

# **Guide sur la résilience des collectivités**

Conçu dans le cadre du projet  
**Affermir le rôle du secteur bénévole dans  
les interventions sanitaires d'urgence**

**Rick Hutchins et  
Paula Speevak Sladowski**

Centre for Voluntary Sector Research and Development  
Carleton University

[www.cvsrd.org](http://www.cvsrd.org)

En partenariat avec la Croix-Rouge canadienne

La production du présent rapport a été rendue possible grâce à la contribution financière de  
l'Agence de la santé publique du Canada

*Le présent guide est dédié à la mémoire de David Pardoe*

## REMERCIEMENTS

Tout d'abord, nous désirons reconnaître la Société canadienne de la Croix-Rouge pour le leadership dont elle a fait preuve lors de l'élaboration du présent projet, appelé **Affermir le rôle du secteur bénévole dans les interventions sanitaires d'urgence**. Nous sommes très reconnaissants pour la prévoyance du Bureau du secteur bénévole, de l'Agence de la santé publique du Canada, qui a identifié la nécessité de rehausser le rôle du secteur bénévole lors d'urgences sanitaires comme un domaine prioritaire pour leur soutien financier de ce projet.

En faisant font de son expérience dans les domaines du secours aux sinistrés et de la mobilisation bénévole, la Société canadienne de la Croix-Rouge a réussi à assembler un réseau pancanadien d'organisations locales, régionales et nationales qui a œuvré ensemble à la réalisation de ce travail important. Nous voulons faire part de notre appréciation à nos collègues du comité consultatif du projet, qui ont contribué par leur expertise à la composante résilience des collectivités du présent projet et qui ont examiné la première ébauche du présent guide, à savoir :

L'Ambulance Saint-Jean	Edmonton Chamber of Voluntary Organizations
L'Armée du Salut	PolicyLink New Brunswick
L'Association des infirmières et infirmiers du Canada	Bénévoles Canada
Société canadienne de psychologie	Edmonton Multicultural Health Coalition
Association canadienne de santé publique	Focus Humanitarian Assistance Canada
Fondations communautaires du Canada	Mennonite Disaster Service

Le guide était fondé sur les visions, les opinions et l'expérience manifestées par des centaines d'organismes communautaires d'Edmonton, de North York et d'Ottawa qui ont participé à un éventail de discussions, de tables rondes et d'ateliers communautaires. Nous sommes énormément reconnaissants envers chacun d'entre vous qui avez investi votre temps et votre énergie dans ce processus.

Je souhaite exprimer personnellement ma gratitude à mes collègues qui m'ont aidée avec la composante de résilience des collectivités du présent projet, à savoir Rick Hutchins, coauteur du guide, qui a animé le processus au Nouveau-Brunswick et a fourni une expertise en développement communautaire; Simone Tieleash qui a appuyé les recherches; Elaina Mack, qui a dirigé le processus à Ottawa; et Russ Dahms et Carol Watson, qui ont dirigé le processus à Edmonton. Je tiens à remercier Marilee Campbell pour son travail d'édition soignée et de révision songée qui a permis d'ajouter de la clarté et une utilité au document. Je tiens à transmettre mon appréciation aux organisations et aux initiatives par l'entremise desquelles ils ont travaillé; l'Edmonton Chamber of Voluntary Organizations, le Neighbourhood Alliance of North York (NANY) et les initiatives de planification de voisinage de la ville d'Ottawa. Merci également à Marilee Campbell d'avoir mené une correction minutieuse et apporté des modifications réfléchies qui ont permis d'ajouter clarté et pertinence au document.

## INTRODUCTION

Le présent guide vise à faciliter l'engagement actif du secteur à but non lucratif et bénévole dans des stratégies de résilience des collectivités continues et collaboratives et à appuyer leur participation dans la planification, l'intervention et le rétablissement au cours d'urgences sanitaires. Il est destiné aux personnes œuvrant dans le domaine du développement des réseaux communautaires ou des associations de voisinage et qui agissent comme responsables communautaires. Dans le cadre du projet dirigé par la Société canadienne de la Croix-Rouge intitulé **Affermir le rôle du secteur bénévole dans les interventions sanitaires d'urgences**, le présent guide se veut un supplément aux trois autres ressources conçues dans le cadre du projet :

- Cadre d'action en cas de situations d'urgence sanitaire.
- Garder la passion – Fidélisation des bénévoles occasionnels prenant part aux interventions d'urgence.
- Outil de planification de la continuité des opérations, en ligne (<http://nonprofitrisk.org/tools/business-continuity/business-continuity.shtml>).

### Contexte

Plus de 161 000 organisations sans but lucratif et bénévoles<sup>1</sup> travaillent toute l'année afin d'offrir un refuge, d'enseigner aux gens à lire, de distribuer de la nourriture aux familles, d'appuyer les personnes ayant un handicap, de visiter les personnes âgées de santé fragile, de défendre les droits de la personne, de protéger l'environnement et de rassembler les gens afin de célébrer leur culture. Les Canadiens vulnérables dépendent de ces organisations pour un éventail de services essentiels et dépendront encore plus de celles-ci en cas d'urgence sanitaire ou de sinistres. Les organisations ne disposent pas toutes de plans d'urgence afin de continuer d'offrir ces services.

En adoptant une approche plus holistique à la santé communautaire, les organisations sans but lucratif et bénévoles contribuent déjà directement aux douze déterminants de la santé identifiés par Santé Canada<sup>2</sup>. Parfois, elles travaillent en silo et ne peuvent alors intégrer leurs programmes à une stratégie sanitaire communautaire plus large. On a établi un lien entre les collectivités saines et les collectivités résilientes pour ce qui est de leur bien-être continu et de leur capacité à réagir en cas de circonstances imprévues. Bien des organisations disposent d'installations plus grandes, de conseillers en cas de crise, de travailleurs dûment formés en secourisme, de couvertures, de tapis, de génératrices, de véhicules, d'équipement pour le soin des enfants et de systèmes de communications. Les planificateurs des mesures d'urgence ne sont pas toujours au courant de ces ressources, et l'on n'inclut pas toujours le secteur sans but lucratif et bénévole à la planification des mesures d'urgence. Ces outils ont été conçus pour aider les organisations à élaborer ou à enrichir un plan qui leur permettra de continuer d'offrir des services aux personnes ayant le plus besoin d'elles, et de mobiliser ces biens précieux en vue de renforcer la résilience de la collectivité.

### Résilience des collectivités et intervention d'urgence

L'établissement de la résilience des collectivités est un processus continu échelonné sur toute l'année qui est souhaitable afin de s'assurer de répondre aux besoins de base des citoyens et que les particuliers et les familles bénéficient d'une qualité de vie optimale. Ce processus renforce également la capacité du voisinage ou de la collectivité de s'adapter aux changements et de réagir aux événements imprévus, comme les urgences sanitaires, les catastrophes naturelles et les incidents de sécurité. Les organisations sans but lucratif et bénévoles communautaires contribuent énormément à la qualité de vie des citoyens et à la vitalité de la collectivité par leur travail continu dans les services de santé et sociaux, les sports et les loisirs, l'art et la culture, l'éducation et

---

<sup>1</sup>Michael Hall et coll., *Force vitale de la collectivité : Faits saillants de l'Enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*, Imagine Canada, Statistique Canada, 2003.

<sup>2</sup> Santé Canada a adopté 12 déterminants de la santé, à savoir : le revenu et le statut social, l'emploi, la scolarité, l'environnement social, l'environnement physique, le développement sain de l'enfant, les pratiques personnelles liées à la santé et l'environnement, la capacité d'adaptation, les services de santé, les réseaux de soutien social, la constitution biologique et le patrimoine génétique, les différences sociales entre hommes et femmes et la culture

l'alphabétisation, la foi et la spiritualité, la justice sociale et les droits de la personne, l'environnement et la philanthropie.

### **Qu'est-ce que la résilience des collectivités?**

Notre définition la plus pratique de la résilience des collectivités, qui a évolué au fil du temps en fonction des discussions communautaires, est la **capacité continue d'une collectivité de travailler ensemble, d'identifier ses forces et ses défis, de mobiliser ses atouts et de travailler collectivement afin de répondre à ses besoins**<sup>3</sup>.

### **Responsables communautaires naturels**

Les responsables communautaires naturels d'organisations sans but lucratif et bénévoles sont des fondations communautaires, des centres de bénévoles, des conseils de planification sociale, des YMCA et, plus récemment, des chambres d'organisations bénévoles. Toutefois, dans bien des collectivités, la responsabilité peut être assumée par le département de services communautaires de la municipalité. Ces responsables communautaires ont souvent rassemblé les secteurs sans but lucratif et bénévoles locaux afin de discuter des questions de portée générale communautaires, comme le financement, le leadership, la responsabilité et l'évaluation de programmes.

### **Réflexions actuelles sur les plans de développement de la collectivité et du voisinage**

Au cours des dernières années, il y a eu une réapparition des initiatives de développement de la collectivité et du voisinage, alors que l'accent est sur le processus décisionnel et l'engagement du citoyen. Même si ces initiatives diffèrent pour ce qui est de leur portée, de leur nature et de leurs sources de financement, elles semblent partager les **objectifs communs suivants** :

- améliorer le bien-être des citoyens;
- faire participer les résidents aux décisions et à la planification locales;
- établir une cohésion à l'intérieur du voisinage ou de la collectivité;
- renforcer les relations entre le voisinage et les gouvernements;
- établir des liens entre les fournisseurs de services (des secteurs public, privé et bénévole);
- bâtir la capacité communautaire (leadership, développement organisationnel).

### **Approches fondées sur la force**

Popularisé par les travaux de John McKnight et John Kretzmann dans les années 90, le développement communautaire fondé sur les atouts est devenu la démarche dominante aux initiatives liées au voisinage et à la collectivité<sup>4</sup>. En partant de l'idée que toutes les collectivités ont ce dont elles ont besoin pour prospérer et, en identifiant et en mobilisant leurs forces et leurs dons, nous mettons l'accent sur la construction de la capacité collective et sur la collaboration en tant que voies vers des collectivités saines et résilientes. Alors que traditionnellement, la première étape du développement communautaire était la réalisation d'une *évaluation des besoins*, on considère l'inventaire des atouts, les conférences d'investigation et l'enquête d'appréciation comme des outils puissants pour libérer l'énergie positive menant à une transformation durable. Il est important de valider la contribution de chaque personne et de chaque organisation, car au cours d'une situation d'urgence, aucune aide n'est trop petite ou insignifiante.

---

<sup>3</sup> Adapté de la définition de vitalité des communautés, conçue par Quartiers en essor, par l'entremise d'United Way of Canada – Centraide Canada, 2006.

<sup>4</sup> John McKnight et John P. Kretzmann, **Building Communities from the Inside Out: A Path Toward Finding and Mobilizing A Community's Assets**, 1993.

### Utilisation du Guide

Les idées, les ressources et les activités apparaissant dans le présent livre vous appartiennent et vous pouvez les adapter au caractère de votre collectivité, à la philosophie de votre organisation ou de votre service, et à votre style personnel d'animateur. Les activités sont suffisamment polyvalentes pour être utiles dans de nombreux milieux. Vous pouvez utiliser les activités avec une seule organisation, avec un groupe d'organisations ou dans un contexte multisectoriel. N'hésitez pas à le faire vôtre. Nous vous encourageons à examiner les références fournies à la fin du guide et à visiter le site Web du projet pour obtenir les renseignements les plus à jour : [www.readyforcrisis.ca](http://www.readyforcrisis.ca)

## Approche à la résilience des collectivités en cinq étapes

Chacune des collectivités et chacun des voisinages sont uniques sur le plan de la taille, de la composition, de la structure et de l'histoire. Selon où vous commencez et les ressources à votre disposition, vous adapterez cette approche en fonction de la situation de la collectivité. Nous vous offrons les étapes de base suivantes à titre de directives et nous vous incitons à faire fond sur la riche expérience des collectivités qui ont déjà commencé leur voyage vers la résilience.

### Cinq étapes vers la résilience de la collectivité

1. Comprendre l'environnement.
2. Identifier les principaux joueurs.
3. Évaluer les forces, les besoins et les intérêts.
4. Convoquer des discussions et des tours de table.
5. Établir un mécanisme continu.

### Comprendre l'environnement

- Quels programmes ou initiatives de développement communautaire sont déjà en place? Comment peut-on décrire la présence d'organisations du secteur à but non lucratif et bénévole dans la collectivité?
- Quelles mesures de planification d'urgence sont déjà en place?

### Identifier les principaux joueurs (voir l'activité n° 1 plus loin)

- Qui détient l'autorité officielle lors de la planification des mesures d'urgence ou de la gestion des urgences?
- Qui a assumé le leadership pour le développement de la collectivité et du voisinage?
- Qui a agi à titre de responsable du secteur à but non lucratif et bénévole local?

### Évaluer les forces, les besoins et les intérêts du secteur à but non lucratif et bénévole local

- Quel est le niveau actuel de collaboration à l'intérieur du secteur à but non lucratif et bénévole local?
- Quel est le niveau actuel de sensibilisation, d'intérêt, d'expérience et d'engagement du secteur à but non lucratif et bénévole local en ce qui concerne :
  - la planification de la continuité des services?
  - la collaboration communautaire?

- la résilience communautaire?
- la planification des mesures d'urgence?

### Convoquer des discussions ou des tours de table communautaires

- Rassembler les principaux joueurs.
- Échanger l'information recueillie.
- Élaborer une stratégie de résilience communautaire collaborative.

### Permettre la collaboration et la coordination continue

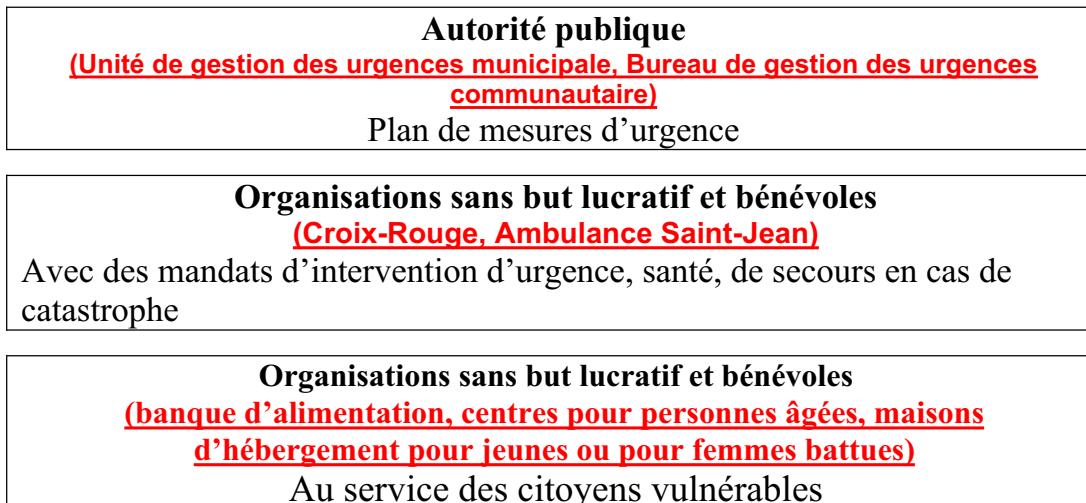
- Établir un mécanisme en vue d'assurer la continuité de
  - la coordination;
  - la mobilisation;
  - la communication.

## Activité n° 1 Principaux joueurs

**Objectif :** Cette activité peut aider votre groupe de planification à identifier les principaux joueurs de la résilience communautaire et de l'intervention d'urgence à préparer les conversations communautaires.

**Explication :** Le diagramme A illustre les principaux joueurs pour les stratégies de planification des mesures d'urgence et de résilience communautaire. *Le premier encadré* reconnaît l'autorité publique officielle responsable du plan d'intervention d'urgence (de votre région). *Le deuxième encadré* représente les organisations à but non lucratif et bénévoles ayant un mandat en intervention d'urgence, en santé et en secours en cas de catastrophe. *Le troisième encadré* comprend les organisations qui travaillent avec les personnes vulnérables, y compris les personnes âgées, les enfants, les sans-abri et les personnes handicapées. *Le quatrième encadré* regroupe toute autre organisation communautaire pouvant contribuer à la santé et au bien-être de la collectivité en donnant accès à des atouts ou à des ressources qu'elle possède ou en les déployant. *Le cinquième encadré* identifie les réseaux, les associations ou les responsables communautaires qui regroupent le secteur à but non lucratif et bénévole. Utilisez le modèle ci-dessous et adaptez-le à votre collectivité ou à votre voisinage. Pensez à des exemples provenant de votre collectivité qui sont déjà en place à chaque échelon, et remplissez le tableau ci-dessous au mieux de vos connaissances.

#### Diagramme A



**Toute organisation communautaire**  
(centres de yoga, associations de hockey, Clubs 4H)  
 Arts, sport, éducation, environnement, santé, services sociaux

**Connecteurs communautaires**  
(chambres d'organismes bénévoles, centres de bénévoles, Centreaide, fondations communautaires et conseils de planification sociale)  
 Organisations, associations et réseaux intermédiaires

Votre collectivité	organisation, département, programme	Coordonnées	Plan
Autorité publique			
Intervenants d'urgence			
Au service des personnes vulnérables			
Toute organisation communautaire			
Connecteurs communautaires			

## Activité n° 2 Harmonisation aux déterminants de la santé

**Objectif :** Nous ne pensons pas toujours que les organisations qui n’ont pas de mandat direct en matière de santé peuvent contribuer à la santé communautaire. Cette activité vise à faire connaître le niveau auquel un large éventail d’organisations participent activement et sont harmonisées aux déterminants de la santé communautaire, en adoptant une définition plus large et une approche plus holistique à la santé communautaire.

Utilisez le tableau ci-dessous pour examiner la contribution de votre organisation à la santé communautaire. Soyez créatif et rappelez-vous qu’aucune contribution n’est trop petite!

<b>12 déterminants de la santé de Santé Canada</b>	<b>Harmonisation de la mission</b>	<b>Programme – Activité</b>
1. revenu et situation sociale		
2. emploi		
3. scolarité		
4. environnement social		
5. environnement physique		
6. développement sain de l’enfant		
7. pratiques personnelles liées à la santé et capacité d’adaptation		
8. services de santé		
9. réseaux de soutien social		

10. constitution biologique et patrimoine génétique		
11. différences sociales entre hommes et femmes		
12. culture		

### Activité n° 3 Une journée dans la vie de Michel et Tillie

**Objectif:** Voici une histoire fictive d'une journée dans la vie de deux personnes vivant avec des vulnérabilités, mais qui ont aussi des talents et des cadeaux à offrir à leur collectivité. Cette histoire vise à mieux vous faire connaître jusqu'à quel point les organisations à but non lucratif et bénévoles participent dans la vie quotidienne des membres de votre collectivité. L'activité a comme visée de vous faire comprendre l'importance du rôle de chacune des organisations et de conceptualiser les problèmes qui surviendraient en cas d'urgence si une partie ou la totalité des services n'étaient pas offerts.

#### Prenez un moment pour lire l'histoire, puis répondez aux questions en groupe

Michel et Tillie se rencontrent au centre de santé communautaire pour leur groupe de discussion hebdomadaire sur les événements actuels. Michel a 57 ans et a reçu un diagnostic de sclérose latérale amyotrophique (ALS) il y a six mois. Il vit seul et ne peut plus travailler, conduire son automobile ni gérer ses tâches ménagères quotidiennes. Sa journée commence par l'arrivée d'un travailleur pour l'aide personnelle des Infirmières de l'Ordre de Victoria, qui l'aide à faire sa toilette matinale et à s'habiller. Un conducteur bénévole de la Société canadienne de la SLA arrive à 9 h 30 pour l'amener à son rendez-vous chez le médecin, et le ramène avant le dîner, juste à temps pour recevoir son repas du programme de la Popote roulante. Une fourgonnette arrive à 13 h 30 pour l'amener au centre de santé communautaire où, en tant qu'ancien analyste stratégique, il a accepté de diriger le groupe de discussion. Aujourd'hui, il a également un rendez-vous avec un travailleur social qui l'aide à composer avec ses sentiments d'impuissance face à la détérioration continue de son corps. En partant, il prend une brochure sur le bureau d'information qui fait l'annonce d'un club vidéo organisé à l'église située près de chez lui. Il est à la recherche d'un plus grand nombre d'activités sociales intéressantes qui lui fourniront les contacts sociaux qui lui manquent depuis qu'il a quitté son emploi. Son neveu lui apporte son souper et lui laisse le répertoire qu'il a pris au centre de ressources communautaires et familiales. Il a embauché une auxiliaire familiale, par l'intermédiaire du club d'emploi local, qui viendra l'aider en soirée et pour le préparer à se mettre au lit.

Tillie a 84 ans et a eu un accident vasculaire cérébral important il y a deux ans. Elle vit avec son conjoint de 92 ans, Jim, dans la maison qu'ils ont achetée il y a 60 ans et où ils sont déterminés à vivre ensemble. Matinal, Jim prépare le déjeuner du couple avant d'aller faire du bénévolat en tant que cæleur au club de danse carrée. À 10 h, le téléphone sonne, c'est un bénévole du programme de réassurance téléphonique qui appelle pour savoir comment vont les choses, mais Tillie ne peut parler longtemps, car

aujourd'hui, elle reçoit la visite d'un podiatre du centre pour personnes âgées, venu lui couper les ongles d'orteils. Jim revient et, ensemble, ils dégustent pour dîner le plat que leur a préparé un des danseurs du club. Ils vérifient ensuite leurs courriels, par l'entremise de leur service FreeNet, pour voir s'ils n'ont pas reçu de nouvelles de leur petite-fille, qui vient de terminer ses examens du barreau. Ils font partie d'un réseau de service d'échange de voisinage et, en tant que professeure de mathématiques à la retraite, Tillie fait du tutorat auprès d'un élève du secondaire qui, en échange, l'aide à rédiger une lettre pour sa sœur qui vit à l'étranger. Jim va chercher le courrier et trouve une brochure qui annonce que les scouts offrent de ratisser les feuilles pour les personnes âgées. Ça tombe bien! Tillie appelle pour réserver la troupe pendant que Jim va chercher son manteau qu'elle enfle avant que la fourgonnette du centre de santé communautaire vienne la chercher pour l'amener à la discussion sur les événements actuels.

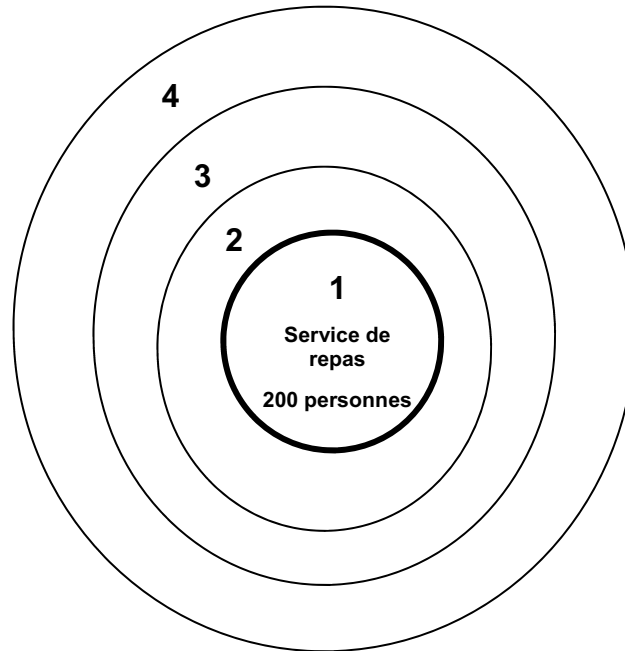
Questions :

1. Avec combien d'organisations différentes Michel et Tillie ont-ils fait affaire pendant la journée?
2. Parmi les programmes auxquels Michel et Tillie participent, lesquelles, à votre avis, sont « essentiels »? De quels programmes pourraient-ils se passer pendant 24, 48 ou 72 heures?
3. Comment Michel et Tillie seraient-ils touchés par une urgence sanitaire (préciser le type ou le scénario)?

## Activité n° 4 De la continuité des services à la collaboration communautaire

**Objectif :** Afin d'illustrer les répercussions pratiques pour développer des stratégies de résilience communautaire, qui sont liées au rôle du secteur à but non lucratif et bénévole lors des urgences sanitaires, nous avons décidé d'utiliser l'exemple du programme de la Popote roulante. Il est fondé sur le cadre élaboré lors de la première phase du projet de la Croix-Rouge canadienne.

Au centre du diagramme apparaissant ci-dessous, on retrouve le service de base offrant des repas chauds à 200 personnes âgées de santé fragile de la collectivité. Ainsi, la *première sphère* de la résilience consiste à élaborer un plan afin de continuer de servir les repas à ces 200 personnes. La *deuxième sphère* consisterait à examiner comment le service ou le programme pourrait accroître les services offerts à ces 200 personnes âgées. De quoi ces 200 personnes pourraient-elles avoir besoin pendant une urgence sanitaire? Quelle est la responsabilité de la Popote roulante pour ce qui est de leur bien-être au-delà des repas eux-mêmes? De quelles autres fournitures auraient-elles besoin qu'on leur livre? Serait-il utile de les appeler chaque jour pour voir ce qu'elles font? La *troisième sphère* de la planification de la résilience serait de déterminer si l'on peut élargir ses services aux autres citoyens vulnérables identifiés par d'autres organisations ou par l'organisme central de planification des mesures d'urgence. Elle a peut-être la capacité de servir 400 personnes. La *quatrième sphère* de la planification comporterait la collaboration plus élargie entre les organismes communautaires, la réalisation de l'inventaire des atouts et des ressources et la conception d'un système de coordination. Qui a les compétences en cas d'urgence, l'espace, les véhicules, les conseillers en cas de crise, la technologie de communication, une formation en secouriste, et ainsi de suite?



En vous servant du diagramme précédent comme modèle, répondez aux questions suivantes :

1. Quels sont les services essentiels de mon organisation?
2. Comment pourrions-nous continuer d'offrir ces services au cours d'une situation d'urgence (préciser les scénarios)?
3. Quels sont les autres éléments dont nos clients/participants auraient besoin de nous? Quelle est notre capacité d'élargir nos services pour eux et de quelles ressources aurions-nous besoin pour le faire?
4. Quelle est notre capacité d'expansion afin de servir un plus grand nombre de gens, et de quelles ressources aurions-nous besoin pour le faire?
5. De quels atouts et ressources disposons-nous que nous pourrions déployer en cas d'urgence?
6. Quelles ressources seraient nécessaires pour élargir nos opérations et comment pourrions-nous obtenir ces ressources?
7. Comment pourrions-nous établir l'ordre de priorité de nos opérations pour nous assurer que toutes les opérations fondamentales sont accomplies?
8. Dans quelle mesure nous fions-nous sur d'autres organisations? Quels sont les chevauchements ou de quelles solutions de rechange disposons-nous si d'autres organisations sont touchées par une urgence? Quelles ressources devrions-nous demander à d'autres pour chaque anneau du cercle?

## Analyse des FFPM

### Qu'est-ce que c'est?

L'analyse des FFPM est un outil servant à comprendre les forces, les faiblesses, les possibilités et les menaces d'une organisation ou d'une collectivité, au sens général. Cependant, elle peut aussi servir d'outil d'analyse d'urgence pour déceler les aspects qui peuvent être extrêmement utiles (forces) ou ceux qu'une urgence peut aggraver (faiblesses).

### Pourquoi l'utiliser?

On peut utiliser l'analyse des FFPM afin de recenser les forces (F) et les faiblesses (F) d'une organisation, en examinant les possibilités (P) et les menaces (M) avec lesquelles elle doit composer. Le résultat de l'analyse des FFPM permet à l'organisation de se concentrer sur les forces, de minimiser les

faiblesses, d'aborder les menaces et de profiter le plus possible des possibilités à sa disposition.

### **Comment l'utiliser?**

Alors que l'analyse des FFPM est habituellement réalisée lors de séances de groupe, elle peut également être réalisée dans d'autres tribunes (y compris des tribunes électroniques). Aux fins de l'intervention d'urgence, l'analyse des FFPM peut être une méthode efficace afin de comprendre le milieu local.

L'activité est principalement un outil qui permet d'améliorer une organisation sur tous les plans. Toutefois, il convient de noter qu'il peut également s'utiliser dans divers secteurs. Il est aussi indiqué pour dégager les préoccupations, les forces et les faiblesses communes, ou jumeler des organisations qui ont des forces et des faiblesses complémentaires (c.-à-d. qu'en cas d'urgence, le refuge des femmes peut servir à héberger des résidants déplacés, mais ne pas avoir assez de lits et de couvertures; ce refuge peut collaborer avec l'association de gymnastique locale en vue d'obtenir des matelas pour des lits et, avec le club de courtpointe, afin d'obtenir des couvertures supplémentaires pour ceux qui en ont besoin).

### **Forces**

*Questions à poser et à répondre :*

- Que faisons-nous exceptionnellement bien?
- Quels avantages avons-nous?
- Quels actifs et ressources importants avons-nous?
- Qu'est-ce que les membres ou les partenaires indiquent-ils comme étant nos forces?

*Conseils :*

- Soyez réalistes... et honnêtes!
- Pensez à ce que vous avez et à ce que les autres n'ont pas.
- N'utilisez pas seulement le point de vue du personnel interne et des bénévoles... tenez compte de la façon dont vos membres et la collectivité perçoivent votre organisation.

### **Faiblesses**

*Questions à poser et à répondre :*

- Que pourrions-nous faire mieux?
- Pour quels éléments recevons-nous des critiques ou des plaintes?
- Où sommes-nous vulnérables?

*Conseils :*

- Ne tergiversez pas au sujet des faiblesses, mais soyez constructifs et positifs en les mettant sur la table.
- Faites des recherches afin de savoir ce que les autres comprennent du problème.

## **Possibilités**

### *Questions à poser et à répondre :*

- Quelles sont les possibilités que nous connaissons, mais que nous n'avons pu aborder?
- Y a-t-il de nouvelles tendances à partir desquelles nous pouvons tirer profit, tant générales qu'en ce qui a trait à la préparation d'urgence?

### *Conseils :*

- Étudiez les changements survenant dans le secteur représentés par les organisations, les changements technologiques, les politiques gouvernementales, les changements socio-économiques et démographiques.
- Soyez ouvert... les possibilités clés peuvent provenir de sources improbables et non liées en apparence.
- Considérez la façon dont vous pouvez exploiter vos forces ou aborder vos faiblesses afin d'engendrer d'autres possibilités.

## **Menaces**

### *Questions à poser et à répondre :*

- Est-ce que l'une de nos faiblesses est susceptible de nous rendre vulnérables de façon critique? Dans quelles situations?
- Quels sont les obstacles externes qui nuisent à notre progrès?
- Les autres collectivités font-elles quelque chose différemment?
- Y a-t-il des changements importants survenant dans notre secteur?
- Est-ce que la technologie modifie de façon importante le secteur et les services qu'il reçoit?
- Les conditions économiques affectent-elles notre viabilité financière?

### *Conseils :*

- Ayez une perspective élargie et expansive. L'association de fabrication du fouet de fiacre peut ne pas avoir perçu les premières automobiles comme une menace importante à leur association, mais ce fut le cas!
- Il est essentiel de faire une analyse de l'environnement.

## **Dernières pensées**

Le processus est important non seulement afin d'identifier où il faut utiliser les ressources et porter une attention, mais il permet à l'organisation de mettre les enjeux en perspective.

# INVENTAIRES DES ATOUTS

## En quoi consistent les atouts?

(en jaune : extrait du site [http://rural.gc.ca/conference/documents/mapping\\_f.phtml#3](http://rural.gc.ca/conference/documents/mapping_f.phtml#3) )

On appelle « atout » les particularités et les avantages reconnus d'une collectivité qui sont considérés essentiels à la vie communautaire et à la viabilité de l'économie, de la société et de l'environnement du Canada. Les atouts sont les éléments que nous voulons conserver et dont nous voulons tirer parti en vue de les préserver pour les générations à venir. Ils peuvent être des éléments physiques comme les bâtiments, mais ils peuvent aussi être intangibles comme le travail des bénévoles, et ils peuvent être naturels, comme une rivière ou une forêt particulière.

## En quoi consiste l'inventaire des atouts?

Il vous aide, en outre, à poser un regard positif sur l'endroit où vous vivez et travaillez. Cette méthode vous invite également à constater comment les autres résidents perçoivent la collectivité où vous vivez. Faire l'inventaire des atouts des collectivités met en cause :

- répertorier toutes les bonnes choses concernant votre collectivité;
- classer les aspects les plus valorisés dans votre collectivité;
- découvrir les raisons pour lesquelles les gens accordent une grande valeur aux atouts de votre collectivité.

Dès que l'inventaire des éléments les plus précieux de votre collectivité aura été établi, vous pourrez tous ensemble élaborer une stratégie qui vous permettra de tirer parti de vos atouts **et de les préserver et de les améliorer** pour les générations futures.

## Pourquoi l'utiliser?

L'inventaire des atouts permet d'en arriver à une perspective commune sur ce qui est important dans une collectivité. Il fournit un point de départ utile, pouvant potentiellement mener à un processus de planification stratégique ou au développement communautaire ou organisationnel. Le processus de l'inventaire des atouts favorise la participation des résidents au développement de leur collectivité, une composante essentielle au développement des collectivités. (Voir : « Besoins – atouts : les besoins divisent, les atouts unissent »). Le fait de reconnaître qu'on a des atouts communs change notre perception de notre collectivité puisqu'on partage une identité positive et une cause commune. L'approche fondée sur les besoins a tendance à diviser les gens et les collectivités. L'expression des besoins devient, dans bon nombre de cas, un processus concurrentiel qui alimente souvent le conflit entre les collectivités et les organisations.

## L'inventaire des atouts célèbre la différence plutôt que l'homogénéité.

Lorsque vient le temps de choisir les stratégies nécessaires à la viabilité des atouts, il faut tenir compte du fait que différentes populations et différents groupes d'intérêt accordent de l'importance à différents atouts. L'inventaire des atouts peut inclure l'ensemble des dimensions, des caractéristiques et des intérêts de la collectivité. La population locale est le meilleur outil; les collectivités savent déjà comment mobiliser leurs atouts pour faire face aux difficultés locales (l'éloignement entre les endroits, les services et les commodités, le climat local, etc.).

*N'oubliez pas, l'inventaire des atouts :*

- constitue une méthode fructueuse de développement des collectivités rurales;
- regroupe les intérêts des collectivités et crée une «cause commune»;
- est facile et agréable à réaliser;
- est une méthode réaliste; il part de ce que l'on a et non de ce que l'on n'a pas;
- est une forme de découverte; une collectivité possède bien plus d'atouts que la majorité des gens ne le croient;
- est une méthode globale, qui peut comprendre à la fois les atouts publics et privés et ceux des collectivités.

*Quel est le processus?*

Il existe deux méthodes de base pour décrire les ressources : **le cumul des ressources et la méthode narrative** (décrites ci-dessous)

### Comment utiliser les deux méthodes :

- Commencez par encourager chaque participant à déterminer les six principaux atouts de la collectivité, puis à écrire chacun d'eux sur des fiches.
- Demandez aux participants de placer leurs fiches sous les catégories d'atouts affichées au mur. Les catégories d'atouts sont comme suit. **Matériels** (c.-à-d. aréna, hôpital), **Sociaux** (c.-à.d. clubs, organisations), **Naturels** (c.-à.-d. ruisseau d'eau douce, végétation locale, climat favorable) et **Économiques** (c.-à.-d. banque alimentaire, fabricant local).
- Encouragez le groupe à discuter de *la raison pour laquelle* ces atouts sont importants. Les questions éventuelles que l'on peut poser sont : Y a-t-il des surprises? Que signifient ces surprises?
- Par la suite, demandez à chaque participant d'identifier l'atout le plus important de chaque catégorie en plaçant un point à côté de cet atout. L'atout contenant le plus de points devient l'atout le plus important du groupe.
- Répartissez les participants en groupes plus petits de cinq à sept personnes. Chaque groupe choisit la catégorie d'atouts sur laquelle il aimerait travailler.
- Chaque petit groupe devrait discuter des appuis et des menaces aux atouts, et déterminer des moyens permettant de préserver ou de renforcer l'atout.
- Demandez aux petits groupes de présenter un résumé de leurs réflexions à tous les participants.
- Enfin, encouragez le groupe, en plénière, à déterminer les étapes suivantes.

### LA MÉTHODE GLOBALE

La **méthode globale** permet à une collectivité d'apprécier les aspects sociaux, économiques et physiques de son milieu local. De plus, elle démontre comment il est possible de préserver les principaux atouts par des stratégies visant à atténuer les menaces et à résoudre les faiblesses recensées au cours de l'inventaire des atouts.

Cette méthode comprend tous les atouts que l'on trouve habituellement dans les collectivités. Ainsi qu'il a été mentionné, ces atouts ont été regroupés dans différents volets : atouts **construits ou édifiés** (choses que l'on bâtit, dont les infrastructures); atouts **sociaux** (aspect social de la vie au sein de la collectivité); atouts liés aux **services** (comme les services de santé et d'éducation) atouts **naturels** (comme l'environnement et l'eau); atouts **économiques** (emplois et économie diversifiée sur lesquels les gens et les collectivités s'appuient pour subsister).

