins de santé et d'une aide psychosociale, ou pour qu'ils soient envoyés dans des abris spécialisés ou des familles d'accueil, par exemple).

Repérer les familles des migrants nécessite souvent de travailler avec les autorités et les communautés des pays d'origine des migrants. Il est donc essentiel d'entretenir des relations étroites aux fins de la communication et de la coopération avec le personnel consulaire, avec le personnel des services compétents pour la gestion de la situation d'urgence et avec les organismes gouvernementaux homologues des pays d'origine. Par ailleurs, il est également souvent utile pour les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de collaborer avec des organisations spécialisées (notamment des ONG, telles que la Croix-Rouge) qui fournissent des services de repérage des familles.

Identification et rapatriement des dépouilles

Si des migrants meurent lors d'une situation d'urgence à l'étranger, il faudra peut-être rapatrier leur corps ou leurs dépouilles vers leur pays d'origine.

Il peut être particulièrement difficile d'identifier les corps ou les dépouilles des migrants, surtout s'ils avaient perdu ou s'ils s'étaient fait voler leurs documents et s'ils n'avaient pas averti les autorités ou leurs familles de leur présence. Une collaboration directe avec les membres de la famille qui habitent dans la région ou qui arrivent sur place après la situation d'urgence, ou avec les employeurs, le personnel des hôtels et des agences de voyages, les membres des communautés de migrants et le personnel consulaire peut se révéler essentielle à cette fin. Les pays d'origine peuvent déployer du personnel spécialisé (par exemple des médecins légistes et des unités spécialisées), qui peuvent procéder à des analyses avancées (telles que l'identification au moyen de l'ADN ou de la dentition). Le processus d'identification se trouvera considérablement facilité si l'on permet à ces différents groupes d'accéder aux dépouilles. On peut aussi, en complément ou en remplacement, créer une base de données contenant les photos des personnes décédées.

Le rapatriement des corps et des dépouilles peut aussi engendrer une procédure compliquée et coûteuse. Pour la faciliter, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent veiller à recueillir des informations sur l'identité des défunts, sur la date et la cause du décès et sur l'endroit où ils se trouvaient, ce qui peut permettre d'obtenir plus rapidement un certificat de décès, des certificats pour la sortie du pays, des déclarations douanières et des permis auprès du pays d'origine. Il se peut que les corps doivent être embaumés et placés dans des cercueils spéciaux et scellés pour le transport international. Si la situation d'urgence s'accompagne de risques pour la santé publique (par exemple si les migrants sont touchés par une pandémie ou si une épidémie risque de se propager après une inondation), il faudra peut-être respecter des mesures de sécurité supplémentaires pour l'entreposage et le transport des dépouilles.

On notera que les employeurs, les agences de voyages et leurs opérateurs, les Etats et certaines assurances couvrent souvent les frais engendrés par le rapatriement des dépouilles.

Reconstruction physique

La reconstruction des logements et des infrastructures physiques demande un effort considérable au lendemain d'événements et de processus destructeurs. Ces efforts de reconstruction sont financés essentiellement par des fonds publics, souvent avec le concours d'institutions financières et d'organisations internationales. Les autorités publiques compétentes offrent souvent à leurs ressortissants des solutions de logement temporaire, des prêts et des services de remplacement et de reconstruction des logements. Il se peut que ces services soient également offerts aux résidents migrants – surtout ceux qui sont pourvus de documents et qui sont résidents permanents ou de longue date (et en particulier ceux qui sont propriétaires de leur logement). Les informations sur les droits et sur les procédures de demande de l'assistance, ainsi que les formulaires et les documents utiles, doivent être disponibles dans toutes les langues principales parlées par les migrants.

Fournir des logements transitoires ou permanents

La question de savoir si des logements existent et sont proposés à un prix abordable avant une situation d'urgence est un élément clé pour déterminer le risque que courent les populations. Les migrants, surtout quand ils viennent d'arriver, qu'ils sont pauvres et marginalisés, risquent souvent davantage que la population locale de vivre dans les quartiers mal desservis et physiquement et socialement isolés, généralement dans des zones qui sont plus exposées aux aléas naturels et sociaux. Ils risquent, par ailleurs, davantage d'occuper des terrains de façon officieuse et de vivre dans des bâtiments peu sûrs et non protégés, d'être locataires plutôt que propriétaires, et de ne pas être assurés.



L'accès à un logement convenable était un problème pour les familles de migrants bien avant les incendies de San Diego de 2007. Toutefois, le feu ayant fortement réduit le parc de logements locaux, le problème est devenu encore plus criant. Les incendies ont davantage touché les habitations des migrants, principalement à cause de l'endroit où elles se trouvaient et de l'absence de mesures de protection incendie ou d'accès par les pompiers (8 % des migrants interrogés avaient perdu leur maison dans les flammes). En outre, il en est résulté une diminution de l'offre globale et abordable de logements. Les communautés isolées ont dû se battre pour se relever, et de nombreux migrants ont également rencontré des difficultés pour obtenir des vivres, de l'eau et d'autres articles parce qu'ils ne pouvaient se rendre aux points de distribution ou sur des marchés qui fonctionnaient.

Il est important de recenser ces facteurs et d'en tenir compte dans les initiatives de reconstruction, faute de quoi on ne pourra répondre à des besoins essentiels pour le relèvement des personnes, mais on contribuera en plus à recréer, voire à aggraver, les causes profondes de la vulnérabilité. Il faut donc tenir compte de ces éléments pour permettre le relèvement de la communauté dans son ensemble.

Les mesures de reconstruction qui ciblent les zones à faible revenu, qui répondent aux besoins des locataires au revenu moyen ou faible, et qui visent à garantir que la fourniture d'un nombre suffisant de logements abordables soit une priorité tout au long du processus profitent probablement tout particulièrement aux migrants.

Les propriétaires qui reçoivent de l'argent de leur assurance ou de l'État devraient rapidement réparer et remettre en état leur bien, et le mettre de nouveau en location, et se garder de tenir les locataires pour responsables des réparations. Les victimes d'abus doivent disposer de voies de recours rapides et peu coûteuses.

Les allocations-logement sont un moyen d'aider directement les locataires, et elles peuvent cibler les plus vulnérables d'entre eux. Elles doivent s'accompagner de mesures visant à prévenir la spéculation liée à l'explosion des loyers due à la réduction de l'offre de logements, et de sanctions contre les comportements spéculatifs. Les attitudes xénophobes pouvant avoir comme conséquence que les propriétaires auront moins tendance à louer leur maison à des

migrants ou essaieront de louer leur bien à des prix plus élevés, on peut mettre en place des systèmes publics ou collectifs pour négocier les loyers afin que les migrants puissent accéder plus facilement aux logements disponibles. On peut mener des activités de sensibilisation spécifiques pour aider les migrants, et parler des droits des locataires, des procédures de demande de logements temporaires, de l'offre locative et des loyers acceptables pour les différents types de logements dans les différents quartiers.

Les mesures visant à encourager les bénéficiaires ciblés au départ à rester sur un site donné peuvent aussi profiter aux migrants, qui pourraient, sinon, souffrir de façon disproportionnée de la gentrification causée par les investissements consentis pour la reconstruction. Cependant, les migrants sont souvent eux-mêmes des acteurs des processus de gentrification, puisqu'ils se rendent souvent dans des zones touchées par une situation d'urgence pour participer à la reconstruction et en bénéficier. Il est important que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence gardent ces éléments à l'esprit dans le contexte des efforts de reconstruction.



Les migrants, essentiellement des Hispaniques, se rendent souvent dans les zones sinistrées des Etats-Unis pour s'occuper de l'enlèvement des gravats, de la démolition et de la réparation des maisons, et se déplacent ailleurs lorsque le processus de reconstruction local ne crée plus suffisamment de sources de revenus. Depuis le passage de l'ouragan Katrina en 2005, la population hispanique de la Nouvelle-Orléans a augmenté de 57 % sous l'effet de l'afflux de migrants dépourvus de documents (pour la plupart) arrivant pour travailler dans le domaine de la reconstruction après une catastrophe.

Tout au long du processus de reconstruction, il faut protéger les biens des migrants et les indemniser sans discrimination pour toute détérioration de leurs biens. On peut mener des initiatives de sensibilisation et d'aide adressées spécifiquement aux propriétaires migrants pour les aider à mieux comprendre les normes de qualité et le coût d'une (re)construction, afin qu'ils ne soient pas dupés par des entrepreneurs. Si la reconstruction et le relèvement donnent lieu à la régularisation et à la réforme des titres et systèmes fonciers et des titres et systèmes de propriété, les migrants doivent pouvoir participer au processus et être bien informés de leurs droits et des possibilités qui s'offrent à eux.

Rétablissement des infrastructures et services de base

La reconstruction physique est également essentielle pour rétablir la fourniture des services de base. Ce processus prend souvent du retard dans les zones touchées où l'immigration est forte, qui peuvent être considérées comme non prioritaires pour les mesures de reconstruction et de relèvement, ce qui entrave l'accès des communautés locales aux services de base, et il faut donc allouer des ressources suffisantes à la reconstruction et à l'amélioration des zones marginalisées. Pour cela, il faudra peut-être que les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence comprennent les besoins d'espace et d'infrastructure des différents groupes et en tiennent compte (espaces communs, édifices religieux ou activités récréatives particulières, par exemple). Il faut recenser et reconstruire les sites et les lieux importants pour leur vie en

communauté. C'est là un aspect essentiel puisque ces structures peuvent servir de centres de secours et de relèvement, et contribuer ainsi au relèvement de la communauté locale dans son ensemble dès le début de la réponse.

Il est important de faire participer les groupes de migrants et leurs représentants tout au long du processus de planification et de reconstruction. Il faut favoriser cette participation en diffusant correctement des informations actualisées et complètes, et en mettant en place des voies qui permettront aux migrants, indépendamment de leur situation juridique, de bénéficier d'une aide juridique appropriée et abordable (qu'ils soient propriétaires ou locataires, et qu'ils occupent un terrain officiellement ou non).

Assurer la continuité de la fourniture des services suppose aussi d'y affecter des ressources et du personnel. Dans le secteur de l'enseignement, la continuité de la fourniture des services est essentielle pour que les étudiants migrants (surtout ceux qui ne vivent pas avec leurs familles) soient pris en compte. Du fait de leur présence, il faudra peut-être déployer (temporairement) du personnel chargé de l'appui linguistique dans les écoles.

Rétablir les moyens de subsistance et les revenus

Les situations d'urgence réduiront probablement beaucoup le revenu des ménages de migrants. Les migrants risquent plus que les autochtones de subir des pertes physiques dans les situations d'urgence, du fait d'un décès ou d'une blessure, puisqu'ils ont tendance à vivre et à travailler dans des zones et des sites à risque, et à avoir un accès réduit aux soins de santé. Leurs emplois sont souvent informels et ils ne sont souvent pas bien protégés par une assurance chômage ou la sécurité sociale. Par ailleurs, ils risquent plus que les autochtones d'avoir peu ou pas d'épargne, et d'être mal assurés, voire pas du tout, ce qui les aiderait pourtant à faire face aux répercussions négatives et leur donnerait les moyens financiers de se relever. Dès lors, ils risquent aussi davantage de devoir s'endetter, ce qui entravera encore leur relèvement.



Ces trente dernières années, des centaines d'immigrants originaires de l'Asie du Sud-Est se sont installés aux États-Unis sur la côte du golfe du Mexique et ont créé diverses entreprises d'élevage de crevettes, de crabes et d'huîtres. Elles emploient pour la plupart des membres de leur propre groupe national (Lao, Cambodgiens et Vietnamiens). En 2005, les ouragans Denis et Katrina ont frappé la région. Le premier n'a eu que peu de conséquences mais l'évacuation s'est traduite par l'interruption de l'activité et des pertes financières. Katrina, au contraire, a dévasté la région, détruisant les maisons et les biens. Insuffisamment aidées les années qui ont suivi ces catastrophes et se battant toujours pour se relever, ces communautés ont été de nouveau touchées par la marée noire de British Petroleum en 2010.

Ce constat est d'autant plus valable pour certaines catégories de travailleurs migrants, tels que ceux dont les employeurs sont plus durement touchés par la situation d'urgence (par exemple, les ouvriers ruraux après des incendies destructeurs ou les domestiques après le déplacement des familles pour lesquelles ils travaillent). Par ailleurs, les personnes auront plus ou moins

accès aux moyens de subsistance en fonction de leur niveau de maîtrise de la langue, de leur situation juridique et du temps qu'ils ont déjà passé dans la communauté d'accueil (et donc de l'accès qu'ils ont à un réseau de contacts).



Les migrants, en particulier les travailleurs agricoles, ont rencontré des obstacles majeurs lorsqu'ils ont cherché un emploi après les incendies de San Diego en 2007. Leurs anciens employeurs avaient fortement pâti des incendies, situation qui a aggravé les difficultés auxquelles se sont heurtées des familles de migrants pour tenter de trouver un emploi pendant toute la période de récession économique qui a suivi. Quarante-neuf pour cent des migrants interrogés dans une enquête postérieure à la catastrophe ont déclaré avoir perdu leur revenu ou leur emploi.



Les travailleurs domestiques migrants ont été parmi les plus touchés par le tremblement de terre de 2012 dans la région de l'Emilie-Romagne (Italie). Avant le séisme, les femmes migrantes de la région étaient en grande majorité employées soit comme aidantes auprès de membres âgés ou handicapés de la famille, soit comme employées de maison. Toutefois, les familles et les personnes pour lesquelles elles travaillaient ayant été déplacées vers des sites d'évacuation et, dans le cas de membres de la famille âgés ou handicapés, dans des institutions de prise en charge professionnelles, nombre de travailleuses domestiques migrantes ont été contraintes de recourir aux allocations-chômage ou, plus souvent, de prendre un congé non rémunéré ou de chercher un autre emploi. Par conséquent, beaucoup ont décidé de rentrer chez elles, ce qui a finalement créé une pénurie de personnel d'aide à la personne, qui à son tour a eu une incidence sur la capacité des personnes âgées ou handicapées de quitter leur lieu d'hébergement temporaire.

Il est donc essentiel d'inclure les migrants dans les mécanismes de soutien au revenu et aux moyens de subsistance mis en place après une situation d'urgence. Mais, souvent, ce n'est pas le cas, et les exceptions concernent essentiellement les migrants pourvus de documents, résidents permanents ou de longue date.



De nombreux groupes de migrants ont activement participé à la réponse qui a suivi les événements du 11 septembre 2001 à New York. Les vendeurs de rue qui proposent de la cuisine du Fujian, en particulier, ont directement aidé les secouristes, les victimes et leurs proches au lendemain de la catastrophe. Toutefois, beaucoup de ceux qui avaient travaillé dans le quartier des tours jumelles ont été tués ou blessés dans l'attaque, leur mort et les pertes économiques associées ayant peu de chances d'être prises en considération dans les statistiques officielles. Par conséquent, leur famille n'a pour la plupart pas eu le droit de bénéficier des prestations accordées aux familles des autres victimes.

Les migrants peuvent être associés directement aux efforts de reconstruction et de relèvement. En fait, la présence (et l'arrivée) de travailleurs migrants est souvent essentielle à l'efficacité du processus de reconstruction et de relèvement.

L'ensemble du processus de reconstruction peut être une source de possibilités d'emploi formel (par exemple par l'intermédiaire de mécanismes de recrutement ciblés, fondés sur l'évaluation des compétences et capacités particulières des migrants). Les formations professionnelles organisées par les autorités chargées du relèvement, les autorités chargées de l'emploi, le secteur privé ou parfois les institutions des pays d'origine peuvent aussi aider à accroître l'offre de travailleurs qualifiés dans des secteurs demandés tout au long du processus de relèvement ou juste après celui-ci (par exemple la construction, l'assistance et les soins et la réparation et le rétablissement des infrastructures de base telles que les routes, les communications, l'eau et l'assainissement). Il peut se révéler essentiel d'axer ces initiatives d'amélioration des compétences spécialement sur les migrants, étant donné qu'ils représenteront probablement une part disproportionnée des travailleurs présents dans ces secteurs. On peut aussi s'assurer le concours direct de migrants expérimentés pour dispenser ces formations.



Après le passage de l'ouragan Stan au Mexique, en 2005, un certain nombre d'organisations de services communautaires, ayant constaté les problèmes que rencontraient les communautés de migrants pour accéder à l'aide au relèvement, ont proposé que les Gouvernements du Guatemala et du Mexique créent un programme d'aide et de protection spécialement conçu pour les migrants. Ce programme devait comporter des mesures telles que : a) la suspension temporaire des expulsions ; b) la délivrance de permis spéciaux ; et c) l'accès à des possibilités d'emploi tout au long du processus de reconstruction. Si les expulsions n'ont pas été officiellement suspendues, les institutions gouvernementales du Mexique ont effectivement pris des mesures pour accélérer la délivrance de permis de travail aux travailleurs transfrontaliers et intégrer les Guatémaltèques au travail de reconstruction des abris et des infrastructures. Cependant, le travail a principalement été effectué par des employeurs privés qui ont saisi l'occasion pour faire des profits plus importants en exploitant les migrants, dont très peu ont finalement participé aux actions officielles. En outre, la plupart des programmes de distribution de ressources et de matériels, ainsi que de tout un éventail d'autres formes d'assistance, ont exclu les migrants. Seul 1 % des migrants ont reçu un soutien de ces programmes ciblés dans les régions touchées par l'ouragan, à savoir les régions du Chiapas, d'Oaxaca, de Quintana Roo et de Veracruz.

Les migrants doivent avoir accès aux mécanismes d'appui qui visent spécialement les chômeurs et les personnes en situation de sous-emploi, ainsi que celles qui relèvent du secteur informel (qui pourraient être exclues des mécanismes officiels de chômage). Ainsi, par exemple, les organismes publics chargés du relèvement et de la reconstruction pourraient mettre sur pied des programmes de travail contre rémunération ou d'autres mécanismes similaires pour aider à l'évacuation des gravats ou à la reconstruction des infrastructures et des logements.

Il convient toutefois de garder à l'esprit que de nombreux migrants arrivés récemment se tournent rarement, voire jamais, vers les banques, et utilisent des espèces (qu'ils reçoivent généralement au jour le jour) pour satisfaire leurs besoins (notamment en ayant recours à des services officiels et onéreux).

Il faut aussi accorder une attention particulière aux entrepreneurs migrants, que l'on peut aider en adoptant des mesures visant à améliorer ou à compléter la couverture de leurs assurances, à faciliter l'importation et l'exportation des marchandises, et à les protéger contre les actes violents et xénophobes.

Pour aider les migrants à bénéficier de ces mécanismes, il faudra aussi peut-être prendre différentes mesures juridiques et administratives, et par exemple :

- ◆ Offrir une certaine souplesse aux employeurs en levant ou en allégeant les sanctions associées à l'engagement de travailleurs qui ne disposent pas de documents d'identité ou d'immigration valides ;
- ◆ Mettre en place des procédures accélérées pour le renouvellement des documents d'immigration (notamment le renouvellement automatique et temporaire des visas expirés ou devant expirer prochainement), et des voies préférentielles pour la régularisation (temporaire) ;
- ◆ Créer des voies préférentielles pour permettre aux étudiants étrangers de demander des visas de travail ;
- ◆ Autoriser les migrants qui ont quitté le pays à y revenir, et leur offrir des procédures accélérées pour demander et obtenir des visas, ou délivrer des visas à entrées multiples, et favoriser les mécanismes de ré-émigration.



Après la mort de Kadhafi, le Gouvernement du Bangladesh a noué des contacts en Libye pour faciliter le retour de Bangladais en Libye afin de contribuer aux efforts de reconstruction. Cette mesure a été jugée vitale pour combler les pénuries de main-d'œuvre apparues après le conflit dans le pays mais la migration des Bangladais a finalement été entravée par le sentiment d'hostilité à l'égard des migrants qui régnait.

Lutter contre l'exploitation, les abus et la xénophobie

Les conditions qui prévalent lors de la reconstruction après une situation d'urgence sont souvent propices aux abus et à l'exploitation des travailleurs migrants. La non-application de la réglementation du travail et la présence de nombreux travailleurs privés de leurs droits font que les travailleurs doivent souvent accepter des emplois à risque (par exemple, travailler en présence de substances toxiques ou de lignes électriques apparentes) dans des conditions dangereuses (par exemple sans équipement de sécurité) et avec des employeurs qui sous-paierent ou refusent de payer leurs travailleurs, ou qui ne prennent pas à leur charge les assurances ou la sécurité sociale. Les migrants, et surtout les travailleurs dépourvus de documents, seront probablement touchés de façon disproportionnée par ces situations, et ils

seront moins en mesure de recourir à la voie judiciaire, et moins enclins à le faire, pour obtenir des conditions de travail respectueuses et le paiement de leurs salaires.



A New York, après l'ouragan Sandy, les migrants (souvent dépourvus de documents) ont occupé un certain nombre d'emplois informels et dangereux dans le domaine de la reconstruction (comme l'enlèvement des gravats, la réparation des réseaux publics et la construction). Alors qu'ils accomplissaient un travail faiblement rémunéré de reconstruction et de relèvement accélérés pour leur employeur, les migrants se sont retrouvés exposés à un certain nombre de facteurs de risque secondaires (dus à l'effondrement des structures, à la contamination et à l'électrocution) pour des emplois sous-payés ne donnant pas droit à des prestations sociales.

Pour remédier à ces situations, les responsables du relèvement et de la reconstruction pourraient définir les normes minimales que devront respecter les entreprises obtenant des contrats auprès des institutions publiques pour la reconstruction, ainsi que les particuliers qui reconstruisent grâce à de l'argent public. Dès les premiers instants du processus de reconstruction, les autorités chargées de l'emploi ou les coordonnateurs des travaux de reconstruction doivent faire respecter la réglementation et infliger des sanctions, au besoin. Cependant, les mesures de ce type peuvent limiter l'accès à certaines sources de revenus, en particulier pour les migrants les plus vulnérables. L'organisme public responsable du relèvement et de la reconstruction devrait aussi avoir recours à des mesures incitatives pour encourager les employeurs à adopter des pratiques vertueuses, notamment en levant les sanctions pour ceux qui offrent des emplois déclarés et sûrs aux migrants dépourvus de documents et en situation irrégulière.

Il faut rendre les mécanismes de plainte plus accessibles aux travailleurs migrants, notamment en garantissant l'anonymat tout au long des inspections et du processus d'application de la réglementation, et en réduisant les frais qu'engendrent les plaintes. Il faut par ailleurs veiller à ce que les violations de la réglementation du travail qui sont signalées ou découvertes lorsque des travailleurs migrants dépourvus de documents ou en situation irrégulière déposent une plainte n'aient aucune conséquence s'agissant de l'application de la réglementation en matière d'immigration.

On peut également mettre en place des mécanismes judiciaires et administratifs particuliers pour permettre aux migrants (et à leurs familles) de récupérer les salaires impayés ou toute autre ressource perdue pendant la situation d'urgence, ou de se faire indemniser. Pour cela, les autorités chargées de l'emploi, les organismes chargés de la reconstruction ou les autres organismes compétents du gouvernement du pays d'accueil devront peut-être travailler directement avec les employeurs, les recruteurs, les compagnies d'assurance et les organismes publics du pays d'origine afin de faire transférer les sommes voulues. Ces mécanismes doivent par ailleurs être accessibles à distance, en particulier pour les migrants qui sont partis dans un autre pays ou pour les parents d'un migrant décédé.

Toutes ces mesures doivent s'accompagner de campagnes de sensibilisation ciblées dans le cadre desquelles on expliquera notamment aux migrants leurs droits, et d'une aide juridique adéquate. On aidera ainsi les migrants à reconnaître les situations d'abus et d'exploitation, à accéder aux systèmes de plainte et à les utiliser correctement.

Cependant, il arrive que les migrants (y compris les nouveaux arrivants attirés vers la zone touchée par les perspectives qu'offrent les travaux de reconstruction) saturent le marché du travail, ce qui engendre souvent un sentiment de ressentiment dans la communauté locale, surtout parmi les groupes qui seront le plus probablement en concurrence avec les travailleurs migrants pour les logements bon marché, les services et les emplois faiblement rémunérés. Le fait que les migrants reçoivent un soutien public aux moyens de subsistance ou des avantages financiers peut également engendrer des tensions avec les communautés d'accueil et donner lieu à des actes xénophobes. Les campagnes de sensibilisation ciblant les communautés d'accueil, qui porteront notamment sur les droits des migrants à l'assistance et sur leurs contributions à l'économie, au système fiscal et au relèvement de la communauté d'accueil, peuvent aider à prévenir de tels cas. S'il est impossible d'appliquer les lois contre les actes de violence xénophobe au lendemain de la situation d'urgence, il faut en garder une trace écrite afin de lancer les poursuites ultérieurement.

Lutter contre la traite d'êtres humains

La traite des personnes comprend trois grands éléments :

- ◆ Un acte (recrutement, transport, transfert, hébergement ou réception de personnes) ;
- ◆ Le recours à des moyens tels que la tromperie, la coercition ou des menaces pour avoir le contrôle sur une personne ;
- ◆ Un objectif d'exploitation sous une forme ou une autre (exploitation sexuelle, travail ou mendicité forcé, prélèvement d'organes et esclavage ou pratiques analogues à l'esclavage).

Les migrants sont tout particulièrement exposés à la traite d'êtres humains, en particulier dans un contexte de conflits et de catastrophes, qui créent des situations dans lesquelles un pays peut voir sa capacité institutionnelle à prévenir et à réprimer la criminalité fortement réduite. En raison de l'affaiblissement de la primauté du droit et des capacités d'application de la loi des acteurs compétents, les trafiquants peuvent agir en toute impunité et différentes formes de traite peuvent se développer. Par ailleurs, pour répondre à ses besoins de base, plus importants que dans une situation normale, la population touchée pourrait se montrer plus encline à suivre des stratégies risquées, ce qui permettra aux trafiquants d'atteindre plus facilement des populations vulnérables. Il arrive même que la traite soit un élément clé de la crise elle-même (ou permette à la crise de se perpétuer), comme dans le cas du recrutement forcé de combattants dans les conflits.

En conséquence, même si les risques de traite ne sont pas exclusivement déterminés par les facteurs et les situations d'après-crise, les répercussions des situations d'urgence accroissent le risque de voir de telles pratiques avoir cours.

Les groupes de migrants susceptibles d'être les plus exposés aux risques de traite sont notamment :

- ◆ Les enfants non accompagnés ou séparés des personnes qui les accompagnaient, notamment ceux qui se déplacent avant, pendant et après une crise ;
- ◆ Les ménages dirigés par une seule personne, et surtout ceux qui sont dirigés par une femme ;
- ◆ Les femmes et les filles victimes d'actes de violence familiale ;
- ◆ Les réfugiés et demandeurs d'asile ;
- ◆ Les minorités ethniques, raciales, religieuses, sociales et de genre ;
- ◆ Les victimes de la discrimination ;
- ◆ Les autres migrants marginalisés, notamment ceux qui sont marginalisés en raison de leur statut et de facteurs ethniques.

Il est essentiel d'offrir davantage de possibilités aux migrants, et en particulier aux plus vulnérables d'entre eux, pendant et après les crises, pour éliminer les facteurs qui rendent la traite possible. Il faut ainsi notamment promouvoir les filières officielles et sûres d'évacuation internationale et de ré-émigration dans le pays une fois la crise passée. Cette approche suppose aussi d'empêcher la rétention des salaires et des documents et l'exploitation des travailleurs migrants par les employeurs et les recruteurs dans la phase de reconstruction et de relèvement, et de lutter contre ces phénomènes.

Les efforts ciblés de prévention de la traite et de lutte contre ce phénomène doivent être une priorité dans le cadre de la réponse et de l'aide au relèvement, surtout dans les situations d'urgence qui touchent un nombre important de migrants (vulnérables). Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent sensibiliser les migrants aux risques de traite et d'exploitation, au moyen des communications d'urgence et des produits d'information qu'ils diffusent dans des endroits clés (tels que les abris et les points de passage aux frontières).



Pendant la crise du Liban, le Ministère de la justice et Caritas Liban ont produit un livret trilingue en cingalais, amharique et tagalog pour mettre en garde les travailleurs domestiques contre les éventuels trafiquants. Ces livrets ont été distribués aux travailleurs migrants à la frontière lorsqu'ils quittaient le Liban.

Par ailleurs, les membres des équipes d'intervention doivent être sensibilisés à la question de la traite et au fait que leurs comportements (en particulier leurs comportements sexuels) peuvent encourager directement cette traite. Il faut donc former ces collaborateurs et les sensibiliser aux éléments suivants :

- ◆ Les conditions propices à une vulnérabilité accrue (par exemple, les besoins non satisfaits des personnes touchées, et leur accès limité aux services de base, aux logements et aux sources de revenus) ;

- ◆ Les activités qui engendrent un risque plus élevé (telles que le travail du sexe) et les endroits où le risque est plus élevé. Il peut s'agir notamment des abris et des sites évacuation, d'autant plus s'ils sont réservés aux migrants, étant donné que les trafiquants pourraient y être particulièrement actifs ;
- ◆ Les cas recensés de traite.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent également recenser les sites et les acteurs sûrs, gouvernementaux et non gouvernementaux, qui peuvent offrir aux victimes (supposées) de la traite une aide et un appui, et mettre en place des systèmes d'orientation pour permettre aux migrants d'obtenir plus facilement l'aide dont ils ont besoin. Ces acteurs peuvent aussi créer et gérer des mécanismes (ou y participer) permettant de repérer les cas de traite, de les signaler aux autorités compétentes, et de faciliter l'accès à la justice des victimes et la poursuite des trafiquants conformément aux lois nationales. S'il est impossible de poursuivre les crimes liés à la traite pendant la situation d'urgence ou immédiatement après celle-ci, il faut créer des mécanismes pour consigner les abus et contribuer aux enquêtes et à l'application de la réglementation de lutte contre la traite et des sanctions y afférentes à un stade ultérieur.

Renforcer la capacité et la volonté d'accès à l'aide

Préserver les liens avec la communauté et l'identité de celle-ci

Les migrants s'appuient souvent bien plus que les autochtones sur les autres membres de leur communauté pour assurer leur bien-être et obtenir de l'aide. Dans les situations d'urgence, il est d'autant plus important de préserver ces liens, qui seront alors probablement plus nécessaires que jamais et seront plus facilement rompus. A cette fin, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence doivent prendre les mesures nécessaires pour :

- ◆ Garder les parents et les membres d'une communauté ensemble dans toute la mesure possible (en particulier lorsqu'ils sont évacués) et veiller à ce qu'ils restent suffisamment en contact avec les représentants du gouvernement de leur pays d'origine ou de leur communauté d'origine ;
- ◆ Faire en sorte que les migrants puissent parler leur propre langue librement dans les abris et les autres installations clés, et que l'assistance soit fournie (du moins une partie de celle-ci), et que les activités soient menées dans leur langue maternelle (notamment, et surtout, l'enseignement pour les enfants) ;
- ◆ Créer des espaces et des occasions pour permettre aux migrants de préserver et de perpétuer leurs traditions et coutumes et leurs rituels et fêtes collectifs, notamment les activités religieuses et non religieuses.

Il convient de noter que l'on ne peut pas contraindre tel ou tel migrant à rejoindre un groupe en raison de son appartenance ethnique, de sa race ou de son origine et que l'adhésion à tel ou tel groupe doit toujours être choisie librement par la personne concernée.

Surmonter les barrières de la langue

La méconnaissance de la langue peut fortement réduire la capacité des migrants à obtenir des services, et la diversité linguistique doit donc être un élément essentiel à prendre en considération lors de la planification et de la fourniture de l'assistance d'urgence.

Il faut déployer des collaborateurs et des volontaires bilingues dans les endroits clés (tels que les sites d'évacuation, les hôpitaux et les guichets d'enregistrement dans les zones de forte immigration). Des interprètes ou d'autres personnes bilingues, notamment des représentants de la communauté des migrants, peuvent accompagner et aider certains membres du personnel (tels que les préposés à l'enregistrement sur les sites d'évacuation, les soignants, les assistants sociaux et psychologues et les conseillers juridiques). Idéalement, on recensera ces personnes avant l'apparition de la situation d'urgence (par exemple en créant un répertoire spécifique contenant les coordonnées de ces personnes – voir le chapitre 3 pour obtenir plus d'informations à ce sujet) et on les affectera à certains endroits ou à certains sites lors de la planification aux fins de préparation. Il faut également les former aux particularités et au jargon des situations d'urgence (s'agissant par exemple des aléas, de l'assistance disponible et des façons de demander cette assistance). Par ailleurs, les interprètes non professionnels doivent être formés aux particularités de la fonction de l'interprète et être informés du rôle qu'ils ont à jouer dans la facilitation de la compréhension mutuelle et d'une communication exacte, ainsi que des conséquences de leur fonction pour les communications (s'agissant des questions éthiques et de la facilitation). Ces interprètes doivent recevoir des conseils sur les techniques qui leur permettront de s'acquitter correctement de leur mission.



Pendant les tremblements de terre de Christchurch (Nouvelle-Zélande), les communications ont été relativement efficaces avec les communautés chinoises, coréennes et des insulaires du Pacifique mais moins avec d'autres groupes. Dans tous les cas, cependant, les fournisseurs de services bilingues ont été décrits comme étant un élément clé pour aider à établir des liens entre les communautés ethniques et les agences et ont été considérés comme ayant joué un rôle vital dans l'échange d'informations au stade de la réponse.



A Truckee (Californie), les répartiteurs d'urgence font appel aux services de l'entreprise NetworkOmni pour assurer l'interprétation en période d'urgence. La majorité des résidents ne parlant que l'espagnol, les interprètes ont été considérés comme un moyen utile d'éviter toute erreur dans la communication des informations. Les opérateurs ont aidé la police et les services médicaux d'urgence à se préparer avant leur arrivée sur le lieu de l'urgence. Voir www.networkomni.com/.

S'il est impossible de prendre des mesures de ce type, on peut s'efforcer de surmonter les obstacles linguistiques en créant et en utilisant différents produits, notamment :

- ◆ Des outils illustrés pour faciliter les communications au moyen d'images et de signes ;
- ◆ Des recueils de phrases de base contenant les traductions des questions et réponses les plus utiles, depuis ou vers les principales langues parlées par les migrants ;
- ◆ Des formulaires et des brochures traduits dans différentes langues, ou des versions contenant plusieurs traductions (par exemple les formulaires d'enregistrement et les brochures contenant des informations sur les règles en vigueur dans un abri d'urgence, les informations sur les possibilités d'assistance et les coordonnées des fournisseurs d'assistance compétents), notamment, et c'est essentiel, les formulaires à compléter pour que les migrants puissent obtenir une aide d'urgence et une aide au relèvement, y compris si ces formulaires sont disponibles en ligne ;
- ◆ Une signalisation illustrée ou traduite dans les abris et les autres installations clés telles que les cliniques et les hôpitaux.



Le répertoire des traductions en matière de santé fournit un ensemble de ressources de santé multilingues validées destinées à aider les usagers à trouver des informations de santé traduites sur le thème qui les intéresse. Ce répertoire est accessible à l'adresse www.healthtranslations.vic.gov.au.



Pour un exemple de répertoire d'expressions d'urgence multilingues pour chaque secteur de santé, voir www.nhsconfed.org/resources/multilingual-emergency-phrasebook.



Le Gouvernement des Etats-Unis a créé un site Web sur les procédures de demande d'aide au relèvement après une catastrophe. Ce site fournit des informations et des ressources en matière d'assistance post-catastrophe (comme une aide financière et à la reconstruction), des informations sur les moyens possibles de solliciter une assistance, des formulaires en ligne, ainsi que des précisions sur le processus, les conditions à remplir et ses aspects pratiques. Son contenu est aussi disponible en français.

Surmonter les obstacles culturels

Il se peut que les migrants soient moins enclins à demander de l'aide, pour des raisons culturelles. Par exemple, il est possible que certains groupes de migrants hésitent à demander de l'aide en dehors de leurs cercles de proches ou de leur communauté, et évitent donc les abris officiels, le personnel soignant, etc.. Il se peut aussi qu'ils connaissent moins bien le fonctionnement du contexte administratif et juridique local, et qu'ils aient besoin d'une aide spéciale pour comprendre en détail les critères d'octroi de l'aide d'urgence et les modalités de

fourniture de cette aide, les possibilités d'aide qui sont offertes et les procédures à suivre pour en bénéficier.



Après le passage de l'ouragan Andrew aux Etats-Unis, il a été établi que tous les groupes ethniques avaient déclaré demander plus volontiers de l'aide à leur famille, un peu moins volontiers à leurs amis et beaucoup moins volontiers à des personnes extérieures, y compris aux sources d'assistance officielles.

Parfois, la culture des personnes jouera sur la façon dont elles se comportent ou dont elles réagissent, comportements et réactions dont il faudra tenir compte lors de la fourniture de l'assistance. Tel sera, par exemple, le cas pour :

- ◆ Le contact visuel et le contact physique (poignées de main et accolades, mais aussi les contacts physiques en ce qui concerne les fouilles corporelles et les soins) ;
- ◆ Les expressions de joie, de chagrin et de douleur ;
- ◆ Les codes de salutation et l'étiquette, notamment les comportements acceptables ou non en fonction du sexe et de l'âge.

Il peut être utile de demander l'aide de médiateurs culturels professionnels (ou de collaborateurs et de volontaires formés à cette fin, ou encore de membres des groupes de migrants en question) pour surmonter ces obstacles. En collaborant avec ces personnes (par exemple dans les abris, les cliniques et les cantines populaires), le personnel chargé de la gestion des situations d'urgence et les volontaires pourront mieux cerner les besoins des personnes et fournir une assistance qui sera mieux adaptée à la culture de chacun.

Reduire la méfiance, la crainte et la envers les migrants

Les attitudes discriminatoires et ouvertement xénophobes sont courantes dans les communautés d'accueil et les institutions au lendemain de situations d'urgence. En temps normal, les migrants ont tendance à être peu représentés et peu visibles sur le plan politique, et figurent généralement en bas de la liste des priorités des autorités. Toutefois, dans les situations d'urgence, lors desquelles les ressources sont probablement limitées et rares, les migrants sont souvent considérés comme des « pique-assiettes », qui bénéficient indûment d'une aide et de prestations coûteuses, et ou qui accaparent de précieux emplois dans le secteur de la reconstruction, quand on ne les tient pas tout simplement pour responsables de la situation d'urgence. La discrimination peut transparaître dans les actes de personnes ou de groupes dans les communautés d'accueil des migrants, et dans ceux des membres du personnel des institutions chargées de la gestion des situations d'urgence (qui peuvent avoir comme approche de s'occuper d'abord des « leurs », ou exprimer ouvertement des préjugés à l'égard des minorités migrantes), ainsi que dans le travail des institutions chargées de la gestion des situations d'urgence (par exemple dans la façon dont elles fixent les priorités et affectent les ressources, et dans les choix qu'elles font s'agissant des zones et des groupes vers lesquels elles orientent leur aide). Il arrive aussi que des discriminations existent entre différents groupes de migrants (par exemple, entre des communautés bien établies et de nouveaux arrivants, ou entre certains groupes ethniques).



De nombreux migrants subsahariens qui se sont trouvés pris au piège en Libye pendant le conflit de 2011 ont été détenus par les forces de l'opposition de l'époque, qui ont affirmé qu'ils étaient en fait des mercenaires ou des combattants étrangers qui avaient été recrutés par Kadhafi.



En Afrique du Sud, en 2008, des intervenants étaient réticents à porter assistance à des migrants victimes de violences de crainte d'alimenter les sentiments hostiles à l'égard des migrants parmi les ressortissants sud-africains. Cette attitude aurait été le fait d'acteurs gouvernementaux, d'officiers de police et d'élus locaux, qui tous craignent d'être déconsidérés auprès de leurs électeurs si ceux-ci les voient défendre les droits de ressortissants étrangers et engager des dépenses pour les aider. Cependant, des attitudes clairement xénophobes existaient aussi chez les acteurs gouvernementaux et de la société civile : les acteurs de la société civile qui ne voulaient pas aider les migrants sont restés à l'écart et les représentants gouvernementaux ont été amenés à fournir des services contre leur gré.

Mener des interventions sans discrimination nécessite une volonté politique forte. Un cadre juridique et opérationnel clair qui exige que l'assistance soit fournie indépendamment de la race, de l'appartenance ethnique, des aptitudes linguistiques ou du statut juridique. Par ailleurs, la sensibilisation des membres de la communauté d'accueil, des collaborateurs et des volontaires aux droits des migrants, à leurs capacités et à leurs besoins, et plus généralement à la façon dont ils contribuent à l'économie et à la société locales, peut aider à prévenir les tensions de ce genre au sein d'une communauté ou à y remédier.

Les actes de violence xénophobe et les comportements discriminatoires des membres du personnel et des volontaires dans les situations d'urgence doivent être consignés et signalés. A l'inverse, il faut mettre en avant et récompenser officiellement les exemples de comportements vertueux du personnel et des volontaires qui gèrent la situation d'urgence.

Même lorsqu'elle n'est pas inspirée par des cas réels de discrimination et de xénophobie, la méfiance à l'égard des institutions locales et des communautés d'accueil peut dissuader les migrants (surtout ceux qui sont dépourvus de documents ou qui sont en situation irrégulière, ou ceux qui ont des raisons – liées à leur statut ou à leur origine – de craindre des contacts avec les autorités) de demander de l'aide, et cet aspect doit être pris en compte et géré correctement lors de la fourniture et de la planification de l'assistance d'urgence. Certes, ces questions seront probablement profondément ancrées dans les expériences et les conditions de vie des migrants, mais les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent prendre des mesures pour y remédier pendant et après une situation d'urgence. Par exemple, ils peuvent :

- ◆ Collaborer avec les institutions auxquelles les migrants font confiance pour la fourniture de l'assistance et la diffusion des informations sur les situations d'urgence et sur les formes de soutien disponibles ;

- ◆ Associer directement les migrants en tant que collaborateurs et volontaires déployés sur le terrain, ainsi que pour accompagner les fournisseurs de services ;
- ◆ Engager des médiateurs culturels et désigner des « médiateurs pour les migrants » afin de mieux identifier et satisfaire les besoins des migrants par la fourniture d’une assistance appropriée ;
- ◆ Mettre en place des centres pour la diffusion des informations et la fourniture des services dans des lieux que les migrants connaissent bien, où ils se sentent en confiance et qui sont essentiels à la vie de leur communauté (par exemple les centres communautaires et les bureaux des organisations de migrants ou des organisations de services communautaires), où l’on pourra fournir les premiers secours et distribuer des vivres et des articles essentiels, et que l’on pourra équiper et transformer en centres de communication à l’échelle internationale ;
- ◆ Elaborer des mesures de sensibilisation et des campagnes de communication ciblées, traitant de sujets tels que les possibilités d’assistance offertes, les droits des migrants, la souplesse dans la réglementation en matière d’immigration et la séparation entre l’assistance d’urgence et l’application des règles en matière d’immigration.



Après le tremblement de terre de Loma Prieta, en 1989, la ville de Watsonville (Californie) a nommé un médiateur pour améliorer l’accès des groupes latino-américains aux possibilités d’avoir un abri et un logement à plus long terme.

Communiquer avec et sur les migrants

Toutes les mesures d’assistance doivent aussi s’appuyer sur une stratégie de communication appropriée, dans laquelle il faut tenir compte des particularités linguistiques des migrants, de leurs voies de communication préférées et des informations dont ils ont tout particulièrement besoin (voir le chapitre 6 pour plus de détails).



Après les tremblements de terre de Christchurch, des messages traduits ont été diffusés en coréen, chinois et japonais sur des sites Web à guichet unique. Ces sites Web avaient également un mécanisme permettant aux personnes qui cherchaient de l’aide de contacter des organismes d’aide. Des messages traduits étaient aussi communiqués via des systèmes communautaires comme les promoteurs de la santé bilingues, les églises et les fournisseurs de services locaux, ainsi que les chaînes téléphoniques permettant aux personnes de procéder à des vérifications entre elles et de diffuser des informations (ce qui s’est produit dans la communauté bhoutanaise).

Il est essentiel que les acteurs chargés de la gestion des situations d’urgence fournissent en temps utile des informations complètes sur l’évolution de la situation ainsi que sur les possibilités offertes pour ce qui concerne les secours et l’aide au relèvement. Les voies de communication communautaires (telles que le bouche-à-oreille, le porte-à-porte, les chaînes téléphoniques et les profils et groupes dans les médias sociaux) permettent de communiquer efficacement les

informations aux migrants. En outre, si des centres d'information et de fourniture de services relatifs aux secours et au relèvement sont établis pour faciliter la fourniture de l'aide, il peut être bon qu'ils soient situés dans des sites ou des structures essentiels à la vie communautaire des migrants (tels que les centres communautaires et les bureaux des organisations de migrants).

A tous les stades de la gestion de la situation d'urgence, il faut prendre des mesures particulières pour communiquer tout spécialement avec les représentants et les chefs de la communauté de migrants, avec les principaux médias communautaires et avec les représentants du gouvernement du pays d'origine des migrants (tels que le personnel consulaire, le personnel de l'unité d'intervention du pays et les homologues gouvernementaux dans le pays d'origine). En collaborant étroitement avec ces acteurs, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence pourront diffuser et recueillir efficacement des informations sur :

- ◆ L'évolution de la situation ;
- ◆ Les capacités et compétences existantes des migrants et de leurs organisations ;
- ◆ Les besoins non satisfaits des migrants et de leur communauté ou les situations d'insécurité qu'ils vivent ;
- ◆ Les possibilités et critères d'admissibilité pour bénéficier de secours et d'une aide au relèvement ;
- ◆ Les possibilités et critères d'admissibilité pour bénéficier d'une évacuation internationale.

Cet aspect est essentiel pour fournir les services efficacement et éviter les doubles emplois.

Les centres d'information d'urgence multilingues peuvent aussi être un bon moyen de diffuser l'information. Il faut trouver des collaborateurs et des volontaires bilingues pour les gérer. Il convient à cet égard de donner la priorité aux langues que la plupart des migrants touchés sont susceptibles de parler. S'il est impossible de couvrir tous les groupes linguistiques en permanence, on peut aussi proposer des services multilingues à certaines heures, ou donner aux opérateurs des centres d'information accès à un réseau de personnes qui parlent les langues voulues et qui sont joignables en cas de besoin. Les opérateurs doivent aussi recevoir des informations de base ou une liste de questions et de réponses afin de pouvoir fournir aux migrants les informations susceptibles d'être particulièrement pertinentes pour eux.

Créer des mécanismes de plainte et de retour d'informations

Toutes les mesures de reconstruction et de relèvement peuvent aussi s'appuyer sur des systèmes qui permettent aux migrants de signaler :

- ◆ Leurs besoins non satisfaits ;
- ◆ Les discriminations pratiquées par les fournisseurs de services pendant toute la durée de la phase de secours et de relèvement ;
- ◆ Les actes de xénophobie, d'abus et d'exploitation commis par les employeurs et les recruteurs, ou par les membres de la communauté d'accueil ou d'autres groupes de migrants.

On peut recueillir ces informations au moyen de bureaux, de numéros de téléphone ou d'outils en ligne spécifiques. Si un bureau physique est établi pour recueillir les plaintes, on peut aider

les migrants à s’y sentir à l’aise en l’installant dans un lieu non menaçant (et en y affectant des personnes auxquelles les migrants font confiance).

Par ailleurs, les migrants doivent bénéficier de l’anonymat, et les informations qu’ils fournissent ne doivent pas être transmises à d’autres acteurs qui ne respectent pas les mêmes normes de confidentialité ni pour à des fins autres que la gestion de la plainte en question. Il faut aussi mettre en place des mécanismes d’orientation pour veiller à ce que les institutions compétentes (y compris celles qui sont établies dans le pays d’origine ou dans un pays tiers) puissent donner la suite voulue aux demandes et aux plaintes.

Il faut traiter correctement les plaintes, en s’appuyant sur une évaluation juste et transparente. S’il est impossible de le faire rapidement en raison de la situation d’urgence, il faut enregistrer les plaintes et les traiter plus tard. Il convient de mettre en place des mécanismes de suivi pour surveiller la suite donnée aux plaintes.

Surmonter les obstacles économiques

Parce qu’ils ont un revenu faible et une maigre épargne, parce qu’ils ne sont pas assurés ou couverts par les mécanismes de sécurité sociale, parce qu’ils risquent plus d’être sans emploi ou d’avoir un emploi sans protection, et parce qu’ils risquent davantage de vivre selon des modalités informelles, les migrants sont souvent moins en mesure de faire face à une situation d’urgence et de s’en relever, et ils dépendent souvent de façon disproportionnée de l’aide publique. Dès lors, il sera particulièrement important pour les migrants, et surtout pour les plus vulnérables d’entre eux, de veiller à ce que les formes d’assistance de base (telles que les abris, les soins de santé, l’aide psychosociale et l’éducation) soient accessibles gratuitement ou à un coût très réduit. Tel devrait être le cas de toutes les mesures prises après une situation d’urgence à l’appui des capacités de subsistance des personnes touchées à faible revenu.

Si nécessaire, on peut allouer des fonds, y compris en coordination avec les institutions du pays d’origine, pour couvrir tout ou partie des dépenses que les fournisseurs de services peuvent engager pour venir en aide aux migrants.



Aux Etats-Unis, le mécanisme fédéral de remboursement des services de santé d’urgence fournis à des étrangers dépourvus de documents a été créé pour rembourser les fournisseurs de services de santé qui aident des migrants dépourvus de documents qui ne sont pas couverts par des dispositifs d’assurance. Ce programme prévoit que chaque Etat réserve des fonds, qui seront versés directement aux hôpitaux, à certaines catégories de médecins et aux fournisseurs de services ambulanciers.



POINTS A RETENIR

- ◆ Le statut juridique des migrants, leur nationalité et leur appartenance ethnique peuvent avoir des incidences sur tous les aspects de la fourniture des secours et de l'aide au relèvement.
- ◆ L'existence de politiques officielles d'interdiction de la discrimination dans la fourniture des secours et de l'aide au relèvement ne garantit pas en soi que les migrants n'aient pas un accès réduit (et potentiellement insuffisant) à l'assistance vitale ou au soutien nécessaire pour assurer leur bien-être.
- ◆ Il faut prendre une série de mesures (adaptées au contexte) en amont pour faire en sorte que la fourniture de l'assistance soit adaptée de façon à ce que les biens et les services conviennent mieux aux particularités des migrants.

SUJET 2 : AMELIORER LES CAPACITES DE FOURNITURE D'UNE AIDE CIBLEE

Il peut être extrêmement difficile pour les autorités chargées de la gestion des situations d'urgence de fournir une aide adaptée aux besoins des différents groupes bénéficiaires. Etant donné que les ressources en personnel et autres sont fréquemment limitées ou difficiles à affecter, il est souvent impossible d'apporter à tous les groupes de migrants une aide suffisante et appropriée. S'il convient, dans de tels cas, de définir l'assistance que l'on peut raisonnablement fournir et de communiquer clairement sur les limitations auxquelles se heurtent les institutions chargées de la gestion des situations d'urgence, il n'en demeure pas moins que diverses mesures peuvent également être prises pour renforcer la capacité du système à répondre, de manière adéquate, aux besoins de différents groupes et personnes touchés.

Collaborer avec d'autres acteurs

Les ONG nationales et internationales, la société civile (y compris les organisations communautaires), les groupes et associations de migrants, les médias ethniques, les gouvernements des pays d'origine des migrants et les organisations internationales peuvent tous potentiellement être associés à la réponse à la situation d'urgence – soit en fournissant de la nourriture, des abris, des biens et d'autres services, soit en soutenant la fourniture de services sur mesure (par exemple en diffusant des informations ou en menant des campagnes de sensibilisation, ou en proposant un appui juridique ou administratif). De fait, nombre de ces acteurs fournissent des services essentiels aux migrants en dehors des situations d'urgence, et ils sont susceptibles d'être leur premier point de contact, ou celui qu'ils privilégieront, dans les situations d'urgence également. Coopérer de manière coordonnée avec ces acteurs présente une multitude d'avantages pour les acteurs institutionnels chargés de la gestion des situations d'urgence, et permet notamment :

- ◆ De mobiliser des ressources supplémentaires et diversifiées (susceptibles d'être déjà affectées à des sites ou zones clés), qui pourront être utiles pour mieux cibler l'assistance ;
- ◆ De mobiliser du personnel bilingue, culturellement compétent et digne de confiance pour fournir les services ;
- ◆ D'organiser les distributions et la fourniture de services, ainsi que les réunions et les consultations dans les locaux ou les structures de ces organismes, que les migrants connaîtront probablement et auxquels ils feront probablement confiance ;
- ◆ De tirer parti de la présence de ces organisations sur le terrain, de leurs réseaux, de leurs canaux et de leurs équipes, pour entrer en contact avec les migrants et les associer.



Après la triple catastrophe de Tohoku (Japon), un certain nombre d'actions de secours ont été pilotées par des étrangers. Par exemple, les communautés pakistanaïses, philippines et chinoises ont géré des abris, des centres communautaires et des centres de distribution de vivres.

Ces acteurs peuvent, à des degrés divers, être associés aux structures de commandement, ainsi qu'aux mécanismes de coordination et de consultation au travers desquels les secours et l'aide au relèvement sont fournis.



Dans le quartier de Pico Union, à Los Angeles, les immigrants hispaniques à faible revenu, dont beaucoup étaient dépourvus de documents, se sont regroupés pour soutenir les efforts communs déployés par plus de 30 ONG pour apporter une assistance (vivres et aide médicale) après le tremblement de terre de Northridge en 1994. Pico Union, quasiment oublié des médias, avait été gravement endommagé et les appels lancés par les ONG et les églises locales n'ont pas immédiatement été entendus par les responsables. Ce processus d'auto-prise en charge a aidé les ONG à améliorer la qualité et l'étendue de leurs interventions, et a finalement abouti à la création d'un programme indépendant de préparation aux catastrophes appelé Pico Union Cluster. Ce groupement a finalement rejoint l'instance officielle que la ville et le comté de Los Angeles utilisent pour coordonner les mesures des ONG en matière d'intervention, de préparation et d'atténuation, à savoir le Emergency Network Los Angeles.

Contrairement aux agences gouvernementales, il est peu probable que ces acteurs soient liés par des réglementations spécifiques susceptibles d'entraver leur capacité à aider les migrants. Ainsi, ils ne sont pas tenus de vérifier l'identité des personnes, ni leur statut migratoire, avant de leur fournir des services. C'est pourquoi ils peuvent être bien placés pour aider les migrants lorsqu'il n'est pas envisageable d'élargir les mandats des autorités compétentes.

Cartographier les ressources disponibles

Dans le cadre de la planification des interventions d'urgence ou de la réponse à une situation d'urgence, les coordonnateurs de la gestion des situations d'urgence peuvent réaliser une évaluation et dresser l'inventaire de tous les acteurs et ressources disponibles. Ils peuvent ainsi recenser :

- ◆ Les ressources disponibles pour répondre aux besoins des personnes touchées pendant les phases de secours et de relèvement ;
- ◆ Les lieux où ces ressources se trouvent ;
- ◆ Les ressources manquantes (dans différentes zones).

Associer différents acteurs à ces exercices de cartographie est essentiel pour renforcer leur participation à la planification et aux opérations de secours et de relèvement.

Ces exercices peuvent faciliter l'identification et la localisation :

- ◆ Des stocks d'articles de secours (denrées alimentaires, tentes, outils de recherche et de secours, générateurs et cantines populaires, par exemple) ;
- ◆ Des sites d'évacuation et abris potentiels, de même que des sites clés pour la distribution des articles de secours et la fourniture de services de base (comme des espaces ouverts et des lieux sûrs – églises, mosquées, bureaux des organisations communautaires et ONG,

- écoles et administrations) ;
- ♦ Du personnel, des ressources et des sites adéquats pour la fourniture de soins de santé (médecins et infirmières, cliniques, fournitures et matériel médicaux) et d'un soutien psychosocial (professionnels qualifiés) ;
- ♦ Du personnel et de l'équipement nécessaires pour les opérations de recherche et de secours, ou d'enlèvement des décombres (professionnels qualifiés et matériel) ;
- ♦ Des véhicules et chauffeurs, réserves de carburant et stations-services ;
- ♦ Des équipements de communication et du personnel ;
- ♦ Des professionnels du droit et conseillers juridiques ;
- ♦ Des traducteurs, interprètes et médiateurs culturels ;
- ♦ Des volontaires qui peuvent être mobilisés pour venir en appui à toutes les fonctions énoncées ci-dessus ;
- ♦ Des ressources financières (provenant de différents échelons de gouvernement, de fonds internationaux et de pays étrangers, et d'acteurs non gouvernementaux).

Les informations de ce type peuvent apporter un précieux éclairage dans le cadre des activités d'achat et d'approvisionnement en période de nécessité, ainsi que pour l'organisation des fournitures ou le déploiement du personnel, en fonction des besoins concrets des différents sites concernés. Elles peuvent en outre se révéler utiles pour créer des répertoires recensant les organisations, les professionnels et les volontaires en vue de leur mobilisation en cas d'urgence. Ces activités sont généralement plus productives lorsqu'elles sont effectuées avant les catastrophes – de fait, il se peut que des évaluations ou des répertoires existent déjà pour certaines des personnes ou ressources mentionnées ci-dessus (professionnels de la médecine, interprètes et traducteurs), mais ces dispositifs doivent être complétés par un inventaire des réserves et du personnel disponibles sur les différents sites, et des besoins des personnes lorsqu'une situation d'urgence se produit.

Mettre en place des mécanismes d'orientation

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent mettre en place et gérer, ou participer à des systèmes destinés à orienter les migrants en quête d'assistance vers des fournisseurs de services qualifiés pour leur venir en aide. Ces fournisseurs de services peuvent être choisis, par exemple, parce qu'ils emploient des collaborateurs bilingues, des professionnels qualifiés, des médiateurs culturels et des conseillers formés à des questions particulièrement importantes pour les migrants, ou parce qu'ils fournissent leurs services gratuitement ou sans contrôle préalable de l'identité ou du statut migratoire des personnes. Les migrants pourraient être orientés, entre autres, vers les institutions suivantes :

- ♦ Institutions publiques dans le pays de destination (hôpitaux, abris spécialisés, par exemple) ;
- ♦ Représentants officiels du pays d'accueil (consulats, personnels des unités d'urgence) ;
- ♦ ONG et organisations communautaires ;
- ♦ Dirigeants et représentants des migrants ;
- ♦ Professionnels et associations professionnelles *ad hoc* (avocats, par exemple) ;
- ♦ Organisations internationales.

Par ailleurs, il se peut que certains groupes de migrants aient besoin d'une assistance plus spécifique, et les systèmes d'orientation peuvent leur fournir l'aide et la protection qui conviennent. Parmi ces groupes, citons :

- ◆ Les mineurs, surtout ceux qui ne sont pas accompagnés ou qui ont été séparés de leur famille ou des personnes qui s'occupaient d'eux, qui peuvent être renvoyés vers des abris spécialisés, des acteurs chargés de la protection des enfants ou des experts du repérage des familles et du regroupement familial ;
- ◆ Les victimes de violence, d'abus et d'exploitation, qui peuvent être orientées vers des conseillers juridiques et des acteurs à même d'assurer leur protection ;
- ◆ Les victimes de la traite, qui peuvent être orientées vers des organisations au fait de leurs besoins en matière de protection et d'assistance ;
- ◆ Les minorités ethniques, raciales, religieuses ou marginalisées pour d'autres raisons, qui peuvent être renvoyées vers des organisations qui connaissent bien leur culture et qui sont à même de les recevoir dans un environnement sûr ;
- ◆ Les migrants en situation irrégulière ou dépourvus de documents, qui peuvent être orientés vers des fournisseurs de services à même d'aider les migrants, quel que soit leur statut juridique, et qu'ils ne craignent pas ;
- ◆ Les migrants en situation de handicap, qui peuvent être orientés vers des abris ou organisations spécifiques, à même de leur proposer un soutien adéquat ;
- ◆ Les migrants âgés, qui peuvent être orientés vers des organisations à même de leur fournir des soins et une aide adéquats ;
- ◆ Les migrants détenus, qui devraient être orientés vers des organisations capables de les aider tout en assurant leur surveillance ;
- ◆ Les demandeurs d'asile, réfugiés et apatrides, qu'il faudra peut-être orienter vers le HCR ou d'autres organisations à même de leur garantir une protection et une assistance adéquates.

Ces systèmes permettent aux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence de mobiliser les ressources disponibles les plus adéquates en vue de fournir l'assistance la plus adaptée possible. Pour les activer avec succès :

- ◆ Le personnel chargé de la gestion des situations d'urgence (ou d'autres spécialistes) doit être capable de repérer les personnes qui doivent être orientées vers d'autres acteurs (par exemple, des acteurs déployés dans des sites clés, comme les points de contrôle, les abris, les sites d'évacuation et les centres de fourniture de services).
- ◆ On doit disposer de listes claires des institutions et de leurs points de contact, des services qu'elles fournissent et des groupes qu'elles peuvent aider. Idéalement, ces listes seront établies dans le cadre d'un processus d'inventaire complet des ressources.
- ◆ Des accords de service doivent être conclus à l'avance (voir le chapitre 3 pour plus d'informations).
- ◆ Il doit exister des procédures claires pour prendre contact ou orienter les personnes vers les différents acteurs (à savoir : dans quelles conditions une orientation est conseillée, et quelle est la procédure à suivre).
- ◆ Il faut respecter le consentement préalable et éclairé du migrant, et les normes minimales de confidentialité pour les acteurs participant au processus d'orientation.

Accords de service conclus à l'avance

On peut conclure des accords de service en prévision de situations d'urgence, de manière à optimiser la coopération entre les acteurs compétents. Ces accords peuvent couvrir n'importe quel aspect de la fourniture de services d'urgence et de l'aide au relèvement (soins de santé, abris, distribution de vivres, transport et évacuations, et documentation) et définir à l'avance les rôles et les responsabilités, les conditions d'engagement, l'engagement respectif de ressources, etc.. (Pour plus de détails à ce sujet, voir le chapitre 3.)

Consulter les acteurs compétents

Des processus de consultation rassemblant des représentants de différents groupes de migrants, ou des organisations de migrants compétentes, peuvent contribuer à mieux cibler les activités de secours et de relèvement. Ces processus aident les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence à comprendre et à prendre en compte les capacités des migrants, leurs besoins non satisfaits et leurs priorités.

On peut aussi utiliser ces processus pour diffuser des informations actualisées et validées sur le processus d'assistance, les obstacles rencontrés et les priorités suivies, et contribuer ainsi à réduire les tensions liées à la fourniture (insuffisante) de l'assistance. Associer conjointement les groupes de migrants et les communautés d'accueil peut se révéler particulièrement utile à cette fin. La représentation des personnes particulièrement marginalisées, et notamment des migrants vulnérables au sein de leurs groupes et de leur communauté, doit également être assurée.

Si de tels processus peuvent être difficiles à mettre en place pendant une situation d'urgence, surtout si aucun réseau ni liste de contact n'a été créé à l'avance, ils peuvent être établis efficacement et consultés régulièrement pour éclairer le processus de relèvement dès les premières phases de la situation d'urgence. Des réunions physiques et consultations virtuelles (par téléphone ou visioconférence) peuvent se révéler efficaces. (Pour plus d'informations sur ce sujet, voir le chapitre 3.)

Centres d'aide aux migrants dans les pays d'accueil

Les secours et l'aide au relèvement sont souvent fournis au travers de plateformes physiques ou virtuelles permettant la fourniture d'informations ou de services aux personnes touchées. En collaborant avec les acteurs compétents (ONG, corps consulaire, représentants des migrants et professionnels), on peut contribuer à renforcer les plateformes existantes en s'assurant qu'elles peuvent fournir des services plus adaptés, ou à créer des centres d'assistance et d'aide dédiés aux migrants. Ces centres peuvent constituer des espaces sûrs pour fournir les services appropriés dans la langue des bénéficiaires :

- ◆ Des informations sur l'assistance disponible (notamment pour les évacuations) et les conditions à remplir pour en bénéficier ;
- ◆ La distribution directe d'articles de secours et la fourniture d'une aide au relèvement ;
- ◆ Des services de traduction et d'interprétation, ainsi qu'une médiation culturelle ;
- ◆ Des soins de santé et une aide psychosociale ;

- ◆ Une assistance juridique et des services de documentation ;
- ◆ Des conseils relatifs aux demandes d'assistance ;
- ◆ Le repérage des familles ;
- ◆ Des solutions de communication longue distance abordables (téléphones et Internet, par exemple).

Il peut être utile de mettre en place de tels centres dans des lieux que les migrants connaissent et où ils se sentent en confiance (centres communautaires, églises, temples, mosquées et écoles locales, par exemple), mais aussi dans les abris et sites d'évacuation que les migrants utilisent, ou à proximité immédiate de ceux-ci.

Pour que ces centres soient effectivement fréquentés, il est essentiel de les doter en collaborateurs et volontaires bilingues et culturellement compétents, avec notamment du personnel d'ONG clés ou des membres d'organisations de migrants et des communautés.

Améliorer les compétences du personnel chargé de la gestion des situations d'urgence

Le personnel chargé de la fourniture des services, et notamment les collaborateurs et les volontaires des agences de gestion des situations d'urgence, ou d'autres acteurs compétents (gouvernementaux et non gouvernementaux), ont un rôle déterminant à jouer s'agissant de garantir que les groupes de migrants reçoivent une assistance appropriée. Il est essentiel de développer les capacités individuelles et organisationnelles permettant de comprendre la situation spécifique des migrants, d'en tenir compte et d'y répondre pour rendre l'assistance dans les situations d'urgence et l'aide au relèvement plus inclusives.

Pour ce faire, on peut inclure les éléments voulus dans un programme de formation préurgence destiné aux collaborateurs et aux volontaires, qui porterait notamment sur :

- ◆ La présence des migrants ;
- ◆ L'obligation du système de gestion des situations d'urgence d'aider les migrants ;
- ◆ Les droits des migrants et leur contribution à la communauté ;
- ◆ L'évaluation des préjugés culturels de chacun ;
- ◆ Les langues étrangères ;
- ◆ La sensibilisation aux différences culturelles ;
- ◆ Les procédures spécifiques qui peuvent aider à adapter l'assistance lors de la fourniture de services aux migrants.

S'ils existent, les programmes de ce type doivent idéalement être étendus au personnel de tous les partenaires compétents qui sont chargés de la gestion des situations d'urgence, et notamment aux organisations de la société civile et aux groupes de migrants. Par ailleurs, les programmes menés conjointement avec d'autres organismes étrangers de gestion des situations d'urgence et les programmes visant au recrutement de collaborateurs et de volontaires issus de la migration peuvent aussi se révéler très efficaces à cette fin (voir le chapitre 5 pour plus d'informations sur ces derniers).

Toutefois, ces deux types de programmes peuvent nécessiter un investissement important en temps et en ressources humaines et financières, ce qui n'est pas toujours possible. Que des activités de renforcement des capacités sur le plus long terme soient possibles ou non, les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent prendre différentes mesures pour contribuer à améliorer la fourniture de l'aide d'urgence appropriée aux groupes de migrants.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence devraient recueillir des informations sur les compétences et les caractéristiques (compétences linguistiques, pays d'origine et formations suivies) de leurs collaborateurs et de leurs volontaires afin de pouvoir exploiter au mieux leurs capacités grâce à un déploiement ciblé. Il faudrait aussi comprendre les éventuelles limitations de certains travailleurs (par exemple, les migrants ne leur font pas confiance à cause de leur profession ou de leur appartenance ethnique, ou ils ne travaillent pas bien dans un environnement multiculturel). Il faudrait tenir compte de ces informations dans la planification et les mesures de réponse.

Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent davantage sensibiliser leur personnel (ainsi que le personnel de leurs partenaires) en rassemblant et en publiant des informations sur les différents groupes de migrants (comme leurs besoins, les situations qu'ils vivent, les lieux où ils se trouvent et leurs caractéristiques), et notamment des conseils quant à la meilleure manière de prendre contact et d'avoir des échanges avec eux (s'agissant, par exemple, de la confidentialité, de la défiance ou de la nécessité de s'adresser à un médiateur ou à un représentant). On peut aussi transmettre les informations de ce type au personnel déployé sur le terrain, à proximité immédiate de la situation d'urgence, au moyen de formations et de séances d'information organisées « juste à temps ».

Des informations même très concises sur les caractéristiques pertinentes des différents groupes de migrants (préférences et restrictions alimentaires, attitude à l'égard des soins de santé et de l'aide psychosociale, préférences vestimentaires, étiquette et normes concernant le respect de l'intimité, ainsi que les choses à faire et à ne pas faire lorsque l'on apporte une assistance) peuvent contribuer à sensibiliser les travailleurs à la diversité à laquelle ils seront confrontés, et à améliorer leur capacité à y répondre au moyen d'interventions ciblées.



Le dossier de formation comprend un modèle à compléter permettant de créer un tableau concis, à la fois pour les communications préalables à l'urgence et pour la sensibilisation juste à temps (« M8_modèle »).

Les informations de ce type sont particulièrement pertinentes pour certaines catégories d'intervenants, qui sont susceptibles de travailler sur les aspects les plus culturellement sensibles des secours et de l'aide au relèvement (personnel médical, fournisseur d'assistance psychosociale, personnel pédagogique, personnel bilingue et interprètes). Cependant, tous les intervenants peuvent avoir besoin de recevoir ce type d'informations (ou d'avoir de telles connaissances) pour s'acquitter de leurs missions efficacement dans des communautés diversifiées.

Par ailleurs, il est aussi important de s'assurer que les volontaires, et notamment ceux qui n'ont reçu aucune formation et ne sont mobilisés que pour la situation d'urgence, sont à même de fournir des services adéquats.

Evaluer la fourniture de l'assistance ciblée

Apprendre des urgences passées peut, sur le long terme, permettre d'améliorer la préparation, ainsi que les systèmes de réponse et de relèvement. La collecte d'informations sur l'efficacité et le caractère inclusif des interventions d'urgence passées, notamment, est importante pour comprendre ce qu'on peut améliorer pour réduire la vulnérabilité des migrants dans les situations d'urgence. La mise en place de mécanismes de consultation des informateurs *ad hoc* afin de savoir ce qui a ou non fonctionné tout au long du processus de secours et de relèvement devrait être considérée comme un volet fondamental du travail à accomplir après la situation d'urgence. On peut recueillir des informations et des données dans le cadre d'un retour direct sur les activités de préparation, les secours et les activités de relèvement, ainsi que plus tard, au moyen d'une réflexion et d'une discussion *ex post*.

Les activités de collecte des données de ce type peuvent contribuer à jeter un éclairage sur :

- ◆ L'accès à l'information (y compris le degré de satisfaction concernant les avertissements et les communications officiels, et leur utilité, l'efficacité des divers canaux et médias disponibles et la préférence pour certains d'entre eux, et le degré de confiance ou les mesures prises en réaction) ;
- ◆ L'accès aux services par les migrants, la satisfaction à l'égard des services reçus, les principales lacunes et barrières les empêchant d'avoir accès à une assistance adéquate ;
- ◆ La participation active des migrants aux dispositifs de gestion des situations d'urgence, aux côtés d'acteurs institutionnels et communautaires (notamment par une transmission des informations et une coordination formelles, et une assistance informelle) ;
- ◆ L'efficacité et l'utilisation des dispositifs précatastrophes (établissement des profils des communautés, mécanismes de coordination au sein des institutions ou avec des organes communautaires) ;
- ◆ Les cas d'abus, d'exploitation ou de discrimination observés ;
- ◆ Le niveau général de confiance des migrants dans les institutions et communautés locales ;
- ◆ Les effets, à court et à long terme, sur le bien-être des migrants et sur leur décision de rester, de partir et de revenir plus tard.

On peut tirer des informations sur l'efficacité des activités de secours et de relèvement :

- ◆ Des analyses de données sur l'accès des personnes aux services clés et sur l'usage qu'elles en font ;
- ◆ Des commentaires et des plaintes des utilisateurs du système, recueillis au moyen de mécanismes réservés à cet usage (comme une boîte de réclamation) ;
- ◆ D'entretiens ciblés, personnels ou virtuels, avec les principaux informateurs (utilisateurs et fournisseurs de services) ;
- ◆ D'enquêtes auprès d'une population ou d'un groupe donné ;
- ◆ De comités et groupes de réflexion composés d'utilisateurs et de fournisseurs de services ;

- ◆ De réunions des institutions et acteurs compétents (y compris les manifestations de coordination régulières).

Quelques exemples d'informations pertinentes :

- ◆ Nombre d'utilisateurs enregistrés pour les fournisseurs de services compétents ;
- ◆ Temps nécessaire pour accéder aux services ;
- ◆ Besoins non satisfaits ;
- ◆ Satisfaction générale des utilisateurs ;
- ◆ Plaintes et commentaires spécifiques ;
- ◆ Données de recensement et indicateurs de bien-être.

On peut ventiler ces informations par nationalité ou par statut migratoire (et pas seulement en fonction de l'âge et du sexe) et les comparer avec les tendances démographiques et les chiffres globaux, pour fournir une analyse plus approfondie des schémas existants de discrimination et de vulnérabilité. Cependant, pour se faire une meilleure idée de la situation des migrants, il peut être utile de les suréchantillonner dans les exercices d'évaluation pour être certain qu'ils soient suffisamment nombreux à être pris en considération dans chaque enquête.

Les acteurs à associer à ce processus sont notamment les suivants :

- ◆ Les intervenants aux phases de réponse et de relèvement (y compris les spécialistes des soins de santé et du soutien psychosocial ou encore les administrateurs des sites d'évacuation) ;
- ◆ Les cadres supérieurs des principaux acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence ;
- ◆ Les représentants des principaux groupes de migrants, y compris des membres des différentes composantes des groupes de migrants ;
- ◆ Les représentants d'organisations de la société civile qui travaillent en étroite collaboration avec les populations de migrants, y compris les fournisseurs de services directs et les groupes de défense des migrants ;
- ◆ Les interprètes, traducteurs et professeurs de langues ;
- ◆ Les médiateurs culturels ;
- ◆ Les représentants de médias ethniques ;
- ◆ Les représentants de la communauté touchée dans son ensemble.

On peut définir des indicateurs de performance pour contribuer à quantifier ces variables et, éventuellement, à mesurer les accomplissements au regard des objectifs généraux des stratégies et politiques (le cas échéant), et aussi pour surveiller et comparer les données et les indicateurs dans le temps et dans différents contextes d'urgence.

Il faut également mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les commentaires recueillis soient inclus dans des directives ciblées, utilisés pour améliorer les pratiques et dispositifs existants et, surtout, intégrés dans les mesures de préparation pertinentes. Cela nécessitera, par exemple, de réviser les plans et systèmes d'alerte précoce existants, et aussi de créer des mécanismes ou de modifier les mécanismes existants en vue d'associer les migrants aux systèmes de gestion des risques et de développer les compétences culturelles des institutions

d'accueil. Il faudrait aussi étendre cette approche aux autres zones non directement touchées mais susceptibles d'être exposées à des risques analogues.

Si ces évaluations et enseignements tirés sont réunis pour améliorer l'apprentissage institutionnel relatif à cet effort de réponse, il peut être utile d'en prévoir certains qui concernent spécifiquement les groupes de migrants. En tout état de cause, de tels exercices doivent tenir compte des effets de la situation d'urgence à court et à long terme.



Pour un exemple d'exercice d'évaluation, voir les enseignements retirés du groupe interinstitutions de migrants de Christchurch. Ce groupe a associé des ministres des gouvernements locaux, et des représentants de la société civile et des groupes de migrants à ses évaluations. Le rapport est disponible à l'adresse <https://docs.google.com/file/d/0BxbzKqZEYFI-allyVXFNamZnM00/preview>.



POINTS A RETENIR

- ◆ Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence peuvent prendre différentes mesures pour renforcer leur propre capacité à apporter une assistance appropriée aux groupes de migrants et aux communautés diversifiées en général. Celles-ci comprennent la formation continue et le renforcement « juste à temps » des capacités des intervenants.
- ◆ Les acteurs chargés de la gestion des situations d'urgence pourront vraisemblablement compter sur des réseaux préexistants d'acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux, qui sont mieux à même d'atteindre les groupes de migrants. Il est essentiel de coordonner la préparation et la réponse avec eux pour créer un système de gestion des situations d'urgence sans exclusive.
- ◆ Tirer des leçons des expériences passées est essentiel pour déterminer ce qui fonctionne ou pas et ce qui peut être amélioré lorsqu'il s'agit d'aider des migrants à risque ou touchés par des situations d'urgence.

SESSION 8 : RENCONTRES EXPRESS ET TRAVAIL DE GROUPE SUR LES ACTIONS NECESSAIRES POUR FACILITER L'ACCES DES MIGRANTS A L'AIDE

Méthodologie : Jeu des « rencontres express »



Le jeu des « rencontres express » est une méthode destinée à amener les participants à réfléchir rapidement sur un thème ou une question. Regroupés en binômes, les participants sont en mesure de remettre en question et d'enrichir mutuellement leurs idées. Le cadre est informel et permet une réflexion et une discussion dynamiques dans un environnement ouvert, où aucun jugement n'est porté.

Méthodologie : Travail de groupe



Le travail de groupe permet à tous les participants d'être activement mobilisés et de réfléchir concrètement aux différentes actions nécessaires pour faciliter l'accès des migrants à l'assistance et aux ressources.

Objectifs d'apprentissage de la session



A la fin de la session, les participants doivent pouvoir :

- ♦ Faire en sorte que l'assistance fournie pendant et après une situation d'urgence soit adaptée et que de nouvelles activités soient ajoutées en cas de nécessité pour répondre aux besoins des migrants ;
- ♦ Reconnaître les mesures pouvant être utilisées pour renforcer la capacité d'une institution à fournir une assistance ciblée aux migrants.

Principaux thèmes



1. Différences dans la fourniture de services aux usagers migrants ;
2. Informations à recueillir pour évaluer les activités et les pratiques ;
3. Possibilités de renforcement des capacités du personnel et des organisations.

Préparer l'espace et les matériels de formation



- ◆ Pour le jeu des « rencontres express » : un grand espace (de 3 mètres sur 5 ou plus, en fonction de la taille du groupe) où les personnes peuvent se ranger en file et se déplacer librement.
- ◆ Pour le travail de groupe : un poste de travail (un bureau ou une petite table) par groupe. Dans l'idéal, chaque groupe devrait être dans une salle différente pour que chacun puisse mener sa discussion dans un environnement calme.
- ◆ Trois tableaux blancs ou tableaux à feuilles.
- ◆ Des marqueurs pour chaque groupe.
- ◆ Des exemplaires des instructions pour le travail de groupe pour chaque groupe.

Organiser les activités



Activité 1 : Rencontres express (30 minutes)

1. Demander aux participants de se tenir debout et de former deux rangs (rang A et rang B) se faisant face.
2. Expliquer que pendant cette activité, les discussions se dérouleront en binôme, les participants discuteront du thème proposé avec la personne se trouvant en face d'eux (cette personne sera différente pour chaque tour de discussion).
3. En binôme, les participants ont deux minutes pour discuter de la première question : « La fourniture d'abris d'urgence est-elle différente lorsque des migrants se trouvent parmi les victimes ? Si oui, pourquoi ? »
4. Au bout de deux minutes, demander aux participants du rang B de se déplacer d'une personne vers la droite (les participants du rang A restent où ils se trouvent). Les discussions se poursuivent sur le même thème dans des binômes différents.
5. Au bout de deux minutes, les participants du rang B se déplacent de nouveau et discutent de la même question.
6. Répéter le processus avec la question 2 : « L'apport de soins de santé et d'un soutien psychosocial est-il différent lorsque des migrants se trouvent parmi les victimes ? Si oui, pourquoi ? »
7. Répéter le processus avec la question 3 : « De quelles formes supplémentaires d'assistance spécifique les migrants peuvent-ils avoir besoin dans les phases de secours et de relèvement ? »
8. Discuter des trois questions en plénière et conclure en présentant les informations clés. Utiliser, le cas échéant, la présentation PowerPoint « M8_adapter l'apport de services ».

Activité 2 (option 1) : Discussion plénière (30 minutes)

1. Discuter avec les participants des mesures que leur organisation a adoptées (ou dont ils ont connaissance d'une autre manière) pour améliorer sa capacité à servir les migrants et d'autres groupes spécifiques dans leur communauté. Cette discussion doit couvrir les éléments du Thème 2 (renforcement des capacités internes, mécanismes de coordination et évaluations).
2. Pour conclure, « M8_template » peut être présenté comme exemple d'outil pouvant être utilisé pour sensibiliser les intervenants d'urgence (y compris dans le cadre des formations juste à temps) aux particularités des communautés de migrants avec lesquelles ils peuvent être amenés à travailler et à ce que ces particularités supposent pour ce qui est de la fourniture de services de secours.

Activité 2 (option 2) : Travail de groupe (60 minutes)

1. Répartir les participants en groupes de trois ou quatre.
2. Les groupes disposent de 30 minutes pour réfléchir à une ou deux particularités différentes des groupes de migrants en ce qui concerne :
 - Les préférences et les restrictions alimentaires ;
 - Les préférences et les restrictions en matière de boissons ;
 - Les modalités de couchage et l'intimité ;
 - Les attitudes concernant les soins de santé ;
 - Les attitudes concernant le soutien psychosocial ;
 - Les attitudes et les rituels concernant la prise en charge des morts ;
 - La religion et le besoin de lieux de prière ;
 - L'étiquette et les rôles sexospécifiques ou liés à l'âge ;
 - Les célébrations collectives et les principaux festivals.Cette liste doit être adaptée au contexte de la formation.
3. Les idées et les informations peuvent être recueillies sur la base d'un exercice d'établissement de profil (si un tel exercice a été effectué dans le cadre de la formation), des connaissances des participants ou d'une recherche sur Internet (si cela est techniquement possible). Les informations peuvent être regroupées en utilisant le tableau figurant à l'Annexe 8.1, ou une version plus grande du tableau pourrait être dessinée sur un tableau à feuilles ou un tableau blanc.

4. Lorsque le temps de préparation est écoulé, chaque groupe dispose de trois minutes pour présenter les résultats de ses discussions, puis les autres groupes peuvent continuer à discuter du contenu du tableau (10 minutes).
5. Regrouper les différentes contributions dans un seul tableau et discuter de la manière dont ils pensent que celui-ci pourrait être utile pour leur travail (20 minutes).

Conseils



- ◆ Les groupes doivent être de quatre ou cinq personnes maximum chacun pour permettre à chaque participant de prendre part à la discussion.
- ◆ Se rendre auprès des groupes pendant qu'ils travaillent, leur donner des orientations et des conseils si besoin.

Durée



Durée totale estimée : 60 à 90 minutes, selon que l'option 1 ou 2 est choisie pour l'activité 2 (sur la base de trois groupes pour l'option 2 de l'activité 2)

- ◆ Activité 1 (rencontres express) : 30 minutes
- ◆ Activité 2, option 1 (discussion plénière) : 30 minutes
- ◆ Activité 2, option 2 (travail de groupe) : 60 minutes

ANNEXES

Annexe A : Glossaire

Acteur : voir *Partie prenante*

Acteur de crise : *Partie prenante*, spécialisée ou non, dont les responsabilités et les objectifs consistent à servir et à protéger des personnes et des biens dans des situations de *crise* ou d'*urgence*.

Acteur du secteur privé : *Employeur, recruteur* ou fournisseur de services, quelle que soit sa taille. Un acteur du secteur privé peut être, par exemple, une société multinationale, une petite ou moyenne entreprise, ou encore un employeur travaillant seul. Un fournisseur de services du secteur privé peut être une société qui, par exemple, fournit des services financiers ou dans le domaine des télécommunications ou du transport.

Aléa : Phénomène, substance, activité humaine ou situation dangereuse, susceptible de provoquer des pertes en vies humaines, des blessures ou d'autres effets sanitaires, des dommages aux biens, la perte des moyens de subsistance et de services, une désorganisation de la vie sociale et économique ou une dégradation de l'environnement.

Aléa anthropique : *Aléa* découlant d'une situation technologique ou industrielle, y compris des accidents, des pratiques dangereuses, des défauts d'infrastructure ou de certaines activités humaines, qui peut provoquer des pertes en vies, des blessures, maladies ou autre impact sur la santé, des dégâts matériels, la perte des moyens de subsistance et des services, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement.

Aléa naturel : Processus ou phénomène naturel susceptible de provoquer des pertes en vies, des blessures ou d'autres effets sanitaires, des dommages aux biens, la perte des moyens de subsistance et de services, une désorganisation de la vie sociale et économique ou une dégradation de l'environnement.

Apatride : Personne qu'aucun Etat ne considère comme son ressortissant par application de sa législation.

Catastrophe : Grave perturbation du fonctionnement d'une communauté ou d'une société causant des pertes et ayant des effets importants sur le plan humain, matériel, économique et environnemental, que la communauté ou la société en question ne peut surmonter avec ses ressources propres. Une catastrophe est naturelle quand elle est causée par un *aléa naturel*, et d'origine humaine quand elle est déclenchée par un *aléa anthropique*.

Citoyen : voir *National*

Conflit : Situation dans laquelle deux ou plusieurs Etats s'opposent par les armes, ou caractérisée par des confrontations armées de longue durée entre les forces armées gouvernementales et celles d'un ou plusieurs groupes armés ou entre de tels groupes sur le territoire d'un Etat.

Crise : *Conflit* ou *catastrophe* naturelle ou d'origine humaine d'une ampleur telle qu'une importante intervention humanitaire est nécessaire de la part des autorités du *pays d'origine* ou du *pays de destination* ou de la communauté humanitaire internationale.

Demandeur d'asile : Toute personne en quête de protection internationale, attendant que les autorités compétentes du *pays de destination* statuent sur sa demande de statut de réfugié.

Diaspora : *Migrants* d'un même *pays d'origine* qui résident sur le territoire d'un Etat autre que leur Etat d'origine. Lorsqu'une distinction est faite entre migrants et diaspora (et leurs groupes), le terme *migrant* désigne les personnes qui vivent, travaillent ou résident dans une région touchée par un *conflit* ou une *catastrophe*, tandis que la *diaspora* désigne toutes les personnes d'un même pays d'origine qui vivent hors de la région touchée, y compris un *pays tiers*.

Employeur : Personne ou organisation qui emploie un ou plusieurs *migrants*.

Enfant non accompagné ou séparé : Mineur séparé de ses deux parents et d'autres proches, qui n'est pas pris en charge par un adulte à qui la loi ou la coutume attribue la responsabilité de s'occuper de lui.

Etat d'accueil : voir *Pays de destination*

Etat de préparation : Connaissances et capacités acquises par les gouvernements, les organisations professionnelles d'intervention et de relèvement, les communautés et les personnes en vue de bien anticiper et de dûment répondre à des *crises* potentielles et de s'en relever.

Etat de transit : Etat autre que l'*Etat d'origine* que les *migrants* traversent quand ils fuient.

Etat d'origine : Etat dont le *migrant* possède la nationalité.

Evacuation : Mouvement, planifié ou non, organisé ou spontané, de personnes ou de biens au départ d'une zone menacée ou touchée par une *crise*, à titre temporaire et pour des raisons de sécurité et de protection.

Gestion des risques de catastrophe : Processus consistant à avoir recours à des directives administratives, à des organisations et à des compétences et capacités opérationnelles afin de mettre en œuvre des stratégies, des politiques et des capacités de faire face améliorées dans le but d'atténuer l'impact négatif des *aléas* et de réduire les possibilités de *catastrophe*.

Gestion des situations d'urgence : Organisation et gestion des ressources et des responsabilités en vue de faire face à tous les aspects d'une situation d'urgence, plus particulièrement aux stades de la *préparation*, de la *réponse* et du *relèvement* précoce.

Itinéraire d'évacuation : Tout itinéraire terrestre, aérien ou maritime, défini ou non dans un *plan d'intervention en cas d'urgence*, que les personnes peuvent emprunter aux fins d'évacuation.

Migrant : Non-national présent dans un pays autre que son *pays d'origine*.

Migrant dépourvu de documents : *Migrant* qui ne possède pas les documents requis pour entrer ou séjourner légalement dans un *pays de destination* – soit parce qu’il est entré dans le pays sans documents ou parce qu’il est entré légalement mais a perdu par la suite le droit de séjour dans le pays, soit parce qu’il est resté au-delà de la période de validité du visa.

Migrant pourvu de documents : Tout *migrant* détenant les documents requis pour entrer et séjourner (et travailler ou étudier) dans un *pays de destination*.

National : Personne qui, par naissance ou par naturalisation, est rattachée à un Etat par un lien de nationalité.

Organisation internationale : Organisation intergouvernementale.

Partie prenante : Tout *Etat d’origine, d’accueil* ou de *transit* ou ses institutions, ou un acteur du secteur privé, une organisation internationale ou la société privée.

Pays aux prises avec un conflit ou une catastrophe : voir *Pays de destination* ; on parle aussi de « pays en crise » ou de « pays en situation d’urgence ».

Pays d’accueil : Voir *pays de destination*

Pays de départ : voir *Pays d’origine*

Pays de destination : Pays risquant d’être le théâtre d’un *conflit* ou d’une *catastrophe* ou qui est aux prises avec un conflit ou une catastrophe sur tout ou partie de son territoire.

Pays d’origine : Etat dont un *migrant* a la nationalité.

Pays tiers : Tout Etat autre que l’*Etat d’origine* et que l’*Etat d’accueil*.

Personne déplacée : Personne contrainte de quitter son lieu de résidence ou de travail habituel en raison d’une *crise*. Ce terme désigne aussi bien un *migrant* qu’un *national* dans tout *pays de destination*.

Personnel consulaire : Tout représentant officiel d’un Etat et de son gouvernement sur le territoire d’un autre Etat.

Plan d’intervention en cas d’urgence : Document analysant les *crises* susceptibles de menacer une communauté, les milieux économiques ou une société, qui arrête des dispositions au préalable afin de permettre une *réponse* appropriée, efficace et en temps voulu à un tel phénomène ou situation. Il prévoit des modalités d’action organisées et concertées et précise les ressources et les rôles institutionnels, les processus d’information et les modalités opérationnelles pour différents *acteurs* en cas de nécessité.

Point de sortie : Tout site par lequel des personnes touchées par une *crise* peuvent quitter un pays.

Recruteur : Professionnel qui recherche ou sollicite des *migrants* aux fins de placement chez un *employeur*. Ils travaillent ou non pour le compte d’une agence de recrutement.

Redressement ou relèvement : Rétablissement et, selon le cas, amélioration des installations, des moyens de subsistance et des conditions de vie des communautés et des personnes touchées par une *crise*.

Réduction des risques de catastrophe : Démarche conceptuelle et pratique visant à réduire les *risques de catastrophe* et consistant à analyser et à gérer systématiquement les facteurs à l'origine de *catastrophes*, notamment en limitant l'exposition aux *aléas*, en réduisant la vulnérabilité des personnes et des biens, en pratiquant une gestion rationnelle des terres et de l'environnement, et en améliorant la préparation aux événements préjudiciables.

Réfugié : Personne qui répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la définition du réfugié telle qu'elle apparaît dans les instruments internationaux et régionaux pertinents, le mandat du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiées et/ou le droit national. Selon la Convention relative au statut des réfugiés de 1951, un réfugié est une personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, ne veut pas retourner dans son pays d'origine. D'autres instruments internationaux ou des lois nationales peuvent élargir cette définition pour y inclure, par exemple, les menaces contre la vie, la sécurité ou la liberté en raison d'une violence aveugle ou d'autres événements qui perturbent gravement l'ordre public.

Réponse : Fourniture de services et d'une assistance publique d'urgence pendant ou immédiatement après une *crise* en vue de sauver des vies, de réduire les effets sanitaires, de garantir la sécurité publique et de pourvoir aux besoins de subsistance élémentaires des personnes touchées.

Résilience : Capacité d'une personne, d'une communauté ou d'une société exposée à des *aléas* de résister, d'absorber, de s'adapter et de se relever des effets d'un aléa en temps opportun et avec efficacité.

Risque de catastrophe : Pertes potentielles en vies et dommages potentiels causés à l'état de santé, aux moyens de subsistance, aux biens et aux services que pourrait subir une communauté ou société particulière sur une période future déterminée par suite de *catastrophes*.

Secours : voir *Réponse*

Site d'évacuation : Tout endroit, prévu ou non, géré par des *acteurs de crise* gouvernementaux ou non gouvernementaux vers lequel des personnes et des biens sont évacués pour garantir leur sécurité face à une *crise*.

Situation d'urgence : voir *Crise*

Société civile : Organisations non gouvernementales internationales, régionales, nationales et locales ; réseaux, organisations et groupes de migrants et de la diaspora ; organisations religieuses et confessionnelles ; organisations de travailleurs et d'employeurs ; cercles de réflexion ; milieux universitaires et chercheurs ainsi que leurs institutions, basées dans les *pays d'origine*, les *pays de destination* ou les *pays tiers*.

Système d'alerte précoce : Système requis pour produire et diffuser en temps utile des mises en garde claires permettant aux personnes, aux communautés et aux organisations menacées par un *aléa* de se préparer et d'agir comme il se doit et en temps suffisant afin de réduire la possibilité d'un préjudice ou d'une perte.

Traite d'êtres humains ou traite des personnes : Le recrutement, l'hébergement, le transport, la fourniture ou l'obtention d'une personne aux fins de travail forcé ou de commerce du sexe par le recours à la force, à la fraude ou à la contrainte. La traite d'êtres humains peut se dérouler à l'intérieur des frontières d'un seul Etat ou présenter un caractère transnational. La Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée et son Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants (dit « Protocole de Palerme ») met en place un cadre juridique mondial qui criminalise toutes les formes de traite des personnes, prescrit des sanctions graves, décrit des formes de protection particulières des victimes et énonce les rôles et responsabilités des gouvernements.

Travailleur domestique : *Migrant* travaillant dans le ménage de l'*employeur* pour y effectuer des tâches destinées à des personnes ou à leur famille, telles que s'occuper des enfants et des personnes âgées à charge ou faire le ménage ou des travaux d'entretien.

Vulnérabilité : Probabilité qu'une personne, une communauté ou un système subisse les conséquences préjudiciables d'un *aléa*.

Annexe 2.1 : Cartes présentant la situation de chaque personnage du jeu « Un pas en avant »¹

Renseignements personnels

Nom : **Abduraman**

Sexe : Masculin

Pays d'origine : Côte d'Ivoire

Age : 26 ans

Situation familiale : Vit avec ses deux parents et deux frères et sœur plus jeunes

Education et profession

A terminé l'enseignement primaire et possède un diplôme de cuisinier.

Possède plusieurs années d'expérience de travail dans les hôtels internationaux d'Abidjan.

Situation actuelle

A la suite des violences qui ont éclaté après les élections nationales, Abduraman et sa famille ont été contraints de quitter leur maison située dans une banlieue d'Abidjan et de se réfugier au Mali, où ils ont vécu ces deux dernières années.

Abduraman travaille en qualité de chef dans un restaurant local mais n'a pas de permis de travail ou de résidence valide. Il est le seul de la famille à travailler et son salaire est juste suffisant pour tous.

Abduraman possède une moto qu'il partage avec le reste de sa famille.

Lorsqu'il vivait en Côte d'Ivoire, il a participé à des activités politiques et a peur de rentrer, à moins que Laurent Gbagbo ne soit reconnu coupable et condamné à l'emprisonnement.

Le français est la langue nationale à la fois du Mali et de la Côte d'Ivoire.

¹ Sur la base d'études de cas recueillies par l'OIM

Renseignements personnels

Nom : **Carmela**

Sexe : Féminin

Pays d'origine : El Salvador

Age : 52 ans

Situation familiale : Divorcée ; trois enfants (deux filles et un garçon)

Education et profession

Pas d'éducation formelle.

Travaille de chez elle en qualité de couturière.

Informations supplémentaires

Carmella et sa famille habitaient dans un logement social de New York lorsque l'ouragan Sandy a frappé la région. Le bâtiment dans lequel ils vivaient a été gravement endommagé pendant la tempête et a dû être fermé. La famille vit à présent dans un logement temporaire d'un quartier principalement habité par des migrants d'Amérique latine.

Carmella ne maîtrise pas bien l'anglais mais ses trois enfants vont régulièrement à l'école publique (en anglais).

Elle est dépendante des transports publics, car elle n'a pas de voiture.

Carmela n'a pas de permis de résidence ou de travail valide.

C'est une très bonne couturière et elle arrive à gagner correctement sa vie grâce à son activité professionnelle, et à économiser.

Carmela n'a pas l'intention de retourner en El Salvador à cause de la violence qui sévit dans la capitale, d'où elle est originaire.

Renseignements personnels

Nom : **Jean d'Amour**

Sexe : Masculin

Pays d'origine : Haïti

Age : 25 ans

Situation familiale : Célibataire ; ses parents et ses sept frères et sœurs sont en Haïti

Education et profession

Pas d'éducation.

Lave les voitures dans les rues de New York.

Informations supplémentaires

Jean d'Amour vit chez des amis d'Haïti.

Il n'a pas de permis de résidence ou de travail valide.

Il parle peu l'anglais et mal le français.

Jean d'Amour a contracté une dette pour se rendre aux Etats-Unis et n'a pas encore pu économiser pour la rembourser.

Il est à New York depuis quatre mois. Il n'est pas sûr de pouvoir continuer à vivre chez ses amis mais il ne peut pas non plus retourner en Haïti.

Renseignements personnels

Nom : **Kathleen**

Sexe : Féminin

Pays d'origine : Etats-Unis

Age : 55 ans

Situation familiale : Divorcée ; élève seule ses enfants

Education et profession

Diplôme d'infirmière.

A été employée dans un hôpital de sa ville d'origine ces quinze dernières années.

Informations supplémentaires

Kathleen a résidé et travaillé dans la même communauté ces 25 dernières années.

Elle est entourée de membres de sa famille et d'amis, est socialement active et appartient à plusieurs clubs et organisations.

Kathleen a le permis de conduire et possède une voiture.

Elle vit seule et est propriétaire de sa maison.

Renseignements personnels

Nom : **Iqbal**

Sexe : Masculin

Pays d'origine : République arabe syrienne

Age : 19 ans

Situation familiale : Célibataire

Education et profession

Iqbal a obtenu son diplôme de fin d'études secondaires et était en première année d'université, où il suivait des études d'ingénieur, à Damas. Il a été contraint d'arrêter ses études lorsque sa famille a fui le pays pour échapper à la guerre.

Iqbal veut devenir ingénieur en eau et assainissement.

Informations supplémentaires

La famille d'Iqbal est restée en Turquie, dans un camp à la frontière syrienne, tandis qu'Iqbal a émigré en Allemagne, où il vit à présent chez son oncle et sa tante. Il espère poursuivre ses études dans ce pays.

Iqbal a demandé le statut de réfugié et s'attend à recevoir une réponse positive au cours des prochains mois. Il est arrivé avec ses documents syriens.

Iqbal bénéficie des soins de santé fournis par le système de santé public allemand.

Il ne parle pas l'allemand mais son anglais est bon.

Renseignements personnels

Nom : **Julieta**

Sexe : Féminin

Pays d'origine : Mozambique

Age : 33 ans

Situation familiale : Veuve avec trois enfants

Education et profession

Pas d'éducation.

A travaillé en tant que femme de ménage dans la province de Gauten en Afrique du Sud ces neuf dernières années.

Informations supplémentaires

Julieta a un permis de travail et peut bénéficier des soins de santé publics.

Ses enfants, âgés de 8, 11 et 15 ans, vivent à Xai Xai (Mozambique) avec ses parents.

Elle parle le xhosa (parlé à la fois là où elle vit en Afrique du Sud et dans son quartier au Mozambique) et maîtrise les rudiments de l'afrikaans.

Elle dépend des transports publics pour aller au travail et rentre au Mozambique une fois par an pendant la période de vacances, généralement pour Noël.

Julieta construit une maison dans son pays. Si elle en paie une partie au moyen des fonds qu'elle envoie, il n'en demeure pas moins qu'elle a contracté une dette importante auprès d'un prêteur local.

Renseignements personnels

Nom : **Jose**

Sexe : Masculin

Pays d'origine : Philippines

Age : 41 ans

Situation familiale : Marié ; a deux jumelles (de cinq ans) et sa femme est enceinte

Education et profession

Formation de pharmacien.

A travaillé dans une clinique pendant cinq ans dans la région de Tohoku (Japon), région exposée aux tremblements de terre et aux tsunamis.

Informations supplémentaires

L'épouse et les filles de Jose vivent dans les Batanes, archipel isolé au nord des Philippines.

Jose a un permis de résidence et de travail au Japon. Il bénéficie des services de santé.

Il possède sa propre moto, qu'il utilise pour se rendre au travail.

Il peut envoyer régulièrement des fonds à sa famille dans les Batanes. Il y a construit une maison, où il espère retourner dans quelques années.

Jose connaît les rudiments du japonais et parle couramment l'anglais.

Il vit dans un dortoir, avec d'autres migrants des Philippines.

Originaire du nord des Philippines, il sait très bien comment se préparer et réagir aux tremblements de terre et aux typhons.

Renseignements personnels

Nom : **Joao**

Sexe : Masculin

Pays d'origine : Timor-Leste

Age : 30 ans

Situation familiale : Marié avec quatre enfants

Education et profession

Pas d'éducation.

Fermier.

Informations supplémentaires

Le Timor-Leste a récemment obtenu son indépendance par rapport à l'Indonésie et a connu de graves sécheresses ces dernières années.

Joao a émigré en Australie il y a deux mois parce que le revenu qu'il tirait de sa ferme était insuffisant et que sa situation a été aggravée par les sécheresses.

Après des années de revenus en baisse, il a dû contracter une dette et il ne sait pas très bien comment il va la rembourser.

Joao est entré en Australie illégalement et parle très peu l'anglais.

Il vit actuellement à Perth, où il est hébergé par des membres de la communauté timoraise.

Cartes supplémentaires

Renseignements personnels

Nom : Atl

Sexe : Masculin

Pays d'origine : Mexique

Age : 30 ans

Situation familiale : Marié avec quatre enfants

Education et profession

Pas d'éducation.

Maçon sur des chantiers de construction informels.

Informations supplémentaires

Atl vient de l'Etat de Puebla (Mexique), et appartient au peuple Nahuatl.

Il s'est occupé de sa propre petite ferme pendant des années mais comme il n'arrivait pas à en tirer un revenu décent, il a dû vendre la plus grande partie de sa terre et a décidé de migrer à Mexico avec sa famille.

Il travaille à présent sur des chantiers de construction informels.

Après des années d'oppression et un revenu limité, Atl a contracté une dette qu'il ne peut pas rembourser.

Il vit dans un bidonville de la banlieue de Mexico avec sa famille et les autres membres de son groupe ethnique.

Il est récemment tombé malade et a été admis à l'hôpital. Il n'a pas pu travailler et n'a pas d'argent pour couvrir ses dépenses de santé.

Atl parle le nahuatl et ne maîtrise que peu la langue espagnole. Ses deux enfants plus âgés parlent toutefois l'espagnol.

Renseignements personnels

Nom : **Arunny**

Sexe : Féminin

Pays d'origine : Cambodge

Age : 26 ans

Situation familiale : Veuve avec trois enfants

Education et profession

Pas d'éducation secondaire.

Pas d'expérience de travail.

Informations supplémentaires

Arunny est venue en Thaïlande, car on lui a promis un emploi dans une usine dans la banlieue de Bangkok.

Elle a contracté une dette de 1 200 dollars E.-U. pour organiser son voyage mais l'emploi promis ne s'est jamais matérialisé et elle travaille à présent comme hôtesse dans une boîte de nuit de Bangkok.

Arunny n'a pas de permis de résidence ou de travail et ses documents d'identité ont été confisqués par les trafiquants qui ont organisé son voyage en Thaïlande.

Ses enfants, âgés de 2, 4 et 7 ans, vivent à Battambang (Cambodge) avec ses parents.

Arunny partage un logement avec d'autres femmes du Cambodge et reçoit un revenu mensuel très limité pour ses services.

Annexe 6.I : Communications d'urgence sans exclusive : scénario concret

Temps nécessaire

Temps de préparation : 60 minutes

Temps de présentation : 8 minutes

Discussion : 20 minutes

Instructions

Sur la base des caractéristiques du contexte local (profil des aléas, présence de migrants, environnement institutionnel et ressources disponibles, y compris celles recueillies dans le cadre de l'exercice d'établissement de profil dans le Module 4) ou des informations fournies dans le scénario ci-dessous et en utilisant le document figurant dans le dossier de formation (« M6_analyse »), déterminer :

- ◆ Les principaux groupes ou acteurs ayant besoin d'informations pour la préparation, la réponse et le relèvement liés aux cyclones ;
- ◆ Quels produits et messages peuvent être élaborés pour s'assurer que les publics visés reçoivent les informations dont ils ont besoin, le type de produit (par exemple, écrit, audio ou vidéo) et ses caractéristiques (par exemple, traduit) ;
- ◆ Les principaux acteurs et institutions auprès desquels ces informations peuvent être obtenues ;
- ◆ Les acteurs susceptibles de préparer ces produits et messages (y compris votre propre instance chargée de la gestion des situations d'urgence) ;
- ◆ Les principaux médias et acteurs pouvant être utilisés pour véhiculer des messages (compréhensibles).

A partir de cette analyse, dessiner un diagramme reliant les sources d'information, les institutions qui élaborent et diffusent les messages, les médias et les canaux d'information, et les différents publics. Ce diagramme doit être similaire à l'exemple fourni dans « M6_communication d'urgence diagramme ».

Scénario : Diffusion d'informations et d'alertes aux fins de préparation en cas de cyclone dans une région côtière touristique

Vous êtes membres du groupe de travail chargé d'élaborer un plan de communication d'urgence sans exclusive pour le district de Somona, le long de la côte pacifique de l'Asie du Sud-Est. Vous êtes basés à Frias, centre administratif du district, situé à 150 km de la capitale, Fomo. La saison cyclonique approche et vous devez planifier la diffusion d'informations de sensibilisation, d'alertes précoces et de communications d'urgence. Votre tâche consiste notamment à étudier la manière d'entrer en contact avec les étrangers qui séjournent ou séjournent dans la région.

Comme le reste de la région, Somona subit des tempêtes tropicales et des cyclones chaque année, la période entre juin et octobre étant la plus risquée.

Somona a connu un développement intense ces 30 dernières années. De grands hôtels et complexes touristiques ont été construits le long de la côte, dans des régions fortement exposées aux vents violents et aux inondations côtières en raison des cyclones. D'après l'association locale des professionnels du tourisme, la région abrite jusqu'à 50 000 touristes en haute saison (juillet et août).

La majorité des touristes sont des familles avec enfants et des couples de personnes âgées venus de Chine et d'Europe pour une ou deux semaines. La plupart ont atterri à Fomo puis ont pris un autre vol pour l'aéroport de Somona, à 7 km du centre-ville de Frias, et dépendent en général des taxis et des navettes des hôtels pour se déplacer localement. Seuls 10 % d'entre eux parlent la langue locale. Soixante pour cent parlent l'anglais (comme langue maternelle ou deuxième langue) et les autres parlent pour la plupart trois autres langues, à savoir l'allemand, le chinois et le français.

Les régions montagneuses de l'intérieur de Somona sont devenues une destination d'écotourisme ces dernières années. La réserve naturelle de Brando (à 35 km de piste de Frias) attire quelque 2 000 étrangers par an. Il s'agit pour l'essentiel de couples et de petits groupes de jeunes adultes (de 20 à 30 ans) qui parlent un peu la langue locale et qui en général campent dans la nature ou séjournent dans de petits hôtels du parc.

Un grand nombre de travailleurs migrants vivent aussi dans la région, la majorité arrivant pour travailler en tant que saisonniers dans les hôtels, les restaurants, les parcs d'attraction, etc. pendant la haute saison. D'après les registres municipaux, la seule ville de Frias compte environ 10 000 migrants dépourvus de documents, dont la moitié seulement environ résident sur place toute l'année. En outre, la ville abrite un nombre indéterminé de travailleurs migrants non enregistrés (estimé à 18 000 personnes supplémentaires pendant la haute saison).

Les migrants sont pour la plupart de jeunes hommes (parfois des pères avec un ou deux fils ; très rarement des familles entières) venus de pays voisins (Torra et Mile). Ils arrivent généralement en bus ou, plus rarement, avec leur propre voiture ou camionnette, et utilisent les transports publics pour se déplacer dans la ville.

La plupart des migrants de Torra parlent la langue du pays et sont plus susceptibles d'occuper un emploi officiel dans les hôtels plus chers. Ils n'ont pas besoin d'un visa officiel pour entrer dans le pays et sont couverts par le service de santé national (du moins en théorie). Nombre de ceux qui viennent de Mile appartiennent à un groupe ethnique minoritaire local et ne maîtrisent pas bien la langue locale. Ils travaillent le plus souvent sans documents dans des restaurants ou dans de petits services ou entreprises informels.

Beaucoup de ces migrants vivent dans les bidonvilles situés sur les flancs des collines qui se trouvent juste derrière les plages touristiques. Ces bidonvilles sont fortement exposés aux glissements de terrain et aux inondations subites en cas de pluies intenses, en particulier pendant la saison cyclonique.

Les travailleurs migrants ne sont pas bien acceptés par la population locale, car ils sont perçus comme profitant indûment d'emplois qui devraient être réservés à la population locale.

En outre, Somona est situé le long des principaux itinéraires qu'empruntent les migrants dépourvus de documents originaires de Torra et Mile pour se rendre dans les régions industrielles de la côte pacifique nord de l'Amérique du Nord. D'après les calculs des autorités frontalières du pays, quelque 20 000 personnes traversent le pays chaque année soit vers le nord soit pour rentrer chez elles. La plupart passent par Frias, restant souvent quelques jours chez des proches ou des connaissances qui sont eux aussi migrants avant de poursuivre leur route. Somona offre également à certains des possibilités limitées de travail à court terme avant de poursuivre leur voyage, mais selon les estimations, la plupart ne passent que cinq à sept jours dans le pays.

Frias n'abrite que trois consulats honoraires, les ambassades et les consulats de Torra, Mile et d'autres pays se trouvant à Fomo.

ANNEXE 8.1 : INSTRUCTIONS POUR LE TRAVAIL DE GROUPE

Thèmes (à modifier en fonction des besoins)					
Langue parlée	Préférences et restrictions alimentaires	Préférences et restrictions en matière de boissons	Modalités de couchage préférées	Règles concernant l'intimité	Attitudes concernant les soins de santé
Nom du groupe de migrants 1					
Nom du groupe de migrants 2					
Nom du groupe de migrants 3					

REFERENCES

Introduction et rappel du contexte de l'initiative MICIC

Lignes directrices relatives à la protection des migrants dans les pays touchés par un conflit ou une catastrophe naturelle (disponible dans les six langues de l'ONU) : https://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/document/MICIC_Guidelines_french_web_17_10_2016.pdf.

Dialogue international sur la migration (IDM) consacré aux migrants en périodes de crise : www.iom.int/fr/idmmigrantsincrisis_fr.

Initiative MICIC, Background paper : http://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/publications/cover/background-paper_igc-plus-consultation.pdf.

Répertoire des pratiques de l'initiative MICIC : <http://micicinitiative.iom.int/micic-initiative-search>.

Site Internet de l'initiative MICIC : <http://micicinitiative.iom.int/>.

Thème I : Planter le décor, les migrants et autres étrangers dans les situations d'urgence

Aguirre, B.E.

1988 The lack of warnings before the Saragosa tornado. *International journal of mass emergencies and disasters*, vol. 6, n° 1, p. 65 à 74.

Brodie, M. *et al.*

2006 Experiences of Hurricane Katrina evacuees in Houston shelters: Implications for future planning. *American Journal of Public Health*, vol. 96, p. 1 402 à 1 408.

Crimella, C. et C.S. Dagnan

2012 The 11 March triple disaster in Japan. *In* : Gemenne, F., P. Bruecker et D. Ionesco (dir.) *State of environmental migration 2011*. Paris et Genève : Institut du développement durable et des relations internationales et Organisation internationale pour les migrations.

Daily Mail

2013 'It's an incarceration not a holiday': Stranded Britons among 40,000 tourists trapped in Acapulco after storms unleash 13 landslides and flood airport. Disponible à l'adresse : www.dailymail.co.uk/news/article-2424370/Britons-40-000-tourists-trapped-Acapulco-storms-flood-airport.html.

Duncan, H.

2013 Immigrant integration as a factor in disaster preparedness: The case of the 2011 Tōhoku earthquake in Japan. *In* : *Migration Policy Practice*, vol. III, n° 2,

avril-mai 2013.

- Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR)
2007 Rapport sur les catastrophes dans le monde. Genève.
- Foxnews
2012 Hurricane Sandy's Forgotten Victims - Undocumented Immigrants. Disponible à l'adresse : <http://latino.foxnews.com/latino/news/2012/11/20/hurricane-sandy-forgotten-victims-undocumented-immigrants/>.
- Kelly, B. et A.J. Wadud
2012 Asian Labour Migrants and Humanitarian Crises: Lessons From Libya. Bangkok et Washington, D.C. : Organisation internationale pour les migrations et Migration Policy Institute.
- Koike, K.
2011 Forgotten and unattended: refugees in post-earthquake Japan. *Forced Migration Review*, n° 38, p. 46 et 47.
- Laska, S. et B. Morrow
2006 Social vulnerabilities and Hurricane Katrina: An unnatural disaster in New Orleans. *Marine Technology Society Journal*, vol. 40, n° 3, p.7 à 17.
- Li, W. *et al.*
2008 Surviving Katrina and its Aftermath: A comparative analysis of community mobilization and access to emergency relief by Vietnamese Americans and African Americans in an Eastern New Orleans Suburb. *Journal of Cultural Geography*, vol. 25, n° 3, p. 263 à 286.
- Make the Road New York
2012 Unmet needs: Superstorm Sandy and immigrant communities in the Metro New York Area. New York : Make the Road New York.
- Martin, S.
2016 Conflict or natural disaster: does it matter for migrants. MICIC Issue brief. Disponible à l'adresse : http://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/brief/issue_brief_conflict_vs_natural_disaster_0.pdf.
- National Latino Research Center (NLRC)
2007 San Diego Firestorm 2007 Report - Fire Impact on Farmworkers & Migrant Communities in North County. National Latino Research Center. Université d'Etat de Californie, San Marcos.
- New America Media
2005 Katrina Victims Denied Aid and Face Deportation. Disponible à l'adresse : http://news.ncmonline.com/news/view_article.html?article_id=69b9752a0c82041c78788e4390506983.

- Office of Ethnic Minority Affairs Public Interest Directorate American Psychological Association
2006 Hurricane Katrina : A Multicultural Disaster.
- Petri, C.
2009 Translating Disasters. Disponible à l'adresse : <http://prospect.org/article/translating-disaster>.
- Real, B.
2007 Hard Decisions in the Big Easy: Social Capital and Evacuation of the New Orleans Area Hispanic Community During Hurricane Katrina. *In* : Warner, K. (dir.) Perspectives on Social Vulnerability. UNU-EHS Publication Series, n° 6.
- South Eastern Region Migrant Resource Centre
2011 People of Burma in Melbourne: Perspectives of a refugee community. Disponible à l'adresse : www.smrc.org.au/sites/default/files/People%20of%20Burma%20in%20Melbourne%20-%20final%20version.pdf.
- The Irrawaddy
2011 Burmese Migrants Fend for Themselves as Flooding Continues. Disponible à l'adresse : www2.irrawaddy.org/article.php?art_id=22308.
- The New York Times
2008 « Never Again » Again. Disponible à l'adresse : www.nytimes.com/2008/09/21/opinion/21sun2.html?_r=1&scp=1&sq=never%20again%20again&st=cse&oref=slogin.
- Thornley, L. *et al.*
2013 Building Community Resilience: Learning from the Canterbury earthquakes. Rapport final du *Health Research Council* et du *Canterbury Medical Research Foundation*. Disponible à l'adresse : www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/177083X.2014.934846#.Vb9yJDBViko (accès libre).
- Van, B.C.
2009 Lost and found: resilience approaches that helped the Vietnamese residents of Biloxi, Mississippi in the aftermath of Hurricane Katrina. Mémoire, Smith College School for Social Work, Northampton (Etats-Unis d'Amérique). Disponible à l'adresse : <https://dspace.smith.edu/handle/11020/10149> (texte intégral).
- VOA news
2011 Migrant Workers Struggling to Escape Thai Floods. Disponible à l'adresse : www.voanews.com/content/migrant-workers-struggling-to-escape-thai-floods-133065833/168166.html.
- Vu, L. *et al.*
2009 Evacuation and return of Vietnamese New Orleanians affected by Hurricane Katrina. *Organization and Environment*, vol.22, n° 4, p. 422 à 436.

Chapitre I : Promouvoir des mesures de préparation, de réponse et de relèvement culturellement appropriées

Andrulis, D.

2009 Enhancing Disaster Resilience in Racially & Ethnically Diverse Communities. Center for Health Equality, School of Public Health, Université Drexel. 3rd National Conference on Health Systems Readiness. 2 décembre 2009, Washington, D.C.. Disponible à l'adresse : www.diversitypreparedness.org/~media/Files/diversitypreparedness/Drexel%20Disaster%20Resilience.ashx (exposé intégral).

Community Tool Box

Chapter 27. Cultural Competence in a Multicultural World. Disponible à l'adresse : <http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents>.

Département de la santé et des services sociaux des Etats-Unis d'Amérique

2008 Cultural Competency in Disaster Response: Review of Current Concepts, Policies and Practices. Office of Minority Health. Disponible à l'adresse : www.thinkculturalhealth.hhs.gov/pdfs/DisasterPersonneEnvironmentalScan.pdf.

Kelly, N., K. Willet et M. Bancroft

2006 Bridging the cultural divide: Cultural competence in public safety. Emergency Number Professional Magazine, mai 2006, p. 64 à 70.

Programme de compétence culturelle pour la préparation préalable aux catastrophes et la gestion des crises

www.ThinkCulturalHealth.hhs.gov.

Scott, J.C.

2007 Concept Paper: Importance of Cultural Competency in Disaster Management. Document de réflexion élaboré pour la réunion de novembre 2007 intitulée Consensus Building Meeting for the Cultural Competence for Disaster Preparedness and Crisis Response (CCDPCR) project.

Silva, A. et M. Klotz

2006 Culturally Competent Crisis Response: cultural issues can complicate crisis intervention and response unless staff members are knowledgeable and prepared. NASP Online. Disponible à l'adresse : www.nasponline.org/resources/principals/cultcompcrisis.pdf.

Solis, G., H. Hightower et J. Kawaguchi

1997 Guidelines on cultural Diversity and Disaster Management. Préparé par The Disaster Preparedness resources Centre de l'Université de la Colombie-Britannique pour le compte de la Protection civile Canada. Disponible à l'adresse : www.nclr.org/cdtoolkit/EM%20Toolkit%20docs%20for%20CD/2.9%20Guidelines%20on%20Cultural%20Diversity%20and%20Disaster%20Management.pdf.

SRA International, Inc.

- 2008 Cultural Competency in Disaster Response: A Review of Current Concepts, Policies, and Practices. Rapport élaboré pour le Bureau de la santé des minorités. Rockville, Maryland.

The National Resource Centre on Advancing Emergency Preparedness for Culturally Diverse Communities

<http://diversitypreparedness.org/>.

Chapitre 2 : Vulnérabilité et résilience des migrants dans les situations d'urgence

Blazer, J. et B. Murphy

- 2008 Addressing the Needs of Immigrants and Limited English Communities in Disaster Planning and Relief. National Immigration Law Center, Los Angeles.

Blanchard-Boehm, D.

- 1997 « Risk communication in southern California: ethnic and gender response to 1995 revised, upgraded earthquake probabilities ». Université du Colorado. Disponible à l'adresse : www.colorado.edu/hazards/research/qr/qr94.html.

Bolin, R.

- 2007 Race, class, ethnicity, and disaster vulnerability. *In* : Rodriguez, H. E.L. Quarantelli et R. Dynes (dir.) : Handbook of disaster research. New York, p. 113 à 129.

Bolin, R. et P.A. Bolton

- 1986 « Race, religion and ethnicity in disaster recovery ». Institut de la science du comportement, Université du Colorado. Disponible à l'adresse : http://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1087&context=fmhi_pub (accès libre).

Bolin, R. et L. Standford

- 1999 Constructing vulnerability in the first world. The Northridge earthquake in southern California. *In* : Oliver-Smith A, Hoffman SM (dir.) : The Angry Earth. Disaster in Anthropological perspective, Londres, New York, p.89 à 112.

Burby, R.J et F. Wagner

- 1996 Protecting tourists from death and injury in coastal storms. *Disasters*, vol. 20, n° 1, p. 49 à 60.

Burke, S., J.W. Bethel et A. Foreman Britt

- 2012 Assessing Disaster Preparedness among Latino Migrant and Seasonal Farmworkers in Eastern North Carolina. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 9, p. 3 115 à 3 133.

- Cantor, D.J.
2014 Law, policy and practice concerning the humanitarian protection of aliens on a temporary basis in the context of disasters: States of the regional conference on migration and others in the Americas. Genève : Initiative Nansen.
- Clerveaux, V., B. Spence et T. Katada
2008 Using game technique as a strategy in promoting disaster awareness in Caribbean multicultural societies. The disaster awareness game. Journal of disaster research, vol. 3, n° 5, p. 321 et 322.
- Coates, D., P. Anand et M. Norris
2013 Housing and quality of life for migrant communities in Western Europe: a capabilities approach. Journal on Migration and Human Security, vol. 1, n° 4, p. 163 à 209.
- Comprehensive Immigration Reform Act of 2006
2006 (S. 2611) « Preservation of Immigration Benefits for Hurricane Katrina Victims ».
- Corotis, R.B.
2011 Socio-Economic Disparities in Community Consequences to Natural Disasters. Denver Business Challenge, Université du Colorado à Boulder.
- Donner, W. et H. Rodríguez
2008 Population composition, migration, and inequality: The influence of demographic changes on disaster risk and vulnerability. Social Forces, vol. 87, n° 2, p. 1 089 à 1 114.
- Enarson, E. et M. Fordham
2000 Lines that divide, ties that bind. Race, class and gender in women's flood recovery in the US and UK. Australian journal of emergency management, vol. 15, n° 4, p. 43 à 52.
- Fothergill, A., E. Maestas et J. Darlington
1999 « Race, ethnicity and disasters in the United States: a review of the literature ». Disasters, vol. 23, n° 2, p. 156 à 173.
- Guadagno, L.
2016 Human mobility in the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction. International Journal of Disaster Risk Science, vol. 7, p° 30 à 40.
- Koser, K.
2014 Protecting non-citizens in situations of conflict, violence, and disaster. In : Martin SF., Weerasinghe S. et Taylor A. (dir.). Humanitarian crises and migration : causes, consequences and responses. New York : Routledge.

- Marlowe, J.
2013 Resettled refugee community perspectives to the Canterbury earthquakes: Implications for organizational response. *Disaster Prevention and Management*, vol. 22, n° 5, p. 434 et 444.
- Moore, T.
2010 Institutional barriers to resilience for minority communities, Research brief. Institute for Homeland Security Solutions.
- Organisation internationale pour les migrations (OIM)
2015 *Rapport Etat de la migration dans le monde 2015*. Genève. Disponible à l'adresse : http://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr2015_fr.pdf.
- Perry, R.W et A.H. Mushkatel
1986 *Minority citizens in disasters*, Athènes.
- Phillips, B.D.
1993 Cultural diversity in disasters: Sheltering, housing and long term recovery. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, vol. 11, n° 1, p. 99 à 110.
- Phillips, B. et M. Ephraim
1992 *Living in the aftermath: blaming processes in the Loma Prieta earthquake*. Boulder : Université du Colorado.
- Robinson, D.
2015 Resilience and immigration : A Bristol perspective. Exposé présenté lors du séminaire en ligne Big Ideas intitulé Migration and the Resilient City : Bristol. Disponible à l'adresse : <http://citiesofmigration.ca/webinar/resilientcity/>.
- Université internationale de Floride
1992 Ethnic and racial differences in homeowner's insurance, Hurricane Andrew insurance settlements, and insurance redlining in Dade County, Florida: research findings and policy recommendations. Rapport préliminaire n° 1 du International Hurricane Center.
- Webster, R. *et al.*
1995 Effects of a natural disaster on immigrants and host population. *Journal of Nervous and Mental Disease*, vol. 183, p. 390 à 397.
- Weerasinghe, S. et A. Taylor
2015 On the margins: noncitizens caught in countries experiencing violence, conflict and disaster. *Journal on Migration and Human Security*, vol. 3, n° 1, p. 26 à 57.

Chapitre 5 : Associer les migrants aux efforts de préparation, de réponse et de relèvement

AEMI

- 2011 Project Red Emergency management volunteering for a disaster resilient Australia. A consultation with young people from refugee and migrant backgrounds. Rapport des consultations. Australia Emergency Management Institute.

Andrulis, D.P. *et al.*

- 2009 Reaching and engaging diverse communities in preparing for emergencies in California: Assessing the present, charting the future. Exposé présenté lors du 3rd National Emergency Management Summit, Washington D.C., 5 mars 2009.

Baezconde-Garbanati, L. *et al.*

- 2005 Maximizing Participation of Hispanic Community-Based/Non-Governmental Organizations (NGOs) in Emergency Preparedness. International Quarterly of Community Health Education, vol. 24, n° 4 (2005-06), p. 289 et 291.

Centre for Culture, Ethnicity and Health (pas de date)

Fiche-conseils intitulée Recruiting Bilingual Staff. Disponible à l'adresse : www.ceh.org.au/downloads/recruiting_bilingual_staff.pdf.

Conseil municipal de Christchurch

- 2012 Best Practice Guidelines on Engaging with Culturally and Linguistically Diverse (CALD) Communities in Times of Disaster. Christchurch.

Farrow, D., A. Rutter et R. Hurworth

- 2009 Evaluation of the inclusive emergency management with CALD communities program. Melbourne : Centre for Program Evaluation, Université de Melbourne.

Gouvernement de la Nouvelle-Zélande

- 2013 Including culturally and linguistically diverse (CALD) communities. Information for the CDEM sector. Information Series 12/13.

Gouvernement du Queensland

- 2007 Engaging Queenslanders: An introduction to working with culturally and linguistically diverse (CALD) communities.

Japan Study Support

Lectures for Foreign Students on Disaster Control. Japan Study Support: Information for Foreign Students. Disponible à l'adresse : www.jpss.jp/en/.

Marlowe, J. et R. Bogen

- 2015 Young people from refugee backgrounds as a resource for disaster risk reduction. International Journal of Disaster Risk Reduction, vol. 14, n° 2, p. 125 à 131.

- Østergaard-Nielsen, E.
2011 Codevelopment and citizenship: the nexus between policies on local migrant incorporation and migrant transnational practices in Spain. *Ethnic and Racial Studies*, vol. 34, n° 1, p. 20 à 39.
- Shepherd, J. et K. van Vuuren
2014 The Brisbane flood : CALD gatekeepers' risk communication role. *Disaster Prevention and Management : An International Journal*, vol. 23, n° 4, p. 469 à 483.
- Spittles, B. et F. Fozdar
2008 Understanding Emergency Management: A Dialogue Between Emergency Management Sector and CALD Communities. Centre for Social and Community Research.
- Volunteering Australia
2007a Involving volunteers from diverse cultural and language backgrounds in your organisation. Commonwealth d'Australie : Melbourne.
2007b Recruiting and supporting volunteers from diverse cultural and language backgrounds. Commonwealth d'Australie : Melbourne.
- Wang, T. et L. Yasui
2008 Integrating Immigrant families in Emergency Response, Relief and Rebuilding Efforts. The Annie E. Casey Foundation et Grantmakers Concerned with Immigrants and Refugees.

Chapitre 6 : Communiquer avec les migrants avant, pendant et après une situation d'urgence

- Advincula, A.
2012 "In Hurricane's Wake, Ethnic Media are a Lifeline to Immigrants. New America Media". Publicado el 31 de octubre de 2012. Se puede consultar en: <http://newamericamedia.org/2012/10/in-hurricanes-wake-ethnic-media-are-a-lifeline-to-immigrants.php>.
- Arlikatti, S., H.A. Taibah y S.A. Andrew
2014 "How do you warn them if they speak only Spanish? Challenges for organizations in communicating risk to Colonias residents in Texas, USA". *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, vol. 23, núm.5, págs.533 a 550. Se puede consultar en: www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/DPM-02-2014-0022.
- Attorney General's Department, Emergency Management Australia (EMA)
2016 *Pictorial community safety action guides*. Conjunto de seis guías ilustradas para orientar las actuaciones de las comunidades en diversas situaciones de emergencia. Se puede consultar en: <https://emknowledge.org.au/resource/5861>.

Asociación Internacional de Tochigi

Información sobre la prevención de desastres dirigida a los residentes extranjeros en el Japón. Se puede consultar en: http://tia21.or.jp/index_esp.html.

Benavides, A.D.

2013 "Four major disaster occurrences and the Spanish language media: a lack of risk communication". *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, vol.22, núm.1. Se puede consultar en: www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09653561311301952.

Benitez, S. y E. Rodriguez

2008 *Averting Disaster: What the California Wildfires Can Teach Us About Reaching Latinos in Times of Crisis*. the National Council of La Raza. Washington, D.C.

Birkmann, J., D. Chang Seng y N. Setiati

2013 "Enhancing early warning in the light of migration and environmental shocks". *Environmental Science & Policy*, vol.27, suplemento 1, págs.576 a 588, marzo de 2013.

Clerveaux V., T. Katada y K. Hosoi

2008 "Information simulation model. Effective risk communication and disaster management in a mixed cultural society". *Journal of Natural Disaster Science* vol.30, núm.1, págs.1 a 11. Se puede consultar en: www.jstage.jst.go.jp/article/jnds/30/1/30_1_1/_article.

Commonwealth de Massachussets

Show me, a communication tool for emergency shelters. (herramienta pictórica para la comunicación en los albergues). Departamento de Salud Pública del Commonwealth de Massachussets. Se puede consultar en: www.mass.gov/eohhs/docs/dph/emergency-prep/risk-communication/show-me-tool.pdf.

Duncan, H.

2013 "Immigrant integration as a factor in disaster preparedness: the case of the 2011 Tohoku earthquake in Japan". *Migration Policy Practice* vol.III, núm.2, págs.9 a 14. Se puede consultar en: <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Migration%20Policy%20Practice%20-%20Volume%20III%2C%20Number%202%2C%20April-May%202013.pdf>.

ECHO

Multilingual programming and emergency communications. Minnesota. Se puede consultar en: <http://echominnesota.org>.

Eisenman, D. et al.

2009 "Developing a Disaster Preparedness Campaign Targeting Low-Income Latino Immigrants: Focus Group Results for Project PREP". *Journal of Health Care for the Poor and Underserved* vol.20, núm.2, págs.330 a 345. Se puede consultar en: [www.cphd.ucla.edu/sites/default/files/downloads/Eisenman.CR%20\(3\).pdf](http://www.cphd.ucla.edu/sites/default/files/downloads/Eisenman.CR%20(3).pdf).

- Gobierno de Queensland (Australia)
Recursos multilingües para la preparación frente a desastres. www.disaster.qld.gov.au.
- Gobierno Metropolitano de Tokio
2015 Manual de la ciudad de Tokio para la preparación en caso de desastre: www.metro.tokyo.jp/ENGLISH/GUIDE/BOSAI/.
- Gobierno Metropolitano de Tokio
2015 Historieta para la preparación en caso de desastre. Se puede consultar en: www.metro.tokyo.jp/ENGLISH/GUIDE/BOSAI/FILES/comic.pdf.
- Gottlieb, N.
2012 *Language and Citizenship in Japan*. Routledge Studies in Sociolinguistics.
- Hyogo Prefecture Emergency Net
Multi-lingual emergency information system. Disponible en: <http://bosai.net/index.do;jsessionid=D05017DF60EBCDAA5D8BBCE98C847D03>
- Japan Meteorological Agency
Weather, Climate and Earthquake Information www.jma.go.jp/jma/en/menu.html.
- Lindell, M.K. y R.W. Perry
2004 Communicating environmental risk in multiethnic communities. *Communicating Effectively in Multicultural Contexts Series*, vol.7, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. Se puede consultar en: <http://sk.sagepub.com/books/communicating-environmental-risk-in-multiethnic-communities>.
- Osorio, L. *et al.*
2011 *Improving Outreach to At-Risk Latino Populations for Pandemic Influenza and Public Health Emergency Preparedness*. Health Initiative of the Americas, School of Public Health, Universidad de California, Berkeley. Se puede consultar en: <http://diversitypreparedness.org/browse-resources/resources/UCB%20At-Risk%20Latino/>.
- Peguero, A.A.
2006 "Latino disaster vulnerability. the dissemination of hurricane mitigation information among Florida's homeowners". *Hispanic Journal of Behavioral Sciences* vol.28, núm.2, págs.5 a 22. Se puede consultar en: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739986305284012>.
- Perry, R.W, M.K. Lindell y M. Greene
1982 Crisis communications: ethnic differentials in interpreting and acting on disaster warnings. *Social Behavior and Personality: an international journal* vol.10., núm.1, págs.97 a 104. Se puede consultar en: www.sbp-journal.com/index.php/sbp/article/view/357.

Sato, K., K. Okamoto y M. Miyao

2009 "Japan, Moving Towards Becoming a Multi-cultural Society, and the Way of Disseminating Multilingual Disaster Information to Non-Japanese Speakers". Actas del Taller Internacional sobre Colaboración Intercultural (IWIC'09), celebrado los días 20 y 21 de febrero de 2009, en Palo Alto, California (Estados Unidos de América), págs.51 a 60.

Stallings, R.A.

1986 "Reaching the ethnic minorities: earthquake public education in the aftermath of foreign disasters". *Earthquake Spectra* vol.2, núm.4, págs.695 a 702. Se puede consultar en: www.earthquakespectra.org/doi/abs/10.1193/1.1585406.

Vaughan, E.

1995 "The significance of socioeconomic and ethnic diversity for the risk communication process". *Risk analysis* vol.15, núm.2, págs.169 a 180.

Chapitre 7 : Planifier et faciliter des évacuations incluant les migrants

Andrulis, D., N. Siddiqui et J. Gantner

2007 Preparing Racially and Ethnically Diverse Communities for Public Health Emergencies, *Health Affairs*, vol. 26, n° 5, p.1 272.

Andrulis, D., N. Siddiqui et J. Purtle

2009 California's Emergency Preparedness Efforts for Culturally Diverse Communities: Status, Challenges and Directions for the Future. Center for Health Equality, School of Public Health, Université Drexel. Disponible à l'adresse : www.diversitypreparedness.org/browse-resources/resources/Drexel%20CA%20Preparedness%20Diversity/.

Centers for Disease Control and Prevention

Public Health Workbook: To Define, Locate and Reach Special, Vulnerable and At-risk Populations in an Emergency. Département de la santé et des services sociaux des Etats-Unis d'Amérique [en ligne]. Disponible à l'adresse : www.bt.cdc.gov/workbook/pdf/ph_workbookfinal.pdf.

Cerritos, J.L.

2009 Hazard awareness and disaster preparedness among recent Hispanic immigrants: A Canadian perspective. A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master Of Arts In Disaster And Emergency Management, Université Royal Roads. Disponible à l'adresse : www.royalroads.ca/sites/default/files/tiny_files/Cerritos_2009_MRP.pdf.

Comté de Seminole

2015 Voluntary Special Needs Registration Form. Disponible à l'adresse : http://prepareseminole.org/prepare/special_needs.asp.

- Conseil municipal de Maribyrnong
 2006 Maribyrnong City Council emergency relief (evacuation) centre management guidelines for CALD groups. Disponible à l'adresse : www.maribyrnong.vic.gov.au/Page/Page.aspx?Page_Id=2814.
- Drabek, T.E.
 1996 Disaster evacuation behavior, Tourists and other transients. Program on environment and behavior, n° 58, Boulder, Colorado.
- Eisenman, D. *et al.*
 2009 Developing a Disaster Preparedness Campaign Targeting Low-Income Latino Immigrants: Focus Group Results for Project PREP. Journal of Health Care for the Poor and Underserved, vol. 20, n° 2, p. 330 à 345.
- Groupe sectoriel de la coordination et de la gestion des camps
 2014 The MEND guide. Genève : Groupe sectoriel de la coordination et de la gestion des camps.
- Martinez, A., A. Hoff et A. Nuñez Alvarez
 2009 Coming out of the dark: Emergency preparedness plan for Farmworkers in San Diego County. San Marcos : National Latino Research Center, Université d'Etat de Californie.
- Mathew, A.B. et K. Kelly
 2008 Disaster preparedness in urban immigrant communities. Los Angeles : TRPI et Asian Pacific American Legal Centre.
- Mawby, B. et S. Martin
 2016 Evacuation and repatriation of migrants in countries experiencing conflict or natural disaster. MICIC Issue brief. Disponible à l'adresse : <http://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/brief/Evacuation%20and%20Repatriation%20Issue%20Brief.pdf>.
- Nicos Chinese health coalition
 Chinatown disaster response plan. San Francisco.
- Perry, R.W. et M.K. Lindell
 1991 The effects of ethnicity on evacuation decision-making. International Journal of Mass Emergencies & Disasters, vol. 9, n° 1, p. 47 à 68. Disponible à l'adresse : <http://ijmed.org/articles/271/>.
- The Times Picayune
 2008 Latino workers decided to stay during Gustav. Disponible à l'adresse : www.nola.com/hurricane/index.ssf/2008/09/latino_workers_decided_to_stay.html.
- Ville de Mooka
 2013 Carte de prévention des catastrophes.

Chapitre 8 : Fournir des secours et une aide au relèvement appropriés

AEMI

- 2001 Emergency management for Australia's non-English speaking background communities: residents & visitors. Atelier (Emergency Management Australia), n° 2358.

Agence fédérale de gestion des situations d'urgence (FEMA)

Help after a disaster. Disponible à l'adresse : www.fema.gov/help-after-disaster

Burby, R.J. et F. Wagner

- 1996 Protecting tourists from death and injury in coastal storms. *Disasters*, vol. 20, n° 1, p. 49 à 60.

CARD

Evacuation and shelters safety signage. Disponible à l'adresse : <http://cardcanhelp.org/tools-and-resources/safety-signage>.

Craggs, S. *et al.*

- 2016 Responding to human trafficking and exploitation in times of crisis. MICIC issue brief. Disponible à l'adresse : <http://micicinitiative.iom.int/sites/default/files/brief/Trafficking%20Issue%20Brief%20final.pdf>.

Diaz-Gilbert, M.

- 1995 Cross-cultural care. *The Journal Of Emergency Services*, vol. 27, n° 6, p. 42 à 45. Disponible à l'adresse : <http://ajp.psychiatryonline.org/doi/abs/10.1176/ajp.140.2.180>.

EMA

- 2002a Guidelines for emergency managers working with culturally and linguistically diverse communities. National Emergency Management Studies Program/ Emergency Management Australia.
- 2002b Emergency managers working with culturally and linguistically diverse communities. Dickson, ACT. Disponible à l'adresse : [www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900sid/LGEL-5FTBAL/\\$file/ema-guidelines-oct02.pdf?openelement](http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900sid/LGEL-5FTBAL/$file/ema-guidelines-oct02.pdf?openelement).
- 2007 Guidelines for Emergency Management in CALD communities. Commonwealth d'Australie : Melbourne.

Fussel, E.

- 2007 Brazilian Mobile Consulate Survey in New Orleans. Octobre 2007.

Geenen, E.M.

- 2010 Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften. Office fédéral pour la protection des populations et l'assistance en cas de catastrophes : Bonn.

- HCR, OIM et réseau MHPSS/SMSPS
 2015 Mental Health and Psychosocial Support for Refugees, Asylum Seekers and Migrants on the Move in Europe, A multi-Agency Guidance Note.
- Islamic Council of Victoria
 2007 Report on the development of a Post Disaster Planning Strategy for Muslim Communities in Australia. Disponible à l'adresse : http://amf.net.au/library/uploads/files/Muslim_Youth_Summits_Report.pdf.
- Kiefer, J. *et al.*
 2008 Providing Access to Resilience-Enhancing Technologies for Disadvantaged Communities and Vulnerable Populations. The Institute for Advanced Biometrics and Social Systems Studies. Disponible à l'adresse : www.orau.org/university-partnerships/files/The-PARET-Report.pdf.
- Lessons learned sub-group
 2012 Lessons learned following the earthquakes of 22 February 2011. Christchurch : Christchurch Migrant Inter-Agency Network.
- MAA
 2012 2012 MAA-CBO Directory Mutual Assistance Associations and Community Based Organizations Serving Refugees and Immigrants in Minnesota. Disponible à l'adresse : www.health.state.mn.us/refugee.
- Marlowe, J.
 2013 Resettled Refugee Perspectives to the Canterbury Earthquakes: implications for organisational response. Disaster Prevention & Management, vol. 22, n° 5, p. 434 et 444.
- McDonnell, S. *et al.*
 1995 Evaluation of long-term community recovery from Hurricane Andrew: sources of assistance received by population sub-groups. Disasters: The Journal Of Disaster Studies And Management, vol. 19, n° 4, p. 338 à 347. Disponible à l'adresse : www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8564457.
- Meredith, L.S. *et al.*
 2008 Analysis of Risk Communication Strategies and Approaches with At-Risk Populations to Enhance Emergency Preparedness, Response, and Recovery. WR-598-HHS.
- Mitchell, L.
 2003 Guidelines for emergency managers working with culturally and linguistically diverse communities. Australian journal of emergency management, vol. 18, n° 1, p. 13 à 18.
- National Disaster Interfaiths Network Competency Guidelines
 Fiches-conseils sur l'hébergement et la fourniture de soins à un grand nombre de personnes d'appartenances religieuses différentes.

New America Media

2012 In Hurricane's Wake, Ethnic Media are a Lifeline to Immigrants. New America Media. Disponible à l'adresse : <http://newamericamedia.org/2012/10/in-hurricanes-wake-ethnic-media-are-a-lifeline-to-immigrants.php>.

Norris, F.H. et M. Alegría

2008 Promoting Disaster Recovery in Ethnic-Minority Individuals and Communities. *In* : Ethnocultural Perspectives on Disaster and Trauma (Marsella, A. *et al.*, dir.) Springer, New York.

Phillips, B.

1992 Living in the aftermath: blaming processes in the Loma Prieta earthquake. Natural Hazards Research Applications Information Center, Institut de la science du comportement, Université du Colorado (document de travail).

Services de la citoyenneté et de l'immigration des Etats-Unis (USCIS)

2005 USCIS Announces Interim Relief for Foreign Students Adversely Impacted by Hurricane Katrina. 25 novembre 2005. Disponible à l'adresse : www.uscis.gov/files/presrelease/F1Student_11_25_05_PR.pdf.

2012 USCIS reminds individuals affected by Hurricane Sandy of temporary immigration relief measures. Note de presse. Services de la citoyenneté et de l'immigration des Etats-Unis.

Seidenberg, J.

2005 Cultural Competency in Disaster Recovery: Lessons Learned from the Hurricane Katrina Experience for Better Serving Marginalized Communities. Disponible à l'adresse : www.researchgate.net/publication/242722413_Cultural_Competency_in_Disaster_Recovery_Lessons_Learned_from_the_Hurricane_Katrina_Experience_for_Better_Serving_Marginalized_Communities.

Shepherd, J. et K. van Vuuren

2014 The Brisbane flood : CALD gatekeepers' risk communication role. Disaster Prevention and Management : An International Journal, vol. 23, n° 4, p. 469 à 483.

Stallings, R.A.

1986 Reaching the Ethnic Minorities: Earthquake Public Education in the Aftermath of Foreign Disasters. Earthquake Spectra : octobre 1986, vol. 2, n° 4, p. 695 à 702.

Venet, F.

2006 Atención a migrantes durante y después de la emergencia y oportunidad de acceso de trabajo. Atelier international intitulé « Riesgo de desastres y migración. Propuestas para el abordaje de la problema ». Grupo Guatemala México Migración Y Desarrollo.

- Wang, T. et L. Yasui
2008 Integrating Immigrant families in Emergency Response, Relief and Rebuilding Efforts. The Annie E. Casey Foundation et Grantmakers Concerned with Immigrants and Refugees. Disponible à l'adresse : www.gcir.org/publications/gcirpubs/emergency.
- Warren, J.
2014 Communicating Fire Safety Messages to New Migrants : Research Report, Rapport de recherche n° 135 de la Commission des services d'incendie (Fire Service Commission) de la Nouvelle-Zélande.

MICIC
MIGRANTS IN COUNTRIES
IN CRISIS INITIATIVE



Organisation internationale pour les migrations (OIM)
L'organisme des Nations Unies chargé des migrations



US Bureau of Population,
Refugees and Migration

Le programme de renforcement des capacités MICIC
est financé par le Bureau américain de la Population, des Réfugiés et des Migrations
et mis en œuvre par l'Organisation Internationale pour les Migrations