

Lignes directrices sur la diversité culturelle et la gestion des catastrophes

par
Gabriela Y. Solis

avec
Henry C. Hightower
et June Kawaguchi

Préparé par

**The Disaster Preparedness Resources Centre
The University of British Columbia**

pour

Protection civile Canada

Rapport final

Décembre 1997



**Produit dans le cadre de la participation
canadienne
à la Décennie internationale de la prévention
des catastrophes naturelles**

Avant-propos

Ce document de discussion de Protection civile Canada a été rédigé dans le but de fournir aux planificateurs de mesures d'urgence et aux intervenants des lignes directrices sur le multiculturalisme dans le contexte de la gestion des catastrophes.

Ces lignes directrices constituent un document préliminaire et ne remporteront pas nécessairement l'adhésion de tous les organismes concernés. Elles visent néanmoins à favoriser le dialogue entre ces organismes à propos d'un vaste éventail de besoins et de facteurs de causalité. Les auteurs présument que ces lignes directrices seront mises en œuvre dans un pays développé comme le Canada. Bien que certains principes généraux puissent s'appliquer, l'objet de ce document n'est pas la planification et l'intervention nécessaires dans des situations où des milliers de personnes sont touchées par la sécheresse, la famine ou un conflit armé, situations que l'on rencontre dans certains pays en voie de développement et où les besoins sont largement supérieurs aux ressources disponibles, mêmes celles qui proviennent de l'extérieur.

Ce document s'inscrit dans la contribution canadienne à la Décennie internationale de la prévention des catastrophes naturelles proclamée par les Nations Unies.

Table des matières

Avant-propos	i
1.0 Introduction	1
1.1 Objectifs	1
1.2 Aperçu général.....	2
2.0 Surmonter les obstacles	4
2.1 Différences culturelles.....	4
2.2 Obstacles à la communication	5
2.3 Établir les objectifs.....	6
3.0 Le travail d'approche	8
3.1 Trouver les membres des groupes ethniques.....	8
3.2 Communiquer l'information	8
4.0 Encourager la participation.....	11
5.0 Assurer la viabilité à long terme des programmes.....	13
Annexe A : Renseignements généraux	A1
Annexe B : Lignes directrices pour la collecte d'information et l'évaluation après une catastrophe	B1
Annexe C : Sources d'information.....	C1

1.0 INTRODUCTION

Le Canada est fier de sa diversité et de son patrimoine culturels. Outre ses peuples autochtones, le Canada se compose d'immigrants venus de toutes les régions du monde. Ces immigrants y ont apporté des styles de vie et des coutumes divers qui se reflètent dans leurs vêtements, leur cuisine, leurs pratiques religieuses, leurs créations artistiques, leur éducation et leur façon de communiquer.

Il n'est pas possible de diviser tous les Canadiens et les résidents du Canada en groupes ethniques et non ethniques. En théorie, tous les non-autochtones sont d'origine ethnique. Pour les besoins de ce document, toutefois, nous définirons les groupes ethniques comme ayant une langue et une culture autres que celles de la majorité, situation qui entraîne des problèmes de communication entre ces groupes et les médias de masse. Cette définition inclut donc les autochtones qui ne parlent ni le français, ni l'anglais.

Les membres des communautés ethniques sont souvent plus vulnérables, en cas de catastrophe, que les autres Canadiens. La barrière de la langue peut les empêcher de comprendre l'information sur les mesures d'urgence, et les différences culturelles peuvent fausser la signification du message transmis. Par conséquent, les membres des groupes ethniques ne sont pas toujours informés des risques auxquels ils sont exposés et sont moins bien armés pour faire face à une catastrophe. Lorsque survient un sinistre, les opérations de secours sont entravées s'il est impossible d'établir la communication entre les intervenants et les victimes. Durant la période de rétablissement, les membres des groupes ethniques peuvent avoir de la difficulté à obtenir des ressources, notamment de la nourriture, un abri, de l'aide financière et d'autres types d'assistance.

Il incombe aux planificateurs de mesures d'urgence et aux intervenants de déterminer ces obstacles et de trouver des moyens pour les surmonter. Les planificateurs de mesures d'urgence, dont Protection civile Canada et les bureaux de planification des mesures d'urgence des gouvernements provinciaux, ont pour responsabilité d'établir les méthodes d'intervention et de promouvoir la préparation aux situations d'urgence par des projets de sensibilisation. Les intervenants entrent en jeu lorsqu'une catastrophe se produit : ce sont par exemple des pompiers, des policiers, des professionnels de la santé et des bénévoles. Souvent, ces groupes jouent aussi un rôle de planification.

1.1 OBJECTIFS

Ce document de discussion suggère des moyens :

- de sensibiliser les planificateurs de mesures d'urgence et les intervenants aux différences culturelles dans le contexte de la gestion des catastrophes;
- d'encourager les planificateurs de mesures d'urgence à tenir compte de cette question dans leurs programmes de protection civile;
- de surmonter les obstacles culturels et linguistiques avant et après une catastrophe.

Les personnes et les groupes qui s'occupent de protection civile et d'intervention en cas d'urgence trouveront des applications très larges à ce document; il s'agit toutefois de lignes

directrices préliminaires qui n'emporteront pas nécessairement l'adhésion de tous les organismes concernés.

1.2 APERÇU GÉNÉRAL

Les renseignements contenus dans ce document de discussion sont présentés de façon à faciliter la compréhension et la consultation.

Les questions relatives aux différences culturelles et à la communication sont présentées et exposées dans les sections 2 à 5. On suggère ensuite des moyens de résoudre les problèmes soulevés. Ces sections visent à inciter les planificateurs de mesures d'urgence à tenir compte de ces questions dans leurs programmes de protection civile.

La **section 2, Surmonter les obstacles**, se divise en trois sous-sections portant respectivement sur les différences culturelles, les obstacles à la communication et l'établissement des objectifs. On y trouve une description détaillée des obstacles que rencontrent actuellement les communautés culturelles et, surtout, des stratégies précises suggérées pour surmonter ces obstacles.

La **section 3, Le travail d'approche**, est divisée en sous-sections traitant des moyens à prendre pour reconnaître et trouver les membres des groupes ethniques et leur communiquer l'information nécessaire. On y expose les difficultés à surmonter avant et pendant une catastrophe pour diffuser de l'information cruciale, parfois susceptible de sauver des vies.

La **section 4, Encourager la participation**, recommande des stratégies permettant d'inclure les groupes ethniques dans les processus de planification des mesures d'urgence et de gestion des catastrophes. On y explique les avantages que comporte la participation de gens ayant des origines et des antécédents divers.

La **section 5, Assurer la viabilité à long terme des programmes**, porte sur les méthodes à suivre pour que les efforts de préparation aux situations d'urgence demeurent à jour et à l'avant-garde des plans d'action communautaires, afin d'assurer leur utilité en cas de sinistre.

L'**annexe A** comprend des renseignements de base sur la gestion des catastrophes. On y décrit les genres de catastrophes à considérer dans les plans d'intervention d'urgence, les différents éléments de la gestion des catastrophes et certains aspects des réactions humaines aux situations de crise. Les lecteurs qui ne connaissent pas bien le domaine de la gestion des catastrophes trouveront utile de consulter cette annexe avant de poursuivre la lecture du document.

L'**annexe B** est un modèle de formulaire d'évaluation proposé pour faciliter le bilan d'une catastrophe (se reporter à la section 5). Ce formulaire peut être adapté à des besoins particuliers; il est impossible de tenir compte de toutes les caractéristiques des diverses communautés canadiennes susceptibles d'utiliser les présentes lignes directrices. Les sujets indiqués sont très généraux, mais ils visent à susciter des idées et à inciter les responsables de la gestion des catastrophes à évaluer et à améliorer leurs méthodes d'intervention.

L'**annexe C** donne d'autres sources d'information sur la diversité culturelle au Canada offertes par l'entremise de ministères, d'organismes et de centres de ressources.

