



Rapport de la Commission de la Sécurité et des Risques Sanitaires

Guide du Rôle de l'Élu des Français de l'Étranger en Amont et Pendant une Crise

44ème Session- 2 au 6 mars 2026

Introduction

Ce guide s'inscrit dans le cadre des travaux réalisés par les membres de la Commission de la Sécurité et des Risques sanitaires de l'Assemblée des Français de l'Étranger.

Ce guide propose des repères opérationnels pour les Conseillères et Conseillers des Français de l'étranger (CFE) et, plus largement, pour tout élu ou relais de la communauté française à l'étranger, afin de contribuer à la préparation, à la réponse et au suivi d'une crise (catastrophe naturelle, troubles sécuritaires, crise sanitaire, accident collectif, etc.). Il s'appuie sur les principes de la sécurité civile (anticipation, coordination, information fiable, continuité d'activité) et sur les bonnes pratiques reconnues en terme de communication de crise (messages clairs, fréquents, cohérents et adaptés).

Les élus siégeant à la Commission Sécurité et des Risques Sanitaires de l'Assemblée des Français de l'Étranger (AFE) jouent un rôle stratégique d'interface entre les Conseillers des Français de l'Étranger qui se trouvent au cœur des crises et le MEAE. En effet, la Commission auditionne deux fois par an le Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères afin d'assurer un suivi des dispositifs de protection des Français établis hors de France, d'évaluer l'efficacité des mécanismes d'alerte et d'assistance (notamment le Fil d'Ariane, les plans de sécurité des postes diplomatiques, les dispositifs d'évacuation), et d'identifier les axes d'amélioration.

Elle organise également des retours d'expérience (RETEX) avec les élus ayant vécu ou accompagné des crises (sanitaires, sécuritaires, climatiques, politiques), afin d'analyser les pratiques, partager les bonnes réponses opérationnelles et formuler des recommandations concrètes. Ces travaux contribuent à l'amélioration continue des dispositifs consulaires, de la coordination entre élus et postes diplomatiques, et de la communication envers les communautés françaises à l'étranger. La Commission participe ainsi à une logique d'anticipation, de prévention et de renforcement de la résilience des Français établis hors de France.

1. Objectif du guide

- Clarifier le rôle de l'élu (avant / pendant / après) et ses limites : relayer, coordonner, orienter – sans se substituer aux autorités.

- Outiller la préparation : cartographie des risques, réseau de relais, procédures d’alerte, messages types.
- Renforcer la coordination avec le poste diplomatique/consulaire et les acteurs locaux (associations, autorités, opérateurs).
- Aider à gérer l’information (éviter les rumeurs et la désinformation) et à protéger les publics vulnérables.
- Faciliter le retour d’expérience (RETEX) pour améliorer les dispositifs.

2. Définition du rôle de l’élus des Français de l’étranger

- Relais de proximité : être identifiable, joignable, et capable d’orienter rapidement vers les bons canaux (consulat, numéros d’urgence, dispositifs locaux).
- Facilitateur de coordination : faire remonter des besoins agrégés et vérifiés (vulnérabilités, ruptures de services, points de blocage) au poste diplomatique/consulaire.
- Animateur du réseau communautaire : mobiliser les associations, chefs d’îlots, bénévoles, entreprises partenaires, dans un cadre sécurisé et clair (consignes, périmètres, protection des données).
- Garant de l’éthique : confidentialité, neutralité politique en crise, principe de “do no harm” (non nuisance), protection des données personnelles.

3. Cadre légal et institutionnel

Même si l’élus agit à l’étranger, il est utile de connaître les grands principes français et internationaux de gestion de crise : organisation des secours, systèmes d’alerte, planification et exercices, ainsi que les dispositifs du ministère de l’Europe et des Affaires étrangères.

- MEAE – CDCS : veille, alerte et gestion des crises à l’étranger ; Fil d’Ariane pour alertes voyageurs.
- France – Organisation de la réponse de sécurité civile (ORSEC) : mobilisation et coordination (cadre national).
- France – Plans communaux/intercommunaux de sauvegarde (PCS/PICS) : logique d’anticipation, procédures, annuaires, exercices.
- France – Dispositifs d’alerte : FR-Alert (cell broadcast) et ressources publiques de préparation (kit 72h, “Tous responsables”).
- International – Sendai Framework et EU Civil Protection Mechanism.

Références (en ligne) :

- Légifrance – Décret n°2005-1157 (plan ORSEC) – <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000421070>
- Ministère de l’Intérieur – Planification ORSEC / exercices – <https://mobile.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile>
- Sécurité civile – PCS/PICS – <https://www.securite-civile.interieur.gouv.fr/reagir/comment-se-preparer-face-aux-risques/plans-communaux-et>
- Commission européenne – EU Civil Protection Mechanism – https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/what/civil-protection/eu-civil-protection-mechanism_en

- FR-Alert (site officiel) – <https://fr-alert.gouv.fr/>

Partie 1 : Préparation en Amont d'une Crise

L'anticipation et la préparation opérationnelle au niveau du poste constituent le socle d'une gestion de crise efficace, permettant d'identifier les risques, de coordonner les acteurs et d'activer rapidement des dispositifs adaptés pour protéger la communauté française.

4. Identification des risques : Comité de sécurité

a. Mettre à jour régulièrement une cartographie des risques

Il est recommandé d'actualiser **au minimum une à deux fois par an** une cartographie consolidée des risques du pays ou de la circonscription consulaire. Cette cartographie doit être évolutive et fondée sur des sources croisées (autorités locales, organisations internationales, entreprises françaises implantées, établissements scolaires, retours d'expérience d'élus).

Elle doit couvrir :

- **Risques naturels** : séismes, inondations, cyclones, feux de forêt, glissements de terrain, vagues de chaleur, éruptions volcaniques.
- **Risques sanitaires** : épidémies, pandémies, rupture d'approvisionnement médical, saturation hospitalière.
- **Risques sécuritaires** : troubles politiques, violences urbaines, terrorisme, criminalité organisée, enlèvements.
- **Risques technologiques et industriels** : accidents chimiques, pannes massives d'infrastructures, cyberattaques, coupures électriques.
- **Risques sociaux et économiques** : pénuries, mouvements sociaux, blocages de transport, effondrement bancaire.

Cette cartographie doit identifier :

- les **zones géographiques à risque**,
- les **quartiers de forte concentration de Français**,
- les **zones de regroupement potentielles**,
- les infrastructures critiques (hôpitaux, aéroports, axes routiers stratégiques, écoles françaises, Alliances françaises, grands sites d'entreprises françaises).

Elle constitue un outil d'aide à la décision et de priorisation des actions.

b. Identifier des scénarii plausibles et leurs impacts sur la communauté française

Au-delà du recensement des risques, il est essentiel d'anticiper des **scénarios plausibles**, en analysant leurs impacts concrets sur la communauté française.

Pour chaque scénario (ex. coup d'État, séisme majeur, pandémie, blocage national des transports), il convient d'évaluer :

- **Accès aux soins** : capacité hospitalière locale, structures francophones, assurance santé, évacuations sanitaires possibles.
- **Transports et mobilité** : fermeture des aéroports, blocages routiers, disponibilité des carburants, accès aux zones de regroupement.

- **Communications** : