

# Atelier 3. Leçons apprises : Des municipalités résilientes face aux crises

LA QUINZAINE  
Tuniso-Canadienne  
D'Échanges Municipaux  
Du 17 au 28 mai 2021



## Objectifs

Partager et apprendre des bonnes pratiques développées dans le cadre de la riposte à la COVID-19 et autres crises. Échanger sur la prise en compte des besoins différenciés de la population (femmes et autres groupes) et sur l'inclusion en situation de crise.

## Expériences

Les municipalités sont en première ligne pour la gestion des crises. La pandémie de la COVID-19 a été la première crise d'importance que les communes tunisiennes ont eu à gérer depuis 2018, soit l'année de mise en œuvre du processus de décentralisation où la gestion de crise leur a été confiée.

**La commune d'Hammam Chatt**, une des communes partenaires du PLMI, a accueilli le premier centre de confinement pour traiter les personnes atteintes de la COVID-19, en coordination avec le ministère de la Santé et le Croissant Rouge. Il a fallu gérer les inquiétudes de la population face à la présence de ces malades. La municipalité a également coordonné des actions pour approvisionner en nourriture les citoyens et citoyennes qui ne pouvaient pas sortir de leur maison. Les stratégies de soins, de dépistage et de vaccination ont varié et se sont améliorées lors des trois vagues de la COVID-19. La municipalité d'Hammam Chatt a coordonné les soins et les vaccins pour quatre municipalités.

Basé sur l'expérience de la COVID-19, un **Guide Municipal Inclusif de Gestion de Crises** a été développé par l'équipe du PLMI, en utilisant un processus participatif. Le guide prend compte des dimensions genre et inclusion dans toutes les phases de préparation et de gestion de crises : sensibilisation du public et des médias à l'égard des vulnérabilités; accès à des



données désagrégées par sexe ; implication active des hommes et des femmes dans l'évaluation de la vulnérabilité ; planification des interventions envisagées et accès égalitaire aux services de secours.

Les municipalités canadiennes de **Gatineau, QC** et de **Squamish, BC** ont partagé leurs expériences en matière de gestion de crises. A Gatineau, ils ont fait face sur quelques années à des inondations sévères, à une tornade ainsi qu'à la COVID-19. A Squamish, ils ont dû gérer des incendies de forêt en même temps que la pandémie. Les présentateurs ont souligné l'importance d'être à l'écoute de la douleur des citoyens et citoyennes; d'être préparés pour les prochaines crises; de collaborer avec les autres paliers de gouvernements; d'être flexibles et de savoir s'adapter à un contexte changeant; d'avoir des communications claires et transparentes avec la population.

## Leçons apprises

1. **Mettre en place un plan d'urgence** avant la crise. Il faut un plan général pour gérer n'importe quelle crise, et des plans spécifiques pour les dangers les plus probables.
2. **Préparer un centre d'opérations** et identifier les gens qui seront impliqués dans la réponse.
3. **Confirmer les rôles** de chacun. Il faut qu'il y ait un capitaine à bord et qu'il n'y ait pas d'ambiguïté dans les rôles. Mettre en place un guide qui donne des directions claires.
4. **Mettre les citoyennes et les citoyens au cœur de la réponse.** Ils ont souffert des pertes. On doit être empathique, mais en même temps appliquer la réglementation. L'intérêt collectif doit primer sur l'intérêt individuel.
5. **Communiquer de façon claire et continue.** Communiquer les raisons pour les décisions prises. La communication aide les citoyennes et les citoyens à agir. Quand il y a de l'incertitude, les rumeurs et la désinformation circulent.
6. **Investir des ressources** dans les mesures de préparation et de prévention. Ne vous demandez pas si la crise arrivera, mais bien QUAND elle surviendra.
7. **Se préparer pour mieux identifier les risques probables** et comment y répondre. Il faut préparer les fonctionnaires, offrir des formations, créer une équipe de gestion de crises.
8. **Prendre soin des fonctionnaires** et de l'équipe de gestion. Ils répondent à plusieurs défis et ils sont affectés par la crise aussi.
9. **Planifier la récupération** pendant la réponse. Mettre en œuvre un processus participatif pour identifier les besoins et mieux reconstruire.
10. Après la crise, **réfléchir sur ce qui a bien marché ou pas.** Identifier les leçons apprises avec tous les groupes concernés. Intégrer les leçons dans le plan d'urgence. Inclure un plan visant à gérer deux urgences à la fois.
11. Faire des **études techniques** et identifier les zones à risques, ainsi que les populations vulnérables.
12. Créer un **fond de crises** qui accompagne le plan de gestion de crises.

*En général, on doit considérer la gestion de crise comme un cycle : on se prépare, il y a une crise, on la gère, on apprend, et on se prépare pour la prochaine! On est toujours en mode gestion de crise.*

## Ressources complémentaires



[Enregistrement de l'atelier](#)

[Vidéo de la gestion de crise à Gatineau](#)

[Vidéo de la gestion de la crise sanitaire à Hammam Chatt](#)

[Vidéo promotionnelle de Hammam Chatt](#)

[Vidéo de la gestion de la crise sanitaire à Nabeul](#)



[Femmes leaders et gestion de la crise sanitaire, CREDIF \(Arabe et français\)](#)

[Présentation sur la Guide municipal inclusif de gestion de crises](#)

[Présentation de la gestion de crise à Squamish, BC](#)

[Feuille de route : plan de réponse à la pandémie \(en anglais\)](#)

[Un plan de récupération féministe pour le COVID-19 \(en anglais\)](#)