Les **annexes A et C** comportent des subdivisions et ont chacune une table des matières distincte figurant en première page.

2.0 SURMONTER LES OBSTACLES

Les différences culturelles posent de nombreux défis pour tous les participants à la gestion des catastrophes. La barrière de la langue, les conceptions erronées et les stéréotypes peuvent nuire à la communication et à la compréhension entre les intervenants et les victimes. Il est particulièrement important d'éliminer ces obstacles en situation de crise, lorsque la vie des personnes touchées peut dépendre de l'efficacité des communications.

La section 2.1 traite des écarts entre les normes culturelles et des diverses attentes qui en découlent, ainsi que des problèmes qui surgissent entre les membres de groupes culturels différents. La section 2.2. porte sur les problèmes de communication verbale et non verbale. La troisième section a pour sujet une étape primordiale d'un programme efficace de protection civile : l'établissement des objectifs.

2.1 DIFFÉRENCES CULTURELLES

Nous sommes continuellement exposés à l'information véhiculée par les milieux social et matériel où nous évoluons; l'interprétation que nous donnons à cette information et notre façon d'y réagir est une manifestation de notre culture. L'expérience culturelle, qui s'échelonne sur toute la vie, constitue une grille d'interprétation du monde qui nous entoure. Ignorants des normes culturelles d'une société étrangère, les voyageurs et les immigrants risquent de mal interpréter les messages et les comportements de leurs interlocuteurs, ce qui peut être cause de frustration, de stress et même de conflit.

La culture est un phénomène perceptible, car elle se manifeste fréquemment sous forme de comportement social. Les gens de même nationalité ou d'origine ethnique apparentée n'ont pas nécessairement les mêmes références culturelles. Ces différences peuvent tenir à leur éducation, à religion, à des facteurs économiques, à leurs convictions politiques, etc. Chaque individu a une personnalité et des besoins qui lui sont propres; les stéréotypes utilisés pour décrire certains groupes ethniques peuvent blesser et induire en erreur.

En étant conscients des différentes cultures qui composent notre tissu social, nous pouvons prévoir et éviter d'éventuels conflits à caractère culturel en situation d'urgence. Cette intelligence culturelle permet également d'améliorer la communication et la coopération dans le cadre des activités de préparation aux situations d'urgence.

Suggestions pour surmonter les différences culturelles

- Se renseigner sur la diversité culturelle de la collectivité.
- Appuyer les programmes existants. Les organismes ethniques peuvent organiser des activités de sensibilisation aux différences culturelles.

Un touriste canadien au Pérou entend le message suivant, diffusé simultanément par toutes les stations de radio : « *Se ha declarado un estado de alerta en todo Yurimaguas. El Ucayali se ha salido de su cauce, se espera que las aguas lleguen hasta dos metros en las zonas bajas. Deje su casa inmediatamente, dirígase a la sierra.* » Le message est une alerte concernant une route inondée par la crue de la rivière Ucayali. Le ton pressant du message radiophonique inquiète grandement le Canadien, incapable d'en comprendre tout le sens.

2.2 OBSTACLES À LA COMMUNICATION

La langue est l'outil de communication le plus efficace; certains la considèrent comme l'expression la plus puissante et la plus durable de l'identité culturelle. Il faut du temps et de la patience pour apprendre une nouvelle langue. Les immigrants récents et les visiteurs ont souvent des problèmes de langue, et certaines personnes âgées n'acquièrent jamais les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer dans leur pays d'accueil.

Il peut être nécessaire de traduire l'information sur la protection civile et l'intervention d'urgence pour qu'elle soit comprise par les membres des groupes ethniques. Le message doit être traduit clairement et transmis d'une manière qui respecte les différences culturelles.

Les méthodes d'expression non verbale sont probablement tout aussi importantes dans la communication interculturelle. Les mouvements et les gestes, la façon d'aborder ou de toucher quelqu'un, le regard et le sourire, l'intonation, l'intensité de la voix et le phrasé sont autant de modes de communication non verbale. L'apprentissage de ces méthodes fait partie de la culture; par exemple, au Canada, l'auditoire d'un spectacle manifeste son appréciation en applaudissant. Pour comprendre la communication non verbale, il faut l'interpréter dans son contexte culturel.

« Elle est venue vers moi en souriant avec son bébé dans les bras et elle m'a dit que sa fille était très malade. De son entrée à sa sortie de l'hôpital, elle n'a jamais cessé de sourire. Ça m'a vraiment agacée. » (Une infirmière)

Dans une situation de crise, le stress et la pression peuvent diminuer des aptitudes linguistiques normalement suffisantes. Les victimes utilisent parfois des méthodes d'expression non verbale qui ne sont pas familières aux intervenants et, inversement, peuvent mal interpréter les intentions de ceux-ci.

Les symboles et les signes sont utiles en situation d'urgence, pourvu que les destinataires en comprennent le sens. Par exemple, au Canada, on désigne les services médicaux par une croix, les services d'alimentation par un couteau et une fourchette et les services d'information par un point d'interrogation. Les membres des groupes ethniques ne comprennent pas toujours les symboles couramment utilisés au Canada et, par conséquent, risquent de ne pas avoir accès à ces services.

Suggestions pour surmonter les obstacles à la communication

- Recenser les membres des groupes ethniques afin de déterminer le nombre de langues et de dialectes différents qu'ils parlent entre eux. Obtenir des renseignements sur les formes d'expression verbale et non verbale qu'ils utilisent.
- Pour faciliter la communication en situation de crise, traduire les messages les plus importants qui sont susceptibles d'être utilisés, faire en sorte que des traducteurs ou interprètes se rendent sur les lieux de la catastrophe, remplacer les messages écrits par des symboles (universels dans la mesure du possible), préparer un document d'information sur les signes et les symboles utilisés en situation d'urgence et le distribuer dans les foyers.
- Durant l'intervention, parler plus lentement qu'à l'habitude et bien articuler chaque mot. Même s'il faut donner rapidement les instructions nécessaires, on ne doit pas parler trop vite, afin de s'assurer d'être compris. Éviter les interjections, le jargon, les termes techniques et les phrases dites d'un seul souffle (exemple : « *toutelarégiondoitêtreévacuée* »).
- Éviter de combiner des énoncés affirmatifs et des énoncés négatifs (exemple : « *apportez des bougies et une couverture, n'amenez pas votre chien, apportez des vêtements chauds...* ». Répéter l'information plusieurs fois, sans changer l'ordre ni l'accentuation des mots.
- Être patient. Persévérer jusqu'à ce que la personne comprenne, ou demander l'aide d'un autre membre du groupe ethnique. Ne pas se laisser gagner par la frustration.

2.3 ÉTABLIR LES OBJECTIFS

Les équipes de protection civile et d'intervention d'urgence devraient définir les objectifs et les résultats escomptés de toutes leurs activités. Un objectif bien défini contribue à l'utilisation efficace des ressources et du temps disponibles et favorise la coopération entre tous les participants. L'objectif donne une orientation et de l'assurance à des intervenants qui suivent des démarches différentes et peut les aider à persévérer et à surmonter des difficultés pour atteindre un but commun.

Les objectifs précis d'un programme de protection civile dépendent du lieu géographique où il doit être appliqué; par exemple, une région sujette à la grêle ne prévoit pas les mêmes mesures de protection qu'une ville située dans une zone sismique. Dans tous les cas, cependant, l'objectif principal des activités de préparation aux situations d'urgence est de protéger la vie et de réduire les pertes au minimum, et il appartient aux planificateurs des mesures d'urgence de trouver les meilleures méthodes en vue d'atteindre cet objectif.

Suggestions pour l'établissement des objectifs

- Coopérer et travailler avec les groupes ethniques afin de définir les buts précis de la gestion des catastrophes avant de prendre toute autre mesure. Prévoir suffisamment de temps et de discussion pour que tous les participants aient l'occasion de faire connaître leurs opinions et leurs attentes, surtout si c'est la première fois qu'ils travaillent ensemble.
- S'il n'est pas possible de faire participer directement les groupes ethniques à la planification, confirmer que les mesures et les objectifs prévus sont acceptables et utiles à leurs yeux.