On fait appel à cette méthode d'inventaire des atouts lorsque les représentants de la collectivité toute entière peuvent y participer. Tous les groupes de la collectivité doivent donc être représentés, notamment, les jeunes, les personnes âgées et les personnes dont la situation économique, l'emploi, la langue et l'identité ethnique sont différents. Il s'agit également d'un pas important vers l'établissement d'une cause commune, et essentiel aux stratégies et aux plans d'action. Ce genre de séance se fonde sur l'hypothèse voulant que tout le monde devrait pouvoir profiter de ces atouts de façon égale. Le processus permettra d'établir un résumé et les priorités concernant les choses auxquelles nous tenons et qui sont favorables à la collectivité.

*Conseil : Il pourrait être avisé de donner l'occasion à des sous-groupes précis (c.-à-d. représentants de personnes âgées, représentants de commerces locaux, groupes de parents, représentants de l'église et de lieux de culte) de faire un remue-méninges en petits groupes avant l'événement. Il peut se dérouler quelques jours à l'avance ou quelques minutes avant la discussion en grand groupe. Il peut aussi se révéler utile de permettre à chaque sous-groupe de choisir la méthode de description des ressources qui leur conviendrait le mieux, le cas échéant.*

## LA MÉTHODE DU RÉCIT

Il s'agit de l'approche la plus novatrice du recensement des actifs communautaires. Elle insiste sur les qualités humaines plutôt que sur les actifs matériels. Les récits peuvent être divertissants et informatifs. Un bon animateur identifiera les éléments clés (atouts) en cause, les ressources utilisées et les éléments essentiels du récit. Les récits peuvent comprendre toute expérience antérieure de situations d'urgence, ou encore de rapports d'expériences d'une autre collectivité, y compris les craintes et les mythes (*J'ai entendu dire que...*).

Demandez d'abord à une personne de raconter son histoire. En tant qu'animateur, portez une attention particulière, mais invitez aussi les autres auditeurs à noter les ressources possibles à mesure que la personne raconte son récit. Par la suite, discutez de l'histoire et analysez-la pour en déterminer les éléments les plus pertinents pour la collectivité.

Une comparaison des différents éléments de chaque récit permet de révéler les atouts communs, sur les plans humains et physiques. L'efficacité de la méthode du récit réside dans le fait que ces histoires tourneront autour de lieux et de gens réels. Elle met l'inventaire des atouts à l'intérieur d'un cadre local au sujet de ce que les gens ont fait pour améliorer la vie de leur collectivité. Les récits permettront de préciser comment les groupes peuvent résoudre des problèmes tout en optimisant les possibilités.

## N'oubliez pas les objectifs de l'inventaire des atouts

- cerner d'importantes ressources locales;
- échanger sur l'évaluation de la valeur accordée à ces atouts;
- dégager les menaces à ces ressources;
- comprendre la façon dont nous pouvons construire sur ces ressources ou les conserver en dégagant ce qui intervient en leur faveur et ce qui les met en péril.

## Activité n° 5 Inventaire des atouts

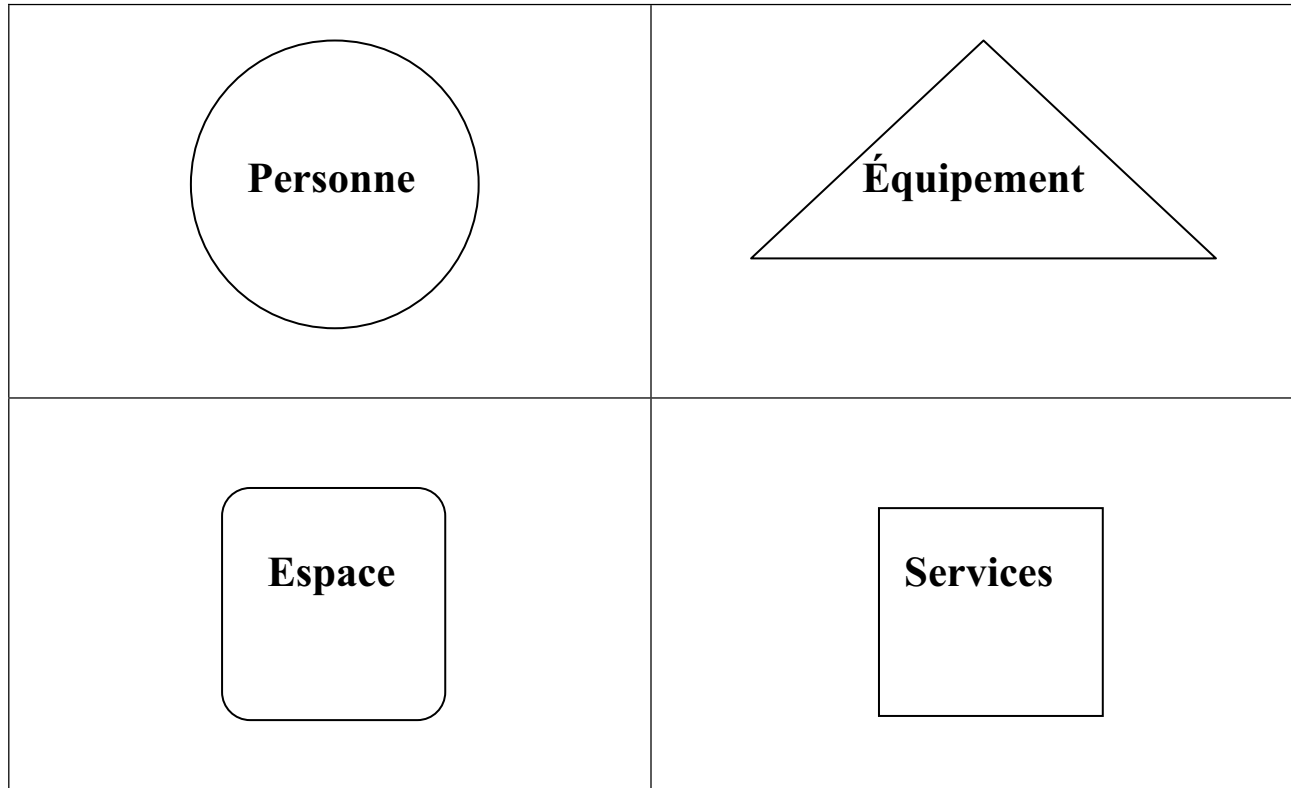
**Objectif :** Le présent exercice vise à amorcer le processus d'inventaire des atouts en démontrant jusqu'à quel point chaque atout est important. On peut utiliser l'activité à l'intérieur d'une seule organisation, avec un groupe d'organisations similaires ou dans un contexte multisectoriel.

Utilisez le tableau ci-contre, qui contient quatre catégories d'atouts (ou utilisez les catégories ayant une signification pour votre situation particulière) pour énumérer les atouts de votre organisation qui contribuent à la résilience communautaire continue. Placez une étoile à côté de celles qui, à votre avis, peuvent être particulièrement utiles lors d'une situation d'urgence<sup>5</sup>. Vous pouvez le faire à l'intérieur de votre organisation, à l'intérieur d'un groupe d'organisations lors d'un atelier, ou lors d'un tour de table. N'oubliez pas, la contribution de tout le monde est importante, quelle soit grande ou petite.

Dans le quadrant **Personne**, énumérez les personnes occupant un poste de leadership ou ayant des compétences et des qualités particulières (consultation, secourisme, technologie de l'information, gestion de projet). Dans le quadrant **Équipement**, écrivez l'éventail d'articles disponibles (couvertures, lits de camp, véhicules, génératrices, systèmes de communication et approvisionnement alimentaire). Dans le quadrant **Espace**, indiquez les installations, les gymnases, les cuisines, les parcs, les piscines et les stationnements. Dans le quadrant **Services**, énumérez les programmes ou les services disponibles (counselling, services de garde, soutien à domicile, information et aiguillage, traduction, loisirs, services d'aumônerie ou services alimentaires).

---

<sup>5</sup> Vous pouvez fournir au groupe un scénario particulier avec lequel il peut établir un rapport. Ainsi, si votre région ou votre collectivité connaît les effets sur la santé publique découlant des inondations, des tempêtes de verglas, des feux de forêts, de la contamination de l'eau ou des maladies infectieuses à grande échelle, il peut être utile que les participants se concentrent sur cette situation particulière.



### **Autres amorces à la discussion**

**Objectif :** Les questions suivantes ont été utilisées comme technique d’amorce ou pour des discussions en table ronde afin de lancer le dialogue. Vous pouvez en avoir d’autres que vous trouvez utiles et qui ont un lien particulier avec votre collectivité ou votre région.

Que signifie le mot *résilience* pour vous?

Qu’entend-on par « besoins de base »?

Décrivez une collectivité saine?

Qui considérez-vous vulnérable?

Dans quelle mesure votre organisation est-elle prête à continuer d’offrir ses services en cas d’urgence?

Dans quelle mesure votre organisation est-elle prête à élargir la *portée* de ses services pendant une situation d’urgence et de quelles ressources aurait-elle besoin?

Dans quelle mesure votre organisation est-elle prête à servir *un plus grand nombre de gens* dans une situation d'urgence et de quelles ressources aurait-elle besoin pour le faire?

Dans quelle mesure connaissez-vous le plan d'intervention d'urgence officiel de votre collectivité et y participez-vous?

Quels sont les défis découlant de la participation à la planification des mesures d'urgence et à l'intervention?

Quelles sont les pratiques exemplaires, les outils, les ressources ou les modèles qui pourraient faciliter la collaboration communautaire?

# **Planification, logistique et promotion des événements**

## **Établissement d'objectifs**

Assurez-vous d'établir une stratégie et de fixer des objectifs avant de commencer à planifier. Quelle est votre mission? Quelle est votre stratégie? Quels objectifs particuliers souhaitez-vous atteindre par l'entremise de l'événement?

Toutes les collectivités sont différentes et les organisateurs doivent se préparer à adapter le programme et le contenu afin de s'adapter aux besoins des participants et de leurs organisations. On suggère d'adopter une approche flexible lors de l'organisation. Il faut travailler étroitement avec les partenaires communautaires et, lorsque cela est possible, faire une certaine planification préalable avec les partenaires clés.

## **« Et pourquoi devrais-je participer? »**

Il est important de bien « communiquer » votre événement. Posez les questions importantes aux participants éventuels. Élaborez une stratégie afin « d'établir des liens » avec les participants. Assurez-vous que les objectifs vibrent de concert avec leurs intérêts et leurs préoccupations. Ainsi, posez des questions telles que :

Êtes-vous prêt pour une urgence sanitaire? Votre organisation a-t-elle élaboré une stratégie ou un plan? Savez-vous qui est responsable de quel aspect de la planification d'urgence de votre collectivité?

En posant ces questions clés, vous favorisez l'établissement de «liens» avec les participants. Vous pouvez les aider à comprendre les avantages directs et applicables découlant de leur participation à votre activité. C'est une étape très importante afin de garantir l'appui et une participation active.

## Promotion d'une activité (travail avec les médias)

### Conseils pour les communiqués d'intérêt public

Rédigez un **communiqué d'intérêt public (PSA)** et remettez-le aux médias, qui s'en serviront pour promouvoir votre événement auprès du public. Les communiqués d'intérêt public permettent de transmettre votre message à la radio ou à la télévision. La plupart des médias électroniques locaux ont un calendrier communautaire ou un moment désigné pour annoncer les événements. Ils peuvent être utiles pour encourager la participation des gens à votre événement, mais rien ne garantit qu'ils seront utilisés, alors ne vous fiez pas entièrement à eux. Ce ne sont qu'un de vos outils d'extension et de publicité. Vous devriez rédiger les communiqués d'intérêt public d'une façon que vous imaginez qu'ils seront lus sur les ondes – il s'agit d'un script et non un communiqué de presse. Assurez-vous de parler du «qui, quoi, où, quand et comment», et de donner des renseignements sur les personnes-ressources que vous êtes disposés à diffuser. Vérifiez les dates d'échéance. Pour les revues ou les journaux publiés deux fois par semaine, la date d'échéance peut être aussi éloignée que deux à trois semaines avant la tenue de l'événement. Pour la radio ou la télévision, cette date peut être de deux ou trois jours avant l'événement.

### Conseils pour les avis aux médias

Si vous optez de rendre votre événement accessible aux médias, vous pourriez envoyer un **avis aux médias**. Dans le cadre d'un avis, on invite les médias à assister à votre événement (conférence de presse, rallye, tribune publique, etc.). Faites preuve de jugement pour le moment de l'envoyer ou si vous l'envoyez. Vous pouvez l'envoyer que deux à trois semaines avant l'événement ou seulement quelques jours avant, en fonction des médias visés (prévoyez un plus long délai pour les publications hebdomadaires). Dans tous les cas, il est important de faire un appel de suivi afin d'attirer l'attention des journalistes. Assurez-vous que votre personne-ressource est disponible pour prendre l'appel des journalistes ou, si vous ratez l'appel, retournez le message laissé par ces derniers le plus rapidement possible.

### Conseil pour les communiqués de presse

Un communiqué de presse vise à donner aux journalistes les renseignements nécessaires pour rédiger un article (et, idéalement, communiquer avec vous pour obtenir d'autres renseignements). Vous voulez attirer l'attention et donner aux médias un aperçu de ce qui vaut la peine dans votre récit.

Pour ce qui est des échéances, pensez à votre objectif. Si vous voulez que les gens participent à votre événement, vous deviez envoyer votre communiqué au moins une semaine à l'avance. Les journalistes auront le temps de rédiger une histoire préliminaire. Si vous voulez faire connaître l'événement, quelques jours à l'avance suffisent. Les appels de suivi, ou de «promotion», faits aux journalistes peuvent vous aider à faire les nouvelles. Comme les journalistes reçoivent des dizaines de communiqués de presse chaque jour, votre appel peut aider à votre événement à se démarquer du lot. Ce n'est toutefois pas toujours facile.

- N'oubliez pas ce qui fait qu'une histoire mérite d'être signalée dans les nouvelles. Déterminez les intérêts humains dramatiques, les controverses, les angles locaux, les corrélations avec les calendriers et les événements importants.
- Assurez-vous de dire au journaliste si l'on peut prendre des photos pendant l'événement; il sera peut-être intéressé à venir pour cette raison et peut devoir être accompagné d'un photographe.

## Le plan de l'événement

### Préparation d'une liste d'invitation

Les discussions dirigées doivent avoir lieu entre janvier 2009 et le 15 mars 2009.

Date de la discussion dirigée	Endroit	Liste potentielle de participants invités	Organisation du participant	Date de présentation du rapport

**N'oubliez pas :**

*La lettre d'invitation aux participants identifiés*

*L'appel téléphonique de suivi aux participants identifiés*

*La lettre de confirmation (au besoin, mais pas toujours nécessaire)*

*La tenue de la discussion dirigée*

*La lettre de remerciement envoyée aux participants*

### Exigences sur les plans de l'administration et de la salle pour la discussion dirigée

Vous trouverez ci-contre une liste d'exigences sur les plans de l'administration et de la salle que l'organisme tenant la discussion devrait prendre en compte. Certaines organisations peuvent disposer d'une salle de réunion convenable alors que d'autres peuvent être obligées de louer un espace ou de tenir la réunion dans une salle prêtée. Nous vous suggérons d'offrir des rafraichissements aux participants.

- La salle de réunion doit être suffisamment grande pour accueillir confortablement 25 personnes, et être disponible pendant une période déterminée pour permettre la préparation et le nettoyage.
- Des tables et des chaises pour les participants.
- Des rafraichissements pour les participants (café, thé, jus, eau, biscuits).
- Des tableaux à feuilles mobiles contenant suffisamment de papier et des marqueurs.

- Des insignes porte-noms, et suffisamment de stylos ou de crayons pour les participants.
- L'animateur de l'atelier.
- Un rapporteur pour le tableau à feuilles mobiles.
- Le manuel pour la discussion dirigée pour l'animateur.
- Le profil des participants ainsi que des formulaires d'évaluation/de commentaires pour chaque participant.

## **Pratiques d'animation de base**

**Rester neutre à l'égard du contenu** – Votre travail consiste à vous concentrer sur les rôles des personnes engagées dans le processus et à éviter la tentation d'exprimer des opinions sur le sujet discuté. Vous devriez poser des questions et faire des suggestions pour transmettre les idées qui vous viennent à l'esprit, mais en évitant d'imposer des opinions au groupe.

**Écouter activement** – Regardez les gens dans les yeux. Adoptez un comportement attentif et paraphraser leurs propos. Utilisez également le contact visuel quand les gens parlent, au moment de paraphraser ce qu'ils viennent de dire et de résumer leurs principales idées. Utilisez le contact visuel pour indiquer aux gens qu'ils pourront prendre la parole à la prochaine intervention et pour inciter les personnes silencieuses à participer.

**Poser des questions** – Il s'agit du plus important outil à votre disposition. Par vos questions, vous pouvez vérifier les postulats, inviter les gens à participer, recueillir de l'information et sonder les points cachés. En posant de bonnes questions, vous pouvez approfondir un sujet au-delà des symptômes pour découvrir les causes profondes.

**Paraphraser pour clarifier les propos** – Pour ce faire, vous devez répéter les propos des gens pour leur confirmer qu'ils ont été entendus, permettre aux autres d'entendre les opinions exprimées une deuxième fois et clarifier les idées clés. (c.-à-d. – *Êtes-vous en train de dire... ? Est-ce que je comprends que vous voulez dire... ?*)

**Synthétiser les idées** – Ne faites pas que consigner les idées individuelles des participants. Invitez plutôt les gens à commenter les propos des autres et à tabler sur ceux-ci pour vous assurer que les idées inscrites (notamment sur le tableau à feuilles mobiles) correspondent à la pensée collective. Cette pratique favorise l'atteinte d'un consensus et d'un engagement. (c.-à-d. – *Rick, qu'ajouteriez-vous aux commentaires de Samira?*)

**Maintenir le cap** – Établissez des limites de temps pour chaque discussion. Désignez une personne responsable de la gestion du temps ou utilisez un chronomètre et indiquez à haute voix le temps qui reste. Indiquez la digression si les participants s'éloignent du sujet. Inscrivez tous les commentaires et suggestions en dehors du sujet sur une feuille distincte affichée sur un mur voisin, pour les aborder plus tard.

**Donner et recevoir des commentaires** – Périodiquement, «utilisez un miroir» pour aider le groupe à «voir» comment se déroule la réunion pour permettre aux membres de corriger la situation (c.-à-d. – *Seules deux personnes participent à la discussion, tandis que trois autres lisent. Qu'est-ce que cela nous dit de faire?*). Invitez les participants à commenter le travail de l'animateur (c.-à-d. – *Faisons-nous des progrès? Est-ce que le rythme vous convient? Que puis-je faire pour être plus efficace?*).

**Vérifier les postulats** – Vous devez déclarer au grand jour les postulats qui orientent le raisonnement des gens et les clarifier pour vous assurer qu'ils sont bien compris de tous les participants. Il est même possible qu'il soit nécessaire de remettre en question ces postulats (c.-à-d. – *Jean, sur quoi vous fondez-vous pour dire que les idées de Robert sont trop étroites ?*).

**Recueillir les idées** – Consignez les nouvelles idées et les décisions finales. Rédigez des résumés clairs et précis sur un tableau à feuilles mobiles pour que tous les participants puissent lire les notes. Les notes doivent être brèves et concises. Elles doivent toujours correspondre aux propos exacts des participants et non à votre interprétation de ce qui a été dit.

**Résumer clairement** – *Un bon animateur écoute attentivement tous les propos échangés, puis il prépare des résumés concis et opportuns. Résumez le contenu des échanges lorsque vous voulez relancer une discussion qui a été interrompue ou encore pour terminer une discussion qui semble tirer à sa fin.*

**Indiquer les discussions parallèles** – L'animateur a la responsabilité d'informer les membres du groupe lorsqu'ils dévient du sujet. Ils peuvent alors décider de poursuivre la discussion parallèle ou d'arrêter la discussion en cours et de revenir au point à l'ordre du jour. (c.-à-d. – *Nous discutons maintenant d'un sujet qui n'est pas à l'ordre du jour. Qu'est-ce que le groupe souhaite faire?*)

**Remettre à plus tard la discussion des points non inscrits à l'ordre du jour** – À chaque réunion, collez une feuille de tableau à feuilles mobiles sur un mur pour y inscrire tous les points abordés qui ne figurent pas à l'ordre du jour. Plus tard, le groupe pourra examiner ces points en vue de les inscrire à l'ordre du jour d'une prochaine réunion. Ces feuilles vous permettent de saisir les idées qui peuvent être importantes lus tard, tout en gardant le cap de la discussion.

**Utiliser le bouton du correcteur d'orthographe** – La plupart des gens sont assez nerveux face à la perspective d'écrire sur un tableau à feuilles mobiles sans devoir s'inquiéter d'écrire chaque mot correctement. Vous permettrez à tout le monde de se détendre en dessinant un bouton de correcteur d'orthographe dans le coin supérieur droit de chaque feuille de tableau à feuilles mobiles. Dites aux participants de ne pas s'inquiéter de l'orthographe des mots puisque s'ils appuient sur le bouton du correcteur d'orthographe, toutes les erreurs seront automatiquement corrigées.

**Consignation et rapport** – Le dernier élément est la consignation et le rapport. *L'organisation hôte est responsable de tenir des dossiers exacts de chaque discussion tenue et de s'assurer que les rapports finaux soient envoyés de façon opportune.*

## CHOISIR LA BONNE MÉTHODE POUR VOTRE COLLECTIVITÉ

Comme il est souligné tout au long du guide, la taille, la structure, la nature et l'état de préparation de chacune des collectivités sont différents. Le diagramme ci-dessous illustre quatre étapes clés qui peuvent inspirer le choix de la stratégie qui convient le mieux à votre collectivité.

1. **Objectifs** – Établissez clairement d'entrée de jeu ce que vous souhaitez accomplir. Voici des exemples d'objectifs :
  - sensibiliser les organismes locaux à but non lucratif et bénévoles aux répercussions potentielles d'une urgence sur leur organisme;

- renforcer la capacité d'organismes à but non lucratif et bénévoles de continuer à offrir des services essentiels aux personnes vulnérables en cas d'urgence;
- offrir une tribune aux organismes à but non lucratif et bénévoles pour communiquer et collaborer à des stratégies de résilience et de préparation d'urgence;
- faciliter les relations entre les organismes à but non lucratif et bénévoles et la haute direction du domaine de la santé publique et des services d'urgence;
- promouvoir l'accès aux ressources et aux outils offerts pour la planification de la continuité des opérations;
- offrir de la formation sur la continuité des services;
- améliorer la connaissance des forces et des ressources que les organismes à but non lucratif et bénévoles peuvent apporter à la résilience communautaire et à la préparation d'urgence.

**2. Orientation stratégique** – Songez à la place de cette méthode dans votre orientation stratégique au sens large.

- Êtes-vous déjà considéré comme un responsable dans le secteur à but non lucratif et bénévole ou souhaiteriez-vous être considéré comme tel?
- Avez-vous des relations avec des représentants de la santé publique ou de la gestion des urgences dans votre ville ou votre région, ou souhaiteriez-vous en avoir?
- Contribuez-vous à des stratégies de résilience communautaire ou aimeriez-vous en élaborer?

**3. Processus** – Reportez-vous à l'Approche à la résilience des collectivités en cinq étapes, à la page 5. Cela vous permettra de situer votre collectivité et votre organisme dans le processus global et de déterminer les prochaines étapes logiques et réalistes.

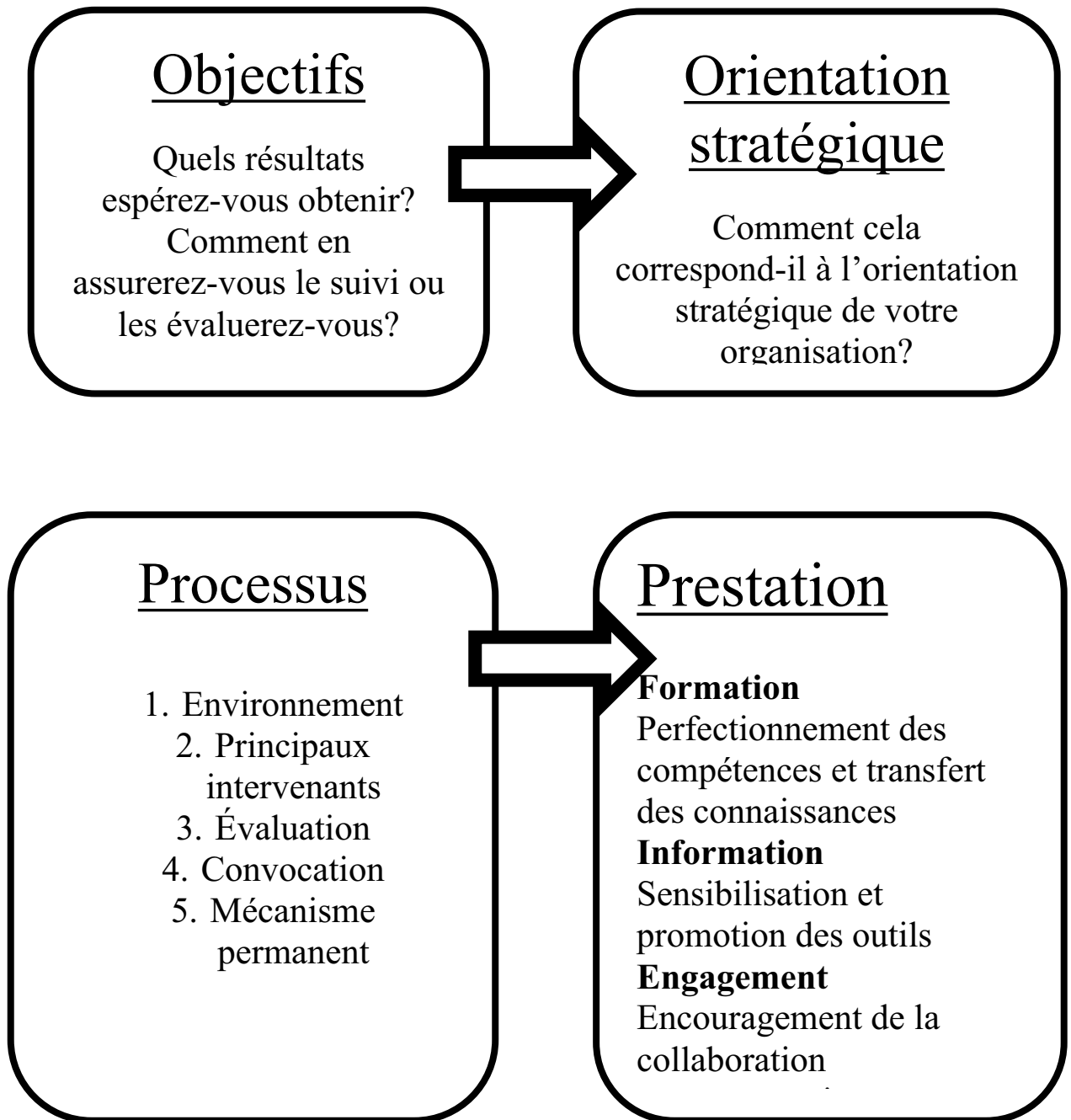
**4. Mise en œuvre** – À ce moment de la réflexion, vous devez choisir les activités précises, selon les objectifs que vous aurez déterminés, qui pourraient correspondre à l'orientation stratégique de votre organisme, ainsi que votre progrès actuel dans le processus. Par exemple, vous pouvez décider de combiner l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- une réunion avec des représentants de la santé publique et de la gestion des urgences pour mieux comprendre le plan ou la stratégie d'intervention

d'urgence de la ville ou de la région et examiner des possibilités de collaboration;

- un sondage rapide auprès d'organismes à but non lucratif et bénévoles pour étudier leur intérêt et leurs capacités à l'égard de la continuité des services et de leur contribution à des interventions dans l'ensemble de la collectivité;
- une table ronde ou un groupe de discussion avec un petit nombre d'organismes et de représentants des services publics pour élaborer une démarche concertée;
- un atelier sur la planification de la continuité des services;
- une séance de description des ressources;
- un lien dans votre site Web vers le site Web du projet;
- un lien dans votre site Web vers l'outil de planification de la continuité des services en ligne;
- des ressources connexes dans votre bibliothèque ou dans votre site Web;
- des renseignements dans vos bulletins d'information et dans votre site Web.

Le diagramme ci-dessous illustre le processus de choix d'une méthode appropriée :



## Ressources sur la résilience des collectivités et l'intervention d'urgence

- 1) *Garder la passion – Fidélisation des bénévoles occasionnels prenant part aux interventions d'urgence*, un projet concerté des organismes du secteur bénévole bénéficiant du soutien financier de l'Agence de santé publique du Canada.  
[http://www.redcross.ca/cmslib/general/crc\\_disastermanagement\\_maintaining\\_f.pdf](http://www.redcross.ca/cmslib/general/crc_disastermanagement_maintaining_f.pdf)
  
- 2) *Tools and Techniques for Community Recovery and Renewal*, élaboré et conçu par le Centre for Community Enterprise avec le financement de Forest Renewal BC, Ministry of Community Development, Co-operatives & Volunteers et le Secrétariat rural, 2000.
  
- 3) *Projet du secteur bénévole portant sur le cadre d'action en cas de situations d'urgence sanitaire*, un projet concerté des organismes du secteur bénévole bénéficiant du soutien financier de l'Agence de santé publique du Canada.  
[http://www.redcross.ca/cmslib/general/crc\\_disastermanagement\\_voluntary\\_f.pdf](http://www.redcross.ca/cmslib/general/crc_disastermanagement_voluntary_f.pdf)
  
- 4) SANTÉ CANADA. *Pour protéger la santé et assurer la sécurité des Canadiens : Le Centre de mesures et d'intervention d'urgence*, 2002.  
[http://www.phac-aspc.gc.ca/cepr-cmiu/pdf/cmiu0402\\_f.pdf](http://www.phac-aspc.gc.ca/cepr-cmiu/pdf/cmiu0402_f.pdf)
  
- 5) POINTS OF LIGHT FOUNDATION et VOLUNTEER CENTER NATIONAL NETWORK. *Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions*.  
<http://www.nvoad.org/Portals/0/final%202008%20Managing%20Spontaneous%20Volunteers%20LR.pdf>
  
- 6) POINTS OF LIGHT FOUNDATION et VOLUNTEER CENTER NATIONAL NETWORK. *Preventing Disaster within a Disaster: The Effective Use and Management of Unaffiliated Volunteers*.  
<http://www.community.ups.com/downloads/pdfs/disasterbook.pdf>
  
- 7) MACDUFF, Nancy. *Episodic Volunteering: Organizing and Managing the Short-term Volunteer Program*, Washington, MBA, 2004.
  
- 8) UPS FOUNDATION. *A Guide to Investing in Volunteer Resources Management: Improve Your Philanthropic Portfolio*, 2002.  
<http://community.ups.com/downloads/pdfs/guide.pdf>
  
- 9) HAGER, Mark A. et Jeffrey L. BRUDNEY. *Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers*, The Urban Institute, 2004.  
[http://www.urban.org/UploadedPDF/411005\\_VolunteerManagement.pdf](http://www.urban.org/UploadedPDF/411005_VolunteerManagement.pdf)
  
- 10) DRABEK, Thomas E. *Managing the Emergency Response*, Public Administration Review<sup>®</sup>, American Society for Public Administration, 1985.  
<http://www.jstor.org/view/00333352/sp040001/04x0014n/0>
  
- 11) MACDUFF, Nancy. *Episodic Volunteering: Organizing and Managing the Short-Term Volunteer*

*Program*, Washington, MBA, 2004, p. 5-93.

12) ELLIS, Susan J. *Helper Triage: Volunteer Management in Emergencies*, 2007.

<http://www.energizeinc.com/hot/2007/07dec.html>

13) **Américain** : NATIONAL VOLUNTARY ORGANIZATIONS ACTIVE IN DISASTER. *Long-Term Recovery Manual*, mis à jour, 2006.

<http://www.nvoad.org/Portals/0/LTRManualFinalApr232004a.doc>

14) **Américain** : *National Leadership Forum on Disaster Volunteerism: Notes*, assemblé par United Parcel Service, The Points of Light Foundation et le Federal Emergency Management Agency, 2002.

<http://www.nvoad.org/articles/volunteerism-summary.pdf>

15) **Américain** : NATIONAL VOLUNTARY ORGANIZATIONS ACTIVE IN DISASTER DOCUMENT. *Organizing Protocols for Community Disaster Recovery Mechanisms*.

[<http://www.nvoad.org/articles/recovery.php>] [non accessible].

16) ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Community Emergency Preparedness: a Manual for Managers and Policy-Makers*, Genève, 1999.

17) **International** : « Community Emergency Planning Guide: Second Edition », *Australian Emergency Manual*, 1992.

<http://ema.ausinfohop.com/Media?id=1757>

18) **International** : CONFÉRENCE MONDIALE SUR LA PRÉVENTION DES CATASTROPHES.

*From Disaster Management to Sustainable Development: How the Public Sector, Private Sector and Voluntary Organizations can Work Together*, principale séance du comité, Yokohama, Japon, 1994.

19) SAULS-MAKRS, Celeste. *The Considerations When Engaging Short Term Volunteers*, Volunteer Management Review™.

<http://two.charitychannel.com/publish/templates/?a=14120&z=0>

20) SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CROIX-ROUGE. *The 30-Minute Quick-Response Guide To Managing Walk-In Disaster Volunteers*, Emergency Social Services, Min. of Social Services, province de la Colombie-Britannique.

21) *VIEWPOINT-Community resilience is key to disaster reduction* (article retrouvé dans AlertNet).

<http://www.alertnet.org/thefacts/reliefresources/109896262125.htm>

22) LANDAU, J. et J. SAUL. *Facilitating family and community resilience in response to major disaster*, 2004, dans F. Walsh et M. McGoldrick (éditeurs.), *Living beyond loss: Death in the family* (2<sup>e</sup> éd.), New York, W. W. Norton & Co. p. 285-309.

23) SILVERMAN, W. S. et A.M. LA GRECA *Children experiencing disasters: Definitions, reactions, and predictors of outcomes*, 2002; dans A. M. La Greca, W. S. Silverman, E. M. Vernberg, et M. C. Roberts (éditeurs), *Helping children cope with disasters and terrorism*, Washington, DC, American Psychological Association, p. 11-33.

24) THE TERRORISM AND DISASTER CENTER, NATIONAL CHILD TRAUMATIC STRESS NETWORK. *Building Community Resilience for Children and Families*.

[http://tdc.ouhsc.edu/CR\\_Guidebook.pdf](http://tdc.ouhsc.edu/CR_Guidebook.pdf)

25) SOCIÉTÉ DE SOUTIEN À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE DES PREMIÈRES NATIONS DU CANADA. *Intervention en cas de crise touchant les services à l'enfance et à la famille des Premières nations*, préparé par Kathryn Irvine, révisé par Cindy Blackstock, le 15 mars 2004.

[http://www.fncaringociety.com/docs/Communities\\_in\\_Crisis\\_f.pdf](http://www.fncaringociety.com/docs/Communities_in_Crisis_f.pdf)

26) **International** : KOKAWA, Naoki. *Community Based Disaster Preparedness Red Cross/Red Crescent Approach and Cases*, The International Conference on Total Disaster Risk Management, du 2 au 4 décembre 2003.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN019566.pdf>

27) SUBURBAN EMERGENCY MANAGEMENT PROJECT. *The First 72 Hours: a community approach to disaster preparedness*, révisé par Margaret O'Leary, publié par iUniverse.

28) SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA. *Votre Guide de préparation à une urgence – Votre famille est-elle prête?*

[http://www.preparez-vous.ca/\\_fl/guide/national-fra.pdf](http://www.preparez-vous.ca/_fl/guide/national-fra.pdf)

(anglais) [http://www.getprepared.gc.ca/\\_fl/guide/national-eng.pdf](http://www.getprepared.gc.ca/_fl/guide/national-eng.pdf)

29) *Protecting Children in Emergencies: Escalating Threats to Children Must Be Addressed*, Aide à l'enfance, synthèse, vol. 1, n° 1, 2005.

<http://www.savethechildren.ca/canada/resources/index.html#conflict> (sous conflict and disaster)

30) WEBB, Lee. *Facilitation Resource Guide*, Renaissance College, 2006-2007.

Pour obtenir des renseignements et des ressources à jour, veuillez consulter le site suivant : [www.readyforcrisis.ca](http://www.readyforcrisis.ca).

## ***Vous avez des points à ajouter?***

Faites parvenir vos questions, vos commentaires ou vos idées au sujet de la présente ébauche à :

Paula Speevak Sladowski

Centre for Voluntary Sector Research and Development, Carleton University

Tél. : 613-520-2600, poste1835

Courriel : [paula\\_speevak-sladowski@carleton.ca](mailto:paula_speevak-sladowski@carleton.ca)