



SYNERGIES

Preparedness Cases Booklet

www.synergiesproject.eu



Co-funded by
the European Union



**Co-funded by
the European Union**

This project has received funding from the European Union's Horizon Innovation Actions programme under the grant agreement No.101121172

synergiesproject.eu

SYNERGIES

Introduction

Bienvenue dans le **livret des cas de préparation du projet SYNERGIES**. Cet livret offre une vue d'ensemble pratique des travaux du projet SYNERGIES, en mettant l'accent sur ses trois cas de préparation. Il présente les **informations collectées**, les **défis et besoins spécifiques** auxquels chaque site est confronté en matière de gestion des catastrophes, ainsi que **l'état actuel des pratiques de préparation** dans chaque lieu.

Vous y trouverez également une introduction aux résultats innovants actuellement en cours de développement, qui seront testées sur ces sites. L'objectif est de fournir aux communautés, aux organisations et aux décideurs des outils et des connaissances pour renforcer la préparation et améliorer la réponse aux crises.

SYNERGIES est un projet européen cofinancé (2023–2026) dédié à la promotion d'une culture de préparation aux catastrophes.

Grâce à une **approche collaborative**, nous impliquons les premiers et seconds intervenants, les citoyens, les organisations de la société civile, les systèmes de recherche et d'éducation, ainsi que les autorités. Notre travail s'articule autour de **cinq besoins clés en matière de préparation**: impliquer tous les acteurs concernés, renforcer l'éducation et la formation, communiquer efficacement avec les citoyens, gérer les volontaires spontanés et garantir des solutions durables.

SYNERGIES s'appuie sur les résultats de six projets antérieurs (ENGAGE, RESILO, LINKS, IMPACT, BUILDERS, Ready2Help), complétés par une analyse approfondie des besoins actuels et des meilleures pratiques en matière de préparation, telle qu'identifiées par les utilisateurs finaux.

Le projet combine ces résultats et besoins avec les recherches et pratiques actuelles les plus avancées, en se concentrant sur trois aspects spécifiques de la préparation: **l'autonomisation des citoyens**, **la communication** et le **volontariat spontané**. En tirant parti des recherches issues des projets précédemment financés par l'UE, SYNERGIES intègre les conclusions et affine les pratiques liées à la préparation, tout en pilotant **trois cas réels de préparation à La Réunion, à Malte et à Rotterdam**.



La Réunion
p. 4 – 5



Malta
p. 6 – 7



Rotterdam
p. 8 – 9

Synergies Results
p. 10 – 11

La Réunion

CONTEXT

Située dans une **zone cyclonique de l'océan Indien**, La Réunion est une île particulièrement exposée aux dégâts et perturbations causés par les événements météorologiques violents. Elle est confrontée à 7 des 8 grands risques naturels définis par la Protection Civile française : cyclones tropicaux, glissements de terrain, inondations, submersions marines, éruptions volcaniques, feux de forêt et séismes. Les cyclones, en particulier, **surviennent chaque année** dans le sud-ouest de l'océan Indien et **touchent parfois directement l'île** (le plus récent étant Belal en janvier 2024), **déclenchant souvent d'autres dangers** tels que les glissements de terrain et les inondations. Ces événements **mettent en danger des vies humaines et affectent lourdement le quotidien de l'île**, ses infrastructures (électricité, communication, eau, routes, distribution alimentaire), son agriculture et son environnement. En réponse, les autorités locales mettent en place **des mesures de prévention, de surveillance et d'intervention pour réduire les risques et protéger la population**. La population diversifiée de l'île, composée de résidents permanents et de touristes, inclut également des groupes vulnérables, ce qui amplifie les impacts potentiels des catastrophes.

CATÉGORIES DE VULNÉRABILITÉ

- Sans-abris;
- Personnes âgées;
- Communautés isolées (ex. Mafate) ou menacées d'isolement (ex. Cilaos);
- Population sans accès au numérique;
- Personnes en difficulté sociale ou financière;
- Personnes ayant un handicap physique ou mental (par exemple, à mobilité réduite, troubles autistiques);
- Personnes nécessitant un équipement ou une assistance médicale;
- Personnes ayant des difficultés de langage.

RISQUES

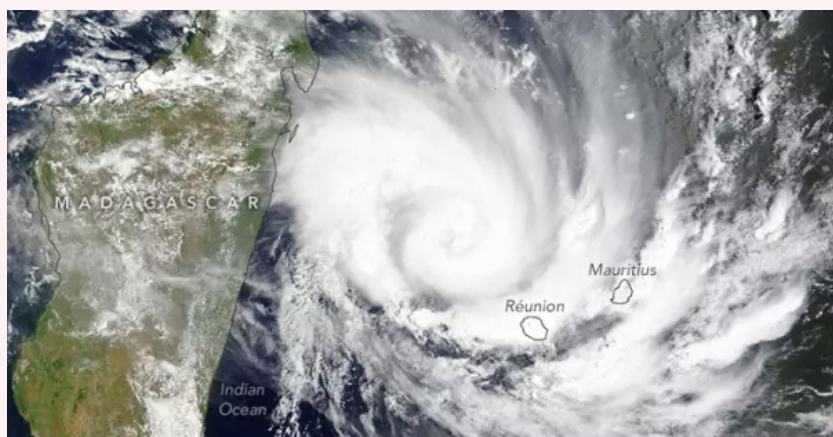


Cyclones tropicaux

POPULATION

885,700
Habitants

Environ



La Réunion et Maurice, îles situées dans le sud-ouest de l'océan Indien, ont été frappées par un puissant système orageux en janvier 2024. Crédit : NASA Earth Observatory. Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

BESOINS ET DÉFIS

01 Mobiliser la communauté

Impliquer des **populations vulnérables** présente des défis uniques : le contexte socio-économique de La Réunion, **marqué par un chômage élevé et la pauvreté**, accentue ces vulnérabilités. Pour renforcer la résilience communautaire, il est crucial **d'accroître la sensibilisation et les connaissances** sur les risques auprès de tous les groupes d'âge, des jeunes aux adultes. Bien que les cyclones représentent une menace majeure pour La Réunion, ils rappellent également **l'importance de la préparation** à tous les types de dangers. La préparation aux cyclones renforce non seulement la résilience face à ces événements récurrents, mais améliore également la capacité à faire face aux **risques en cascade** qui les accompagnent souvent.

De plus, une coordination efficace entre les autorités locales et les parties prenantes est essentielle. Bien que de nombreux événements soient organisés chaque année, notamment avant et après la saison cyclonique, **l'engagement significatif et stratégique** de toutes les parties prenantes reste un défi.

Enfin, encourager une **culture de la conscience des risques** chez les résidents peut améliorer encore la préparation communautaire. Développer des outils et des ressources en complément de ceux déjà disponibles dans la région, pour éduquer et responsabiliser les habitants, peut contribuer à cet objectif identifié par les acteurs locaux.

02 Communication pour la préparation aux catastrophes

Une communication efficace est essentielle pour la préparation aux catastrophes. Cependant, des défis se posent lorsqu'il s'agit d'atteindre **certains publics**, tels que les jeunes, les jeunes adultes et les populations non francophones. Pour répondre à ces enjeux, il est utile de s'inspirer **de solutions et d'outils** de communication existants qui ont prouvé leur efficacité dans la gestion des catastrophes. Ces exemples peuvent guider le développement de pratiques adaptées au contexte local.

Renforcer la collaboration entre les **organismes officiels et les acteurs communautaires** peut également améliorer la portée des efforts de sensibilisation. Par exemple, les associations locales et les organisations de logement social peuvent offrir des perspectives précieuses sur les besoins et les dynamiques de communication dans les communautés. Ces organisations pourraient également collaborer avec le projet pour tester les résultats et affiner les outils.

Un autre aspect essentiel est la gestion des **informations «ascendantes»** en provenance de la population vers les autorités (demandes d'aide, signalements d'incidents pendant les crises, etc.). Il est nécessaire de disposer d'outils pour **informer les résidents** sur les risques en cours tout en veillant à ce que **leurs retours atteignent efficacement les décideurs**. Toutefois, gérer et valider cet afflux d'informations reste un défi complexe. Des projets de développement récents au niveau local visent à répondre à cet enjeu.

03 Engaging Spontaneous Volunteers

L'afflux de volontaires spontanés lors des crises représente à la fois **une opportunité et un défi**. Des problématiques telles que la responsabilité, la traçabilité des actions, la communication efficace et le manque de qualification des volontaires peuvent freiner les efforts de réponse. Pour maximiser l'impact positif de ces contributions spontanées de la population, il est essentiel de mettre en place des mécanismes permettant de **soutenir et de coordonner** leurs actions. Ces mécanismes devraient inclure notamment :

- **Rôles et responsabilités**: Identifier les organisations et les personnes responsables de l'accueil et de la coordination des bénévoles spontanés.
- **Fourniture de ressources**: Mettre à disposition des bénévoles les ressources nécessaires pour accomplir leurs missions, telles que des équipements, des fournitures et une formation adaptée.
- **Soutien à l'auto-organisation communautaire**: Renforcer les capacités des communautés pour qu'elles puissent organiser et soutenir leurs propres efforts de rétablissement tout en définissant clairement le cadre d'intervention des bénévoles afin d'éviter les doublons et de garantir la sécurité.

En surmontant ces défis et en mettant en œuvre ces stratégies, le potentiel des bénévoles spontanés peut être exploité pour améliorer **les efforts de réponse** et de **rétablissement** après une catastrophe.

Malta

CONTEXT

Malte est une petite nation insulaire, destination touristique prisée, qui a connu ces dernières années un afflux significatif de ressortissants de pays tiers, dépassant 150 000 au cours de la dernière décennie. Ce changement démographique rapide a présenté **des défis**, notamment des **barrières linguistiques** et une **pression accrue sur les ressources**. L'île est vulnérable aux tremblements de terre, et bien que le risque sismique soit considéré comme faible, les conséquences potentielles d'un **séisme important pourraient être graves**. Les bâtiments modernes, en particulier ceux construits sans respecter les normes de construction, sont plus exposés au risque d'effondrement. En cas de séisme majeur, **une part importante de la population**, estimée à au moins 75 % dans les six premières heures, pourrait être touchée. Les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées, les résidents d'institutions, les enfants, les individus ayant des besoins spéciaux, les touristes, les travailleurs étrangers et les ressortissants de pays tiers, pourraient être particulièrement en danger.

CATÉGORIES DE VULNÉRABILITÉ

- Personnes âgées
- Enfants/jeunes
- Personnes ayant des besoins particuliers
- Touristes
- Travailleurs étrangers
- Ressortissants de pays tiers : l'afflux important de ressortissants de pays tiers (plus de 150 000 au cours des dix dernières années) pose des problèmes liés à l'évolution démographique rapide et à la barrière de la langue.

RISQUES



Tremblement de terre et effondrement des bâtiments

POPULATION

553,214
Habitants

Environ



Malte vue du ciel. Crédits : Région de Tramuntana

BESOINS ET DÉFIS

01 Engager la communauté

La responsabilisation des citoyens dans la réponse aux crises est de plus en plus reconnue comme essentielle, mais plusieurs défis entravent sa mise en œuvre à Malte. L'un des principaux problèmes est la **pénurie de volontaires**, due à la **méconnaissance des possibilités offertes** et à l'**absence de coordination structurée**. Le département de la protection civile, traditionnellement responsable de la gestion des incidents, manque actuellement de mécanismes pour intégrer en toute sécurité les volontaires organisés et ad hoc dans les opérations de réponse. Pour remédier à cette situation, il est essentiel de mettre en place **des structures multi-agences** afin de **clarifier les rôles, d'identifier les parties prenantes** et d'**établir des cadres de coordination efficaces** entre le département de la protection civile, les ONG et les groupes communautaires. Un débriefing structuré après l'incident est également essentiel pour mettre en évidence les problèmes d'interopérabilité et améliorer la collaboration.

Une autre lacune majeure est l'**absence de cartographie sociale**, en particulier pour les étrangers et les ressortissants de pays tiers qui sont souvent déconnectés des systèmes administratifs. L'**identification des leaders communautaires** et la **promotion de l'engagement** auprès de ces groupes permettraient de libérer leur potentiel en tant que ressources précieuses pour la réponse aux crises.

Relever ces défis en recrutant des volontaires, en améliorant la coordination et en favorisant l'engagement des communautés peut considérablement renforcer la **résilience** de Malte et **ses capacités de réponses en cas de crise**.

02 Communication sur la préparation aux catastrophes

Le système actuel d'alerte du public à Malte repose essentiellement sur les **canaux numériques**, ce qui affecte la population **vulnérable** en cas d'interruption des services publics. Pour renforcer la résilience et la confiance des communautés, il est impératif de **diversifier les canaux de communication**. En mettant en place des méthodes de communication à la fois high-tech et low-tech, les autorités peuvent s'assurer que les informations critiques parviennent au public de manière fiable, même en cas de crise.

Une action rapide et décisive de la part des autorités est essentielle pour guider efficacement la réponse. **Des messages transparents et opportuns**, associés à des canaux de communication diversifiés, favoriseraient la **confiance du public et le respect des règles**. Cette approche intégrée améliorerait considérablement la capacité de Malte à réagir efficacement aux situations d'urgence et à protéger ses citoyens.

03 Mobiliser les volontaires spontanés

Les volontaires spontanés sont une **ressource précieuse** dans les situations d'urgence à Malte, mais leur efficacité est souvent **limitée** par un manque de coordination. Pour exploiter pleinement leur potentiel, les autorités chargées de la protection civile doivent établir des **canaux de communication clairs** et des rôles bien définis pour les volontaires ad hoc et organisés. La dépendance excessive à l'égard des téléphones portables présente des risques, car les perturbations du réseau peuvent entraîner des ruptures de communication et une désorganisation.

Des protocoles structurés pour la formation, la **préparation** et l'**intégration** des volontaires sont essentiels pour optimiser leur soutien. Des définitions claires des rôles et des attentes peuvent aider à éviter les **redondances, les erreurs de communication et les actions involontaires** qui peuvent se chevaucher avec d'autres efforts de réponse.

En relevant ces défis, Malte peut mieux organiser les volontaires spontanés, renforcer la coordination et améliorer ses capacités globales de réaction aux situations d'urgence.

Rotterdam

CONTEXT

Rotterdam, grande ville portuaire des Pays-Bas, a connu d'importants **changements démographiques**, avec une augmentation de la population immigrée. Cette diversité est source de défis, tels que **les barrières linguistiques** et les **différents niveaux de sensibilisation culturelle**. Bien que le risque d'inondation soit relativement faible dans la ville, la complexité des **dangers en cascade** met en évidence d'autres menaces importantes, telles que les incidents chimiques. Lorsque des incidents chimiques résultent d'inondations, la situation devient particulièrement dangereuse, car les protocoles de sécurité pour ces risques sont contradictoires : les inondations exigent généralement une évacuation, tandis que les incidents chimiques nécessitent une mise à l'abri à l'intérieur.

Le district de Rozenburg, qui compte 12 000 habitants, a une **population vieillissante**, avec de nombreux habitants de plus de 45 ans et environ 3 000 personnes âgées de 65 ans ou plus. Cette situation, combinée à d'éventuelles barrières linguistiques, accroît la **vulnérabilité de la communauté** en cas d'urgence. Si les premiers intervenants sont bien préparés aux situations d'urgence, la préparation des citoyens n'est pas aussi importante. Les équipes de prévention des incendies fournissent des conseils et des orientations pour aider les citoyens à se préparer aux incendies, mais la **préparation à des événements en cascade de grande ampleur reste un défi**. Les voies d'évacuation limitées du district et l'impact sur les zones environnantes, y compris les hôpitaux et les abris, pourraient aggraver la situation en cas d'urgence.

CATÉGORIES DE VULNÉRABILITÉ

- Hôpitaux et maisons de retraite
- Commerçants
- Civils, en particulier les personnes âgées et les personnes confrontées à des barrières linguistiques

RISQUES



Les inondations et les événements en cascade qui en découlent, tels que les incidents chimiques libérant des gaz toxiques

POPULATION

655,468
Habitants

Environ



Le quartier de Rozenburg, situé à proximité de l'industrie portuaire, met en évidence les défis qui lui sont propres. Crédits : Openbaar Lichaam Gezamenlijke Brandweer

BESOINS ET DÉFIS

01 Engager la communauté

Pour renforcer la résilience de la communauté et responsabiliser les citoyens, une approche à **multi-les facettes** doit être mise en œuvre. Pour **accroître la participation civile**, il faut **identifier les divers besoins et vulnérabilités** au sein de la communauté, impliquer les leaders informels tels que les personnalités religieuses et les associations de quartier afin d'améliorer la communication, et **promouvoir les initiatives locales** afin de favoriser un sentiment de responsabilité, de préparation et d'appropriation.

Durant la phase froide de la gestion de crise, **la sensibilisation** est essentielle. Les stratégies de communication doivent être **adaptées à diverses populations**, y compris celles qui ont des connaissances limitées en informatique ou des barrières linguistiques, grâce à l'élaboration de documents **d'information clairs et accessibles**. Les citoyens ont besoin d'informations exploitables, notamment sur les mesures spécifiques à prendre en cas d'urgence.

En outre, des **exercices réguliers** devraient être organisés pour s'assurer que la communauté s'entraîne à réagir en cas d'urgence, par exemple en cas d'inondation ou d'incident chimique. La mise en place d'un **cadre juridique solide** et d'une **couverture de responsabilité** pour les volontaires spontanés est essentielle pour renforcer la résilience. Une **réglementation et une formation claires** peuvent garantir l'intégration sûre et efficace des citoyens volontaires dans les interventions d'urgence, en **protégeant leur bien-être et en encourageant une participation plus large**, tout en réduisant les risques pour toutes les parties concernées.

02 Communication sur la préparation aux catastrophes

Pour garantir la sécurité et le bien-être de tous les habitants de Rotterdam en cas de crise, une **communication efficace** est essentielle, en particulier pour sensibiliser le public, faciliter l'accès à l'information et répondre aux divers besoins de la communauté avant qu'une catastrophe ne se produise. La sensibilisation aux risques potentiels nécessite des **informations claires, exploitables et de qualité** pour permettre à la population de prendre des décisions éclairées et des mesures de protection. Il est essentiel de **combler le fossé numérique** pour que l'information parvienne à toutes les personnes, quel que soit leur âge ou leurs connaissances technologiques. Cet objectif peut être atteint grâce à une série de **canaux de communication**, notamment les médias traditionnels, les médias sociaux, les alertes SMS et les programmes de sensibilisation des communautés.

En outre, compte tenu de la diversité culturelle de Rotterdam, l'**adaptation des messages** aux différents groupes culturels et aux préférences linguistiques améliorera la compréhension et le respect des mesures de sécurité. Comblent les lacunes en matière de communication à l'aide d'**aides visuelles, d'un langage simplifié** et d'un **contenu multilingue** permettra d'atteindre efficacement tous les segments de la population.

03 Engagement des volontaires spontanés

Les volontaires spontanés de la région de Rotterdam, bien que très motivés, **opèrent souvent de manière auto-organisée**. Dans le contexte de Rotterdam, les volontaires (spontanés) sont largement délégués par la région de sécurité à la Croix-Rouge ; le système Ready2Help aide au processus d'enregistrement des volontaires. Si les volontaires (spontanés) **participent déjà activement à la gestion des crises**, le processus peut encore être amélioré. En encourageant un sentiment d'ambassadeur parmi les responsables des volontaires, on peut leur donner les moyens de mobiliser et de coordonner leurs pairs. **En comprenant les différents efforts formels et informels des volontaires** pendant une crise, les autorités peuvent mieux intégrer les volontaires dans la réponse, en s'assurant qu'ils complètent plutôt qu'ils n'entravent le travail des premiers intervenants.

SYNERGIES Results

Le projet SYNERGIES vise à améliorer la préparation aux catastrophes grâce à des outils et des stratégies innovants. Sur la base des enseignements tirés des projets antérieurs et du retour d'expérience, nous développons sept résultats clés conçus pour traiter des aspects critiques de la gestion des catastrophes. Testés dans nos trois cas de préparation, ces résultats se concentrent sur la responsabilisation des citoyens, la communication et le volontariat spontané.

01 - ENGAGING THE COMMUNITY



Atlas des meilleures pratiques et du matériel d'orientation pour l'autonomisation des citoyens

Cette plateforme navigable fournit des outils, des solutions, des leçons apprises, des documents d'orientation, des bonnes pratiques et des lignes directrices éthiques pour l'engagement des citoyens.

UTILISATEURS CIBLES

Responsables officiels (par exemple, autorités, premiers intervenants, travailleurs sociaux) et responsables informels (par exemple, OSC, ONG, volontaires organisés).



Feuille de route et formation Modules de formation

La feuille de route définit des stratégies de renforcement des capacités pour améliorer la préparation. Les modules de formation permettent d'acquérir les compétences et les capacités nécessaires en fonction des exigences de la feuille de route

UTILISATEURS CIBLES

Les responsables communautaires de la gestion des risques de catastrophes (par exemple, les autorités locales, les premiers intervenants, les travailleurs sociaux) et les éducateurs.



Auto-évaluation outil de préparation

Il permet d'identifier les actions visant à améliorer la préparation en évaluant les vulnérabilités, les groupes affectés et les facteurs de renforcement de la résilience.

UTILISATEURS CIBLES

Responsables formels et informels de la gestion des risques de catastrophes qui améliorent la préparation des communautés.

02 - DISASTER PREPAREDNESS COMMUNICATION



Outil d'alerte précoce

Cet outil permet de concevoir des messages d'alerte précoce adaptés au public à l'aide de mots-clés.

UTILISATEURS CIBLES

Autorités chargées de la gestion des catastrophes.



Base de connaissances pour les canaux et la communication innovant

Ce référentiel fournit des ressources et des conseils aux autorités pour engager les citoyens à travers des stratégies de communication innovantes pendant la phase de préparation.

UTILISATEURS CIBLES

Autorités chargées de la gestion des catastrophes et gestionnaires de crise.

03 - ENGAGING SPONTANEOUS VOLUNTEERS



Jeu de table sur le rôle des volontaires spontanés

Ce jeu de simulation forme les autorités à la gestion des volontaires organisés et spontanés en cas de catastrophe.

UTILISATEURS CIBLES

Autorités de gestion des risques de catastrophes responsables de la gestion des volontaires.



Système de soutien pour l'intégration des volontaires spontanés dans les plans de préparation

Ce système propose des bonnes pratiques, des leçons apprises et des conseils pour la gestion des volontaires spontanés pendant les crises, adaptés aux différents acteurs impliqués.

UTILISATEURS CIBLES

Organisations responsables des plans de préparation et de la gestion des volontaires.management.



Co-funded by
the European Union

This project has received funding from the European Union's Horizon Innovation Actions programme under the grant agreement No.101121172



@synergies-project



@Synergies_proj



@The Synergies project

Visitez notre site web



synergiesproject.eu

Consortium