3.0 LE TRAVAIL D'APPROCHE

Pour assurer une communication efficace avec les groupes ethniques, il faut :

- savoir où les membres de ces groupes se trouvent, et
- leur transmettre l'information nécessaire sous une forme qui est acceptable et utile à leurs yeux.

3.1 TROUVER LES MEMBRES DES GROUPES ETHNIQUES

Il faut parfois déployer des efforts considérables pour repérer tous les membres des groupes ethniques éventuellement visés par un programme de protection civile. Les gens de même origine ethnique tendent à se regrouper dans une même zone géographique, comme le « quartier chinois » ou la « petite Italie », mais il est imprudent de présumer qu'on peut joindre tous les membres d'une communauté à un seul endroit.

Certaines personnes choisissent de vivre à l'extérieur de leur communauté ethnique. Dans certains cas, cette communauté n'existe pas. Les gens d'origine étrangère qui ne vivent pas au sein d'une communauté ethnique, pour quelque raison que ce soit, risquent de ne pas recevoir l'information ou l'aide nécessaires en cas de catastrophe. Ils peuvent ne pas recevoir les messages chez eux, ne pas comprendre les consignes d'évacuation ou éprouver de la crainte ou de la méfiance à l'égard de l'intervenant qui transmet l'information.

Suggestions pour joindre les membres des groupes ethniques

- Les lieux de rassemblement des groupes ethniques ou linguistiques sont des endroits importants où recueillir de l'information et promouvoir les programmes de protection civile. Il importe de rappeler, toutefois, que ces organisations ne sont pas nécessairement en mesure de joindre tous les membres de leur communauté ethnique.
- Trouver des méthodes pour repérer les personnes qui vivent à l'extérieur de leur communauté ethnique.

3.2 COMMUNIQUER L'INFORMATION

Les gens qui ne parlent couramment ni le français ni l'anglais risquent de ne pas recevoir l'information nécessaire si elle communiquée par la radio, la télévision et les journaux de masse.

« Pourquoi écouterais-je la radio si je ne comprends pas la langue? » (Jeune femme membre d'un groupe ethnique)

Les planificateurs de mesures d'urgence doivent trouver d'autres moyens de joindre les membres de ces groupes afin de s'assurer qu'ils sont tous au courant des mesures d'urgence prévues. Le réseau de communication mis en place pour diffuser l'information sur les mesures d'urgence peut aussi être utile au cours de l'intervention proprement dite. Un moyen de communication efficace peut devenir un lien vital pour les victimes d'une catastrophe.

« Il faut vraiment faire preuve de créativité et trouver des façons de communiquer avec eux avant qu'une situation d'urgence survienne, car ce peuvent être les seuls moyens possibles de communiquer avec eux par la suite. » (Un pompier)

Suggestions pour communiquer l'information

- Désigner un responsable de la promotion des programmes de mesures d'urgence. Cette personne peut faciliter la communication et la coopération entre les groupes ethniques et les planificateurs de mesures d'urgence. Pour bien accomplir cette tâche, le responsable de la promotion doit être disposé à accepter les différences culturelles et à en tenir compte dans sa planification. Il doit aborder le groupe ethnique dans un esprit de collaboration et respecter les méthodes de discussion et de prise de décision privilégiées par le groupe.
- Certains médecins de famille, enseignants et chefs religieux sont des dirigeants naturels et peuvent aider à promouvoir les programmes de mesures d'urgence auprès des membres de leur groupe ethnique ou linguistique. Ils peuvent aussi donner des détails utiles sur les besoins, les capacités et les limites du groupe et suggérer des moyens de communiquer avec ses membres.
- La formation sur les mesures d'urgence qui est dispensée dans les écoles est efficace, car les enfants tendent à écouter attentivement un exposé sur les catastrophes. Les enfants apprennent rapidement, et peuvent transmettre cette information, en la traduisant au besoin, aux membres de leur famille. Les conseils scolaires et les groupes de parents peuvent se montrer disposés à contribuer aux programmes de protection civile et à fournir des bénévoles et des ressources.
- Les membres adultes des groupes ethniques s'inscrivent souvent à des cours de langue ou de formation professionnelle. De l'information sur les mesures d'urgence pourrait être diffusée par l'intermédiaire de ces programmes de formation, et les personnes inscrites pourraient s'offrir pour servir de traducteurs, d'interprètes ou d'agents de liaison auprès des autres membres de leur communauté ethnique.
- Les clubs et organisations ethniques ou culturels jouent souvent un rôle important dans l'adaptation des nouveaux Canadiens au régime politique et à la culture de leur pays d'accueil. Ces organisations comptent habituellement parmi leur personnel des membres de la communauté ethnique qui comprennent les obstacles auxquels les immigrants sont

confrontés et qui leur offrent réconfort, aide et soutien moral. Pour cette raison, les immigrants entretiennent souvent des liens étroits avec ces organisations qui deviennent même parfois le centre de leur vie sociale. Ces groupes peuvent aussi avoir des liens avec plusieurs groupes ethniques différents ou de nombreuses familles au sein de la communauté.

- L'expérience et la structure de ces organisations culturelles, et le réseau qu'elles forment, peuvent être utiles à la communication de l'information sur les mesures d'urgence. Il est fort probable qu'en situation de crise, les membres des groupes ethniques demandent l'aide de ces organisations. Il est donc particulièrement important de les faire participer à la planification des mesures d'urgence.
- Recenser les organisations ethniques et culturelles de la région et travailler en collaboration avec elles en vue d'élaborer des programmes de protection civile et d'intervention d'urgence adaptés aux membres des communautés qu'elles servent.
- Produire, à l'intention de ces organisations, une trousse d'information contenant des renseignements comme la marche à suivre en cas d'évacuation, un résumé du plan local d'intervention d'urgence et une liste des organismes à contacter.
- Aider le personnel ou les bénévoles des organisations à définir les modalités de leur participation aux programmes de protection civile et à l'intervention d'urgence. Les organismes peuvent tenir lieu de centres d'hébergement d'urgence, distribuer du matériel et des vivres ou fournir des services de traduction et d'interprétation ou des conseils juridiques.
- Les clubs philanthropiques et les organismes communautaires comme le Club Lions, le Rotary Club, les Guides du Canada et Scouts Canada peuvent compter parmi leurs membres des personnes d'origines ethniques diverses. Comme le service à la communauté fait partie de leur mandat, ces organisations peuvent être disposées à fournir des services et des ressources pour aider à la planification ou à la promotion des programmes de protection civile.
- Les organismes étrangers, les ambassades, les consulats et les représentants des commerçants ou des touristes étrangers peuvent aussi fournir de l'aide et du soutien à des membres de groupes ethniques lors d'une catastrophe. Il est important d'informer ces organismes des mesures d'urgence prévues, car les immigrants et les voyageurs pourraient leur demander conseil. Les organismes étrangers peuvent eux aussi être disposés à fournir des services et des ressources pour contribuer à promouvoir les programmes de protection civile.
- Les médias ethniques ont un public et un système de distribution qui peuvent se révéler extrêmement utiles pour communiquer de l'information sur les mesures d'urgence. Ces médias savent comment transmettre l'information d'une façon appropriée sur les plans linguistique et culturel.

- Prendre contact avec des représentants des médias locaux pour solliciter leur appui et leur participation à la promotion des programmes de protection civile.
- La participation des médias aux programmes de protection civile et aux interventions d'urgence peut requérir au préalable une certaine planification. Il est conseillé d'enregistrer sur bande audio les mesures d'urgence générales prévues, dans les langues parlées par les groupes ethniques de la région, et de distribuer ces bandes aux stations de radio et de télévision. Il faut aussi prévoir, pour le personnel concerné, une séance d'orientation sur les rôles et responsabilités en situation d'urgence.
- Même la préparation la plus méticuleuse ne peut pas garantir une communication efficace en cas de crise. Les catastrophes de grande envergure peuvent rendre inopérantes des infrastructures comme les réseaux de lignes téléphoniques ou de télédiffusion. Des renseignements cruciaux risquent donc de ne pas être transmis à un certain nombre de personnes, et il peut être dangereux pour les intervenants de pénétrer dans la zone où ces personnes se trouvent.
- Prévoir des moyens de rechange pour communiquer l'information, par exemple distribuer des dépliants par hélicoptère ou diffuser l'information à l'aide d'un haut-parleur en voiture ou en vélo. Demander à des immigrants qui ont déjà vécu un sinistre ou un conflit armé s'ils ont d'autres moyens à suggérer pour communiquer avec la population lors d'une catastrophe.

4.0 ENCOURAGER LA PARTICIPATION

Les programmes de protection civile et d'intervention en cas d'urgence sont plus efficaces si les participants se sentent personnellement intéressés et responsables. Les participants connaissent mieux que quiconque leurs propres besoins et capacités, et leur apport à la planification des mesures d'urgence ne peut que consolider les programmes. Le processus de planification collective permet de créer un réseau de soutien et des liens qui peuvent devenir extrêmement importants en situation de crise.

Les gens tendent à participer aux mesures d'urgence seulement lorsqu'ils sont touchés personnellement, et participent d'autant plus activement que la menace se fait grande. Les planificateurs de mesures d'urgence devraient encourager la participation du public avant que la catastrophe survienne, et guider et diriger les participants durant celle-ci.

Il est important de mettre les réseaux de communication et les organismes existants à profit pour faire participer les membres des groupes ethniques aux préparatifs. L'expérience démontre que les organismes communautaires jouent souvent un rôle actif en situation d'urgence.

Suggestions pour encourager la participation

- Organiser des rencontres de quartier. Certaines personnes qu'il serait difficile de joindre par d'autres moyens acceptent volontiers d'assister à une réunion dans un cadre familial. Une atmosphère décontractée favorise le dialogue, et les planificateurs peuvent en tirer des commentaires utiles et de nouvelles idées. Les membres des groupes ethniques s'intéresseront davantage à la protection civile s'ils rencontrent les planificateurs de mesures d'urgence en personne.
- Rechercher, dans les quartiers ethniques, des gens qui peuvent agir comme personnes-ressources et aider à organiser et à annoncer les réunions. Si possible, s'assurer les services de traducteurs et d'interprètes bénévoles et offrir gratuitement des services de garde d'enfants. Préparer l'information à présenter au groupe, mais prévoir amplement de temps pour permettre aux participants de discuter, de formuler de nouvelles idées et de faire des commentaires. Essayer de faire en sorte que tous les participants aient l'occasion de se faire entendre et que toutes les suggestions soient prises au sérieux. S'il y a lieu, former des comités, assigner des tâches et organiser une réunion de suivi.
- Former des comités consultatifs ethniques ayant pour mandat de faire participer les groupes ethniques à l'élaboration et à l'administration des programmes de protection civile. Les membres de ces comités formuleraient des idées et des commentaires sur la façon d'établir des stratégies efficaces d'approche des communautés ethniques, et assureraient la liaison avec celles-ci.
- Dresser la liste des membres des communautés ethniques qui seraient intéressés à faire partie de comités consultatifs. Tenir des réunions régulières et trouver des moyens d'atteindre les buts de la protection civile qui sont pertinentes pour les communautés ethniques.
- Une équipe de bénévoles connaissant à la fois le bureau de planification des mesures d'urgence et les groupes ethniques peut constituer le principal atout d'un programme d'intervention d'urgence. Ces bénévoles peuvent, en expliquant et en justifiant les mesures d'urgence et le processus d'intervention aux membres des groupes ethniques, jouer un important rôle de communication.
- Élaborer des programmes bénévoles ou élargir les programmes existants de manière que les membres des groupes ethniques soient représentés et puissent participer à part entière au processus.
- En situation de crise, des groupes de personnes mues par les mêmes préoccupations ou les mêmes buts se forment spontanément. Ces groupes représentent souvent un grand nombre d'autres victimes et peuvent jouer un important rôle d'intermédiaires si on leur fournit l'information et les ressources nécessaires. Ils peuvent aussi alléger la charge de travail des équipes d'intervention.

- Reconnaître l'utilité des groupes formés en situation de crise et déterminer quels sont leurs besoins et leurs capacités. Les aider à aider les autres, dans la mesure du possible, et reconnaître leur contribution lorsque la crise est passée.

5.0 ASSURER LA VIABILITÉ À LONG TERME DES PROGRAMMES

« Comme peu de gens croient qu'ils risquent d'être victimes d'une catastrophe, des rappels constants sont nécessaires pour assurer l'efficacité des programmes locaux de protection civile¹. »
[traduction]

Le degré de réussite des interventions d'urgence est fonction du degré de préparation préalable. Comme les catastrophes sont souvent des phénomènes imprévus, les planificateurs doivent continuellement s'efforcer de garder leurs programmes de protection civile à jour. Les communautés ne sont pas immuables; des gens partent, d'autres arrivent, les populations ethniques augmentent ou diminuent, de nouveaux groupes ethniques se forment. Les besoins évoluent, et les planificateurs de mesures d'urgence doivent adapter leurs programmes en conséquence.

Suggestions pour assurer la viabilité à long terme des programmes

- Le délai d'intervention est un facteur crucial en situation d'urgence. On peut réduire ce délai au minimum en sachant exactement avec qui communiquer. Il est recommandé de dresser un répertoire des organismes à contacter en cas d'urgence et de le distribuer à grande échelle.
- Dresser la liste des organismes à contacter en cas d'urgence et en faire un répertoire dans la langue du groupe ethnique visé. En distribuer des exemplaires dans tous les foyers et tous les commerces. S'assurer que les renseignements sont corrects et mettre régulièrement le répertoire à jour.
- Intégrer aux plans de protection civile et d'intervention d'urgence, sous forme d'une entente officielle, les besoins exprimés et les stratégies formulées par les groupes ethniques. Les ententes et les décisions officielles tendent à perdre moins de leur valeur ou de leur poids avec le temps que les ententes informelles. En officialisant une décision, on contribue à faire en sorte que tous les participants en comprennent bien le sens et les implications.

¹International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. World Disasters Report 1996. New York: Oxford University Press.

- Les vidéos, les ateliers d'information, les cours d'appoint et les exposés ou les présentations dans le cadre d'activités communautaires aident à faire connaître les plans de protection civile et d'intervention d'urgence. Les exercices de simulation, par exemple de la marche à suivre en cas d'évacuation, permettent pour leur part de bien faire connaître les mesures d'urgence prévues.
- Pour gagner du temps et éviter les doubles emplois, il est conseillé de consigner systématiquement les prises de contact avec les groupes ethniques et les progrès réalisés à cet égard. Les nouveaux arrivants peuvent consulter ces dossiers pour se familiariser avec les activités et les réalisations passées. Ces dossiers sont également utiles pour l'évaluation du rendement et peuvent faciliter la prise de décisions.
- Mettre en place un système de suivi des progrès; le faire connaître à tous les participants et le mettre à leur disposition. L'annexe B est une liste suggérée de lignes directrices d'évaluation à utiliser après une catastrophe. Ces lignes directrices peuvent être adaptées aux besoins d'une communauté particulière ou modifiées en fonction de la nature de la catastrophe.

Annexe A : Renseignements généraux

Types de catastrophes	A2
Éléments de la gestion des catastrophes.....	A3
Réactions humaines aux catastrophes	A4

Les trois sous-sections qui suivent contiennent des renseignements de base sur les catastrophes et la gestion des catastrophes. Ces renseignements sont de nature générale et universelle. Il est recommandé aux planificateurs de mesures d'urgence d'effectuer des recherches sur les catastrophes survenues dans leur région et les mesures prises pour y faire face, afin de déterminer leur degré de réussite et les améliorations à apporter. Ces renseignements généraux peuvent aussi servir à des activités d'éducation et de promotion ou à animer des discussions de groupe.

1. Types de catastrophes

Les activités de préparation des planificateurs de mesures d'urgence sont révélatrices des genres de catastrophes auxquels la collectivité estime être exposée. Les catastrophes se divisent en trois grandes catégories : les catastrophes naturelles, les maladies et les catastrophes causées par l'homme². Les types les plus fréquents de catastrophes de chaque catégorie sont énumérés ci-dessous :

A. Catastrophes naturelles	
Fortes tempêtes hivernales	Tempêtes de grêle
Ouragans	
Tornades	
Vagues de chaleur ou de froid	
Glissements de terrain / glissements boueux/ coulées de débris	
Éruptions volcaniques	
Tremblements de terre	
Tsunamis	
Sécheresses	
Inondations	
Marées de tempête	
Incendies de forêt	
B. Maladies et épidémies	
Maladies humaines, animales et végétales	
C. Catastrophes causées par l'homme	
Accidents de transport	
Effondrement de structures	
Pannes d'énergie	
Matières dangereuses - accidents de transport	

²Pearce, L. British Columbia Hazard, Risk and Vulnerability Analysis. Vancouver: Disaster Preparedness Resource Centre, University of British Columbia, Juin 1993.

Matières dangereuses - accidents dans des installations fixes Explosions / incendies Guerre / terrorisme / désobéissance civile

2. Éléments de la gestion des catastrophes

La gestion des catastrophes comporte quatre volets : l'atténuation des effets, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

A. Atténuation des effets

L'atténuation des effets désigne les efforts déployés à l'avance pour réduire les conséquences d'une éventuelle catastrophe. Le but de ce processus est de trouver des moyens de réduire les blessures, les décès et les dommages matériels en cas de sinistre. Ces efforts visent en majeure partie à atténuer les effets physiques des catastrophes et peuvent consister, par exemple, à renforcer des bâtiments et des structures existants ou à changer l'affectation des terres.

B. Préparation

La préparation aux situations d'urgence consiste à établir la marche à suivre en cas de catastrophe et à informer les gens des risques courus. Les activités de préparation comprennent la planification des mesures d'urgence et la mise en place de mécanismes d'intervention et d'avertissement appropriés. Ces activités peuvent prendre la forme de cours, d'exercices de simulation et de travaux de recherche et inclure la création de réseaux de communication pour assurer la diffusion rapide de l'information en cas d'urgence.

C. Intervention

Lorsqu'une catastrophe survient, les mesures d'intervention d'urgence sont mises en oeuvre. L'intervention d'urgence commence par la prestation de services visant à assurer la sécurité immédiate de la population. Ces services comprennent :

- l'administration des premiers soins aux victimes
- l'évacuation
- les opérations de recherche et de sauvetage
- la lutte contre l'incendie
- les services d'alimentation et d'hébergement d'urgence

Les activités d'intervention secondaires comprennent le rétablissement des services essentiels et les tâches suivantes :

- le rétablissement des réseaux de transport d'électricité, de télécommunications et de distribution d'eau
- la coordination du personnel et des bénévoles
- la gestion des dons en nature et en argent
- l'atténuation des pertes ou des dommages résiduels

D. Rétablissement

Après un sinistre, la période de rétablissement commence lorsque les besoins immédiats des victimes ont été comblés. Les activités de rétablissement comprennent :

- l'aide médicale et psychologique
- le versement des primes d'assurance et des indemnités gouvernementales
- la reconstruction ou la réparation des biens privés endommagés
- la reconstruction ou la réparation des infrastructures et des biens publics endommagés
- l'enlèvement et l'élimination des débris

Selon la gravité du sinistre, le processus de rétablissement peut prendre des jours, des mois et même des années. Il convient, au cours de la phase de rétablissement, de considérer les mesures d'atténuation des effets à prendre au cas où la catastrophe se reproduirait.

3. Réactions humaines aux catastrophes

Les planificateurs de mesures d'urgence et les intervenants sont plus efficaces s'ils sont en mesure de prévoir les réactions de la population en cas de sinistre. On trouvera dans le tableau suivant quelques idées fausses que se font couramment les gens au sujet des réactions humaines aux catastrophes³.

Idée fausse	Cause présumée	Réaction réelle
Abandon de la zone sinistrée	Peur, panique	En réalité, les gens convergent vers la zone sinistrée.
Comportement antisocial	Perte de conscience sociale au cours d'une catastrophe	Les victimes s'aident mutuellement.
Confusion, désorientation, comportement imprévisible	Incapacité de comprendre et de maîtriser la situation	Les gens tendent à agir de façon plus rationnelle sous pression

³Fisher, Henry, W. Response to Disaster, Fact Versus Fiction & Its Perpetuation, The Sociology of Disaster. Lanham, MD: University Press of America, 1994.

		qu'en temps normal.
Hystérie	Émotions très fortes et incontrôlables	L'hystérie est une réaction individuelle qui ne s'étend pas à une foule.
Pillage et escroquerie	Égoïsme et opportunisme	Se produisent rarement; attribuables non pas aux victimes mais aux gens qui affluent vers la zone sinistrée.

Annexe B : Lignes directrices pour la collecte d'information et l'évaluation après une catastrophe

Lignes directrices pour la collecte d'information et l'évaluation après une catastrophe

A. Renseignements généraux

I. Caractéristiques de la zone

- situation géographique et superficie touchée
- population
- description des bâtiments et de l'infrastructure
- conditions météorologiques au moment du sinistre

II. Description de la catastrophe

- type
- cause
- date et heure
- nombre de victimes
- état des victimes
- dommages matériels

III. Considérations culturelles

- composition ethnique de la population locale
- problèmes d'ordre culturel existant avant la catastrophe
- politiques ou programmes en vigueur avant la catastrophe pour résoudre ces problèmes
- problèmes aggravés ou résolus par la catastrophe

IV. Stratégies visant à améliorer les relations interculturelles

- élaboration et mise en oeuvre de politiques
- nouvelles considérations soulevées par suite d'une catastrophe

B. Aide reçue

I. Types d'aide

- locale ou extérieure
- financière, matérielle, ressources humaines
- soins médicaux bénévoles
- date ou heure où l'aide a été reçue
- date ou heure où l'aide a pris fin

II. Formation de groupes et bénévolat spontanés

- raison de la formation spontanée de groupes
- organisation, coordination et supervision des bénévoles
- aide apportée aux bénévoles par les intervenants

C. Communication
<p>I. Méthodes de communication utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • état de l'infrastructure existante • méthodes utilisées pour joindre les victimes • symboles utilisés
<p>II. Réaction</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux messages d'avertissement • obstacles à la communication
D. Gestion
<p>I. Méthodes administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence des méthodes prévues • lacunes relevées • méthodes simplifiées utilisées
<p>II. Méthodes de coordination, d'évaluation et de supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> • confusion ou ordre • utilisation efficace des ressources humaines et matérielles
<p>III. Politiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • pertinence des politiques en vigueur • nécessité d'élaborer de nouvelles politiques par suite de la catastrophe • apport de toutes les parties concernées
<p>IV. Entrepreneurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • genres et nombre d'entrepreneurs embauchés • affectation appropriée des fonds • coordination et supervision des travaux
E. Effets négatifs et positifs
I. Sociaux
II. Politiques
III. Économiques

Annexe C : Sources d'information

Gouvernement du Canada

Statistique Canada.....	C2
Citoyenneté et Immigration Canada.....	C6
Ministère du Patrimoine canadien	C7
Affaires indiennes et du Nord Canada.....	C8

Sources non gouvernementales

Bibliothèques publiques	C9
Bibliothèques de dépôt.....	C10
Bibliothèques des universités et des collèges.....	C10
Bureaux des permis de conduire	C11
Organisations ethniques et culturelles	C11
Médias ethniques	C11
Ressources sur Internet	C11
Lieux de rencontre	C13
Écoles	C13
Consultants	C13
Conseils	C13

Vous trouverez ci-dessous une liste des ministères et des organismes non gouvernementaux pouvant fournir des renseignements utiles pour faciliter vos recherches. Les numéros de téléphone des ministères fédéraux et provinciaux se trouvent dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique. De plus, les sites Internet indiqués permettent de consulter instantanément des documents et de l'information.

Sources d'information gouvernementales

La plupart des renseignements qui suivent sont tirés d'Info Source - Sources de renseignements fédéraux 1996-1997. Info Source est un guide détaillé et pratique qui permet de se renseigner sur le gouvernement du Canada, son organisation et ses fonds d'information. On peut se le procurer ou le consulter à plus de 7 500 endroits au Canada, dont la plupart des bibliothèques publiques, les bureaux de circonscription des députés fédéraux et les bureaux d'Emploi et Immigration Canada. Il est disponible sous forme de livre et de base de données informatiques, en français et en anglais.

Pour se procurer un exemplaire d'Info Source, communiquer avec le Groupe Communication Canada - Division de l'édition

☎ (819) 956-4802

Télécopieur : (819) 994-1498

Pour se renseigner sur la base de données Info Source, communiquer avec la Division de la politique de l'information, des communications et de la sécurité Secrétariat du Conseil du trésor

☎ (613) 957-2408

Statistique Canada

Statistique Canada rassemble et fournit l'information statistique sur les caractéristiques et le comportement des ménages, des entreprises, des institutions et des gouvernements canadiens à des fins de recherche, d'élaboration de politiques, d'administration de programmes, de prise de décisions et d'information générale, conformément à la Loi sur la statistique, qui interdit la divulgation de renseignements personnels à quiconque, sauf à la personne, au commerce ou à l'organisation concerné.

Statistique Canada peut fournir des données sur demande et des données croisées pour répondre à des besoins particuliers. On peut également concevoir et mener des enquêtes spéciales. Des frais sont exigés pour ces services. Les adresses et les numéros de téléphone des bureaux national et régionaux de Statistique Canada sont donnés à la fin de la présente section.

On trouvera ci-dessous une liste sélective des types d'information qu'on peut obtenir par l'entremise des programmes administrés par les différentes divisions de Statistique Canada, y compris une description de ces divisions et de leurs programmes (indiqués en italique).

Division des opérations du recensement
Direction de la statistique démographique et recensement
Secteur de la statistique sociale, des institutions et du travail

Cette division est chargée de planifier, d'élaborer et de mettre en oeuvre toutes les opérations reliées à la production des recensements décennaux et quinquennaux de la population qui donnent un inventaire national des principaux événements sociaux du Canada. Programme administré :

Opérations du recensement : données démographiques, ethnoculturelles, linguistiques et autres données sociodémographiques de tous genres. Les données d'ensemble tirées de la base de microdonnées du recensement sont accessibles au public, mais pas les renseignements personnels. Pour faire une demande d'information publique, s'adresser au Centre de consultation statistique, Statistique Canada, Ottawa K1A 0T6. Numéro du dossier : STC OPR 015.

Division de l'éducation, de la culture et du tourisme
Direction de la statistique sociale et des institutions
Secteur de la statistique sociale, des institutions et du travail

Division responsable des programmes de la statistique de l'enseignement, de la statistique culturelle, des voyages et du tourisme, dont les suivants :

Activités culturelles : représentations, caractéristiques démographiques, emploi, fréquentation des événements culturels, habitudes de lecture, emploi du temps. Numéro du dossier : STC ECT 195.

Entreprises culturelles : nombre et genre de produits, langue du produit, pays de contrôle financier de l'entreprise, emploi. Numéro du dossier : STC ECT 190.

Institutions culturelles : installations matérielles, personnel, fréquentation, collections et prêts. Numéro du dossier : STC ECT 185.

Population active du secteur culturel : caractéristiques démographiques : âge, sexe, état civil, lieu de naissance, origine ethnique, langue, profession, situation financière, formation. Numéro du dossier : STC ECT 192.

Division de la démographie
Direction de la statistique démographique et du recensement
Secteur de la statistique sociale, des institutions et du travail

Division chargée des estimations démographiques, des projections, des activités liées aux recensements et aux enquêtes, de la recherche et du programme suivant :

Démographie : caractéristiques démolinguistiques : langue maternelle, langue parlée à la maison et connaissance des langues; émigration, immigration, migration interprovinciale. Numéro du dossier : STC DEM 030.

Division des données régionales et administratives
Direction de la méthodologie
Secteur de l'informatique et de la méthodologie

Cette division produit et distribue des statistiques et des indicateurs sociaux, économiques et démographiques pour les régions. Les sources de ces données sont des dossiers administratifs provenant d'autres ministères fédéraux.

Données administratives : données sociales (particuliers et familles), données infraprovinciales, migration. Numéro du dossier : STC DRA 550.

Données régionales : données annuelles socio-économiques et démographiques pour les régions. Numéro du dossier : STC DRA 555.

Division des petites entreprises et des enquêtes spéciales
Direction de la statistique sur les ressources, la technologie et les services
Secteur de la statistique du commerce et des entreprises

Base de données sur l'immigration : données d'ensemble sur les caractéristiques économiques et démographiques de la population immigrante en fonction du temps. Numéro du dossier : STC SPE 524.

Pour obtenir des renseignements sur Statistique Canada et ses programmes, s'adresser à la :

Division des communications
Planifications des communications et relations publiques
Statistique Canada
Édifice R.H. Coats
Parc Tunney
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6

☎ (613) 951-1121
Site Web : <http://www.statcan.ca/start.html>

Les adresses des centres de consultation régionaux sont indiquées ci-dessous. Chacun de ces centres est géré par du personnel des Services-conseils.

Région de l'Atlantique

Services-conseils
Statistique Canada
North American Life Centre
1770, rue Market
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3M3
☎ (902) 426-5331

Région de l'Ontario

Services-conseils
Statistique Canada
Immeuble Arthur-Meighen, 10^e étage
25, avenue St-Clair Est
Toronto (Ontario)
M4T 1M4
☎ (416) 973-6586

Région des Prairies

Services-conseils
Statistique Canada
First Street Plaza, bureau 401
138, 4^e avenue Sud-Est
Calgary (Alberta)
T2G 4Z6
☎ (403) 292-6717

Région des Prairies

Services-conseils
Statistique Canada
Tour Avord, 9^e étage
2002, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
☎ (306) 780-5405

Région du Québec

Services-conseils
Statistique Canada
200, boulevard René-Lévesque Ouest
Complexe Guy-Favreau
Tour Est, 4^e étage
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
☎ (514) 283-5725

Région de la capitale nationale

Centre de consultation statistique (RCN)
Statistique Canada
Immeuble R.H. Coats, rez-de-chaussée
Avenue Holland
Ottawa (Ontario)
K1A 0T6
☎ (613) 951-8116

Région du Pacifique

Services-conseils
Statistique Canada
Library Square Tower
600 - 300, rue Georgia Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6C7
☎ (604) 666-3691

Région des Prairies

Services-conseils
Statistique Canada
Immeuble MacDonald, bureau 300
344, rue Edmonton
Winnipeg (Manitoba)
R3B 3L9
☎ (204) 983-4020

Région des Prairies

Services-conseils
Statistique Canada
Park Square, 9^e étage
10001 Bellamy Hill
Edmonton (Alberta)
T5J 3B6
☎ (403) 495-3027

Les personnes qui demeurent hors du secteur d'appel local de leur centre de consultation régional peuvent composer un numéro sans frais :

Région de l'Atlantique (Terre-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Nouveau-Brunswick) : 1-800-565-7192

Québec : 1-800-361-2831

Ontario : 1-800-263-1136

Région des Prairies (Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Territoires du Nord-Ouest) : 1-800-563-7828

Région du Pacifique (Colombie-Britannique et Territoire du Yukon) : 1-800-663-1551

Citoyenneté et Immigration Canada

La mission de Citoyenneté et Immigration Canada est de bâtir un Canada plus fort en tirant profit au maximum des mouvements migratoires mondiaux, en gérant l'accès au territoire canadien, en déterminant les conditions de participation à la société canadienne et en protégeant les réfugiés au Canada et à l'étranger.

On trouvera ci-dessous une liste partielle des types d'information qu'on peut obtenir par l'entremise des programmes administrés par différentes directions de Citoyenneté et Immigration Canada.

Finances et administration

Soutien ministériel

Planification des mesures d'urgence : publications, manuels, plans d'urgence des régions, cours de formation. Numéro du dossier : CIC FIN 050.

Direction générale des affaires publiques

Soutien ministériel

Recherche et analyse : analyse hebdomadaire de l'information trouvée dans les médias ethniques et dans Internet, rapports d'activités, communiqués, rapports d'étape des projets en cours. Numéro du dossier : CIC PSP 623.

Politique, planification et recherche stratégiques

Soutien ministériel

Recensement : enquêtes statistiques effectuées pour Statistique Canada aux fins de la collecte de données du recensement sur les programmes et activités de CIC. Numéro du dossier : CIC PSP 625.

MANUELS

Le cahier des relations avec la collectivité
Planification d'urgence
Données sur l'immigration
Guide sur le réaménagement des effectifs

Pour obtenir des renseignements sur Citoyenneté et Immigration et ses programmes, communiquer avec la :

Direction générale des affaires publiques
Citoyenneté et Immigration Canada
365, avenue Laurier Ouest
Tour Sud, 19^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1L1

Télécopieur : (613) 941-7080
Site Web : <http://cicnet.ingenia.com>

Patrimoine canadien

Le ministère du Patrimoine canadien a pour responsabilité de favoriser le développement d'une identité canadienne forte et de valeurs communes à tous les Canadiens, ainsi que la reconnaissance de notre patrimoine naturel et historique, de notre identité linguistique et multiculturelle et de nos réalisations dans les domaines des sports, des arts et de la culture.

Direction du multiculturalisme

Direction générale de la participation des citoyens et du multiculturalisme

Programmes administrés :

Programme de participation et d'appui communautaires : programme visant à promouvoir l'intégration et la pleine participation des membres des communautés ethnoculturelles à la société canadienne, et à aider les organismes communautaires sans but lucratif dans leurs efforts pour cerner et résoudre les problèmes rencontrés par ces communautés.

Programme des cultures et des langues ancestrales : programme visant à promouvoir le développement et l'expression des cultures et des langues ancestrales comme partie intégrante de la vie artistique et culturelle et du milieu de l'enseignement au Canada.

Multiculturalisme : sensibilisation du public, études ethniques canadiennes et recherche, communications interculturelles, centres multiculturels, développement organisationnel, activités de publicité et de relations publiques. Numéro du dossier : PC MUC 050.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le ministère du Patrimoine canadien et ses programmes, s'adresser à la bibliothèque du ministère, désignée comme une salle de consultation publique en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy, 2^e étage
Hull (Québec)
K1A 0M5

Bureaux régionaux :

Région de l'Alberta, Calgary : ☎ (403) 292-4444

Région de l'Atlantique, Halifax : ☎ (902) 426-8951

Région de l'Ontario, North York : ☎ (416) 954-0396

Région du Pacifique et du Yukon, Vancouver : ☎ (604) 666-2060

Région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, Winnipeg : ☎ (204) 983-2630

Région du Québec : ☎ (514) 283-5797

Site Web : <http://www.pch.gc.ca>

Affaires indiennes et du Nord Canada

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien s'occupe principalement d'initiatives visant à aider les collectivités autochtones à surmonter les obstacles à leur développement et à réunir les ressources humaines et physiques nécessaires pour établir et maintenir des collectivités viables.

Le ministère comprend deux programmes, le Programme des affaires indiennes et inuit et le Programme des affaires du Nord, ainsi que dix bureaux régionaux.

Les fonds de renseignements suivants du Programme des affaires indiennes et inuit peuvent être utiles :

Communications : communications publiques (y compris les médias), planification et évaluation des communications, élaboration et programmation de stratégies, demandes d'information provenant du public, des médias et du gouvernement. Numéro du dossier : AIN DPS 381.

Installations et services communautaires : besoins de la collectivité en matière d'hygiène et de sécurité, services de protection contre les incendies, construction de routes. Numéro du dossier : AIN DPS 031.

Subventions à la culture : voyages d'études et ateliers, langues, journaux, études sociologiques. Numéro du dossier : AIN SSM 044.

Effectif des bandes : dossiers relatifs à la vérification du droit d'être inscrit comme Indien et du droit d'être membre d'une bande. Renseignements de tous genres sur les bandes. Numéro du dossier : AIN SFF 121.

Documents de référence et statistiques : statistiques, articles et documents de recherche non publiés, déclarations de principes, marches à suivre et lignes directrices. Numéro du dossier : AIN SFF 109.

Le Programme des Affaires du Nord administre les programmes suivants :

Cultures et coutumes : culture et coutumes des Inuit. Numéro du dossier : AIN PAN 316.

Gestion des données socio-économiques et financières : études socio-démographiques, affaires autochtones, information provenant du secteur industriel, développement économique général. Numéro du dossier : AIN PAN 271.

MANUELS

Classification des bandes indiennes par zone géographique

Communications - Guide des normes et des procédures

Gestion du feu - Territoire du Yukon

Local Government Program Development Manual (Colombie-Britannique) (en anglais seulement)

Guide des services dans les réserves

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, s'adresser à la bibliothèque du ministère, désignée comme une salle de consultation publique en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* :

Bibliothèque du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien

Les Terrasses de la Chaudière

10, rue Wellington

Salle 1400

Hull (Québec)

K1A 0H4

☎ (819) 997-0811

Site Web : <http://www.inac.gc.ca>

Sources non gouvernementales

Bibliothèque publiques

Les bibliothèques municipales sont souvent un bon endroit où entreprendre des recherches. On peut souvent y trouver des exemplaires de documents gouvernementaux utiles ainsi que des annuaires téléphoniques locaux, des almanachs et d'autres documents de référence. L'almanach The Canadian Almanach and Dictionary contient une liste des groupes affiliés aux organisations

ethniques et culturelles dans l'ensemble du Canada, y compris l'adresse complète des groupes et le nom des personnes-ressources.

Un autre ouvrage de référence utile, intitulé Sources, est publié deux fois l'an. On peut le consulter dans les bibliothèques ou le commander directement à l'éditeur :

Sources

4, rue Phipps, bureau 109

Toronto (Ontario)

M4Y 1J5

☎ (416) 964-7799

Télécopieur : (416) 964-8763

Téléphone : (416) 964-2671

Courriel : sources@sources.com

Telnet : [telnet sources.com](telnet:sources.com)

Site Web : <http://www.sources.com>

Les répertoires locaux donnent des renseignements sur certains petits organismes et services spécialisés, par exemple :

- services bénévoles d'accueil à l'aéroport
- services de traduction
- aide juridique pour immigrants
- centres culturels
- groupes religieux

Les bibliothécaires responsables des documents de référence peuvent également vous être d'une aide précieuse dans vos recherches.

Bibliothèques de dépôt

Les bibliothèques de dépôt reçoivent la plupart des publications gouvernementales. Bon nombre de ces bibliothèques sont rattachées à des universités. Elles sont très utiles pour consulter des documents gouvernementaux.

Bibliothèques des universités et des collèges

On peut aussi trouver dans les bibliothèques des universités et des collèges de l'information sur les groupes culturels locaux et les questions qui les touchent. De plus, elles conservent parfois des rapports et des résultats détaillés de recherche qu'il n'est pas toujours possible d'obtenir ailleurs.

Bureaux des permis de conduire

Certains bureaux des permis de conduire font passer l'examen de conduite dans des langues étrangères et peuvent fournir des renseignements sur ces groupes linguistiques et le nombre de permis de conduire délivrés. Ces renseignements doivent cependant être interprétés avec circonspection, car il s'agit seulement des membres des groupes ethniques qui peuvent conduire une voiture.

Organisations ethniques et culturelles

Pour recenser les organisations ethniques et culturelles d'une région, il est utile de commencer ses recherches dans les bibliothèques publiques et sur Internet.

Médias ethniques

Les médias ethniques, notamment les journaux, les magazines, les revues spécialisées et les stations de radio et de télévision sont parfois les organismes officiels les plus « en contact » avec les communautés ethniques. Le fait de communiquer avec des gens dans leur propre langue et leur contexte culturel peut être le moyen le plus efficace d'obtenir leurs commentaires. Les médias peuvent fournir des renseignements sur le lieu de résidence et le nombre de leurs abonnés, par exemple dans le cas d'un journal.

Le recours aux médias pour informer les membres des groupes ethniques de la tenue de réunions ou d'autres activités est susceptible de les encourager à participer, surtout si cette information ne leur parvient pas par l'entremise des médias de masse. Les réunions et événements ainsi annoncés connaissent généralement plus de succès.

Matthews Media Directories est un service qui, moyennant des frais, fournit des renseignements sur les journaux quotidiens et hebdomadaires, les postes de radio et de télévision, les réseaux de câblodistribution, les publications professionnelles et les magazines d'intérêt général :

Matthews Media Directories
25, rue Adelaide Est, bureau 500
Toronto (Ontario)
M5C 3A1

☎ (416) 362-5739
Télécopieur : (à Toronto) (416) 955-0705
Télécopieur : (ailleurs qu'à Toronto) 1-800-363-9296

Ressources sur Internet

Le réseau Internet est très utile pour se renseigner sur les organisations qui annoncent leurs activités et donnent de l'information sur leurs membres. De nombreuses bibliothèques publiques offrent l'accès à Internet aux personnes qui ne peuvent pas consulter le réseau depuis leur bureau ou leur domicile.

Les renseignements donnés plus haut sur les ministères fédéraux concernés comprennent les adresses Internet de ces derniers; par ailleurs, l'adresse <http://www.gc.ca> permet d'accéder au site de tous les ministères du gouvernement fédéral.

Les sites Web indiqués ci-dessous contiennent des liens avec des sites d'organismes non gouvernementaux précis qui s'occupent de diverses questions relatives au multiculturalisme. Veuillez noter qu'il s'agit d'une liste sélective; elle ne doit pas être considérée comme complète ni même à jour. Les sites Web changent et de nouveaux sites font leur apparition.

CultureNet - « une fenêtre ouverte sur la culture canadienne »
liens avec des sites d'organisations canadiennes, tableaux d'affichage, bases de données
<http://www.culturenet.ucalgary.ca>

CCMA - Canadian Centre on Minority Affairs, Inc.
organisme indépendant sans but lucratif de développement des ressources humaines et de promotion d'initiatives publiques axé principalement sur les Canadiens d'origine antillaise
<http://www.interlog.com/~ccma>

CCMDD - Canadian Centre for Multicultural Development and Documentation
organisme sans but lucratif visant à promouvoir et à documenter le développement du multiculturalisme et à collaborer avec d'autres groupes ayant des objectifs semblables
• *remarque : ce site Web était en construction en août 1997*
<http://www2.uwindsor.ca/~temelin>

Resources for Diversity
liens avec un site sur les langues, des revues en direct et des organisations de recherche
<http://alabanza.com/kabacoff/Inter-Links/diversity.html>

Ontario Public Interest Research Group (OPIRG)
questions relatives à l'environnement et à la justice sociale; liens avec d'autres groupes d'intérêt public dans l'ensemble du Canada et avec des ressources connexes
<http://www.campuslife.utoronto.ca/groups/opirg>

Web-Spinners' Index to Canadian Equality-Seeking Groups on the Web
liens avec des groupes nationaux, provinciaux et locaux de défense de l'égalité des droits
<http://fox.nstn.ca/~nstn1439/groups.html>

Information sur les groupes autochtones et leurs activités :

NativeWeb
page d'accueil contenant de nombreux liens avec des sites Web donnant de l'information sur des questions et des organisations autochtones
<http://web.maxwell.syr.edu/nativeweb/index.html>

Index of Native American Resources on the Internet (index de ressources sur les peuples autochtones d'Amérique)

<http://hanksville.phast.umass.edu/misc/NAresources.html>

Lieux de rencontre

Les organismes et services suivants sont également utiles pour recueillir de l'information sur les groupes ethniques :

- centres de santé
- groupes de défense des droits de la personne
- services juridiques
- organismes de bienfaisance cadres comme Centraide
- centres d'emploi et de perfectionnement professionnel
- centres d'aide aux victimes de violence et d'intervention en cas de crise

Écoles

Les écoles peuvent indiquer le nombre de personnes inscrites à leurs cours de français ou d'anglais langue seconde. Les renseignements fournis par les écoles peuvent également aider à déterminer le lieu de résidence des familles d'origine ethnique, même s'il ne s'agit que des familles comptant des enfants d'âge scolaire. Il est aussi à noter que certains enfants qui parlent couramment le français ou l'anglais ont des proches qui ne parlent aucune des deux langues officielles.

Consultants

Pour une recherche de grande portée, on peut, si les ressources financières des chercheurs le permettent, faire effectuer une étude formelle. Des entreprises de recherche privées et un certain nombre d'universités et de collèges possèdent les compétences et les ressources humaines nécessaires pour réaliser une telle étude. Selon le sujet de l'étude, on peut recourir par exemple à des experts en sociologie, en éducation, en anthropologie, en psychologie, etc.

Conseils

Les conseils qui suivent proviennent de chercheurs qui ont déjà recueilli ce type d'information. Les leçons qu'ils ont tirées de leur expérience seront sans doute utiles aux lecteurs de ce rapport.

- Familiarisez-vous avec les règlements en matière de protection de la vie privée et d'accès à l'information.
- Méfiez-vous de l'information provenant de parties ayant un intérêt matériel.
- Méfiez-vous de l'information provenant de sources sans lien direct avec les groupes ethniques. Cette information risque d'induire en erreur et de perpétuer des stéréotypes. Il est plus sûr de se renseigner auprès de personnes appartenant au groupe culturel étudié.
- S'assurer de tenir compte de tous les membres du groupe ethnique visé. Par exemple, l'information obtenue auprès de l'administration d'un conseil scolaire ne s'applique qu'aux familles ayant des enfants d'âge scolaire.
- Essayez de consulter différentes sources afin d'obtenir des renseignements plus complets. Évitez toutefois les doubles emplois, par exemple la combinaison des données fournies par le bureau des permis de conduire et par un centre d'emploi.
- Servez-vous de votre expérience et ayez recours à vos contacts personnels pour trouver d'autres sources d'information.

La *Loi sur l'accès à l'information* permet aux citoyens canadiens ainsi qu'aux personnes et aux entreprises se trouvant en territoire canadien d'avoir accès aux dossiers du gouvernement fédéral qui ne contiennent pas de renseignements personnels. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet aux citoyens canadiens ainsi qu'aux personnes et aux entreprises se trouvant en territoire canadien d'avoir accès aux renseignements personnels conservés par le gouvernement fédéral à leur sujet et interdit la divulgation non autorisée de ces renseignements personnels.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi sur l'accès à l'information* ou sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, communiquer avec la :

Direction générale des affaires publiques
Secrétariat du Conseil du trésor du Canada
L'Esplanade Laurier, Tour Est
140, rue O'Connor, 9^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0R5

☎ (613) 957-2400
Télécopieur : (613) 952-3658
Courriel : infosource@tbs-sct.gc.ca

Pour obtenir un exemplaire de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, communiquer avec le :

Centre de distribution du Conseil du trésor
☎ (613) 995-2855
Télécopieur : (613) 996-0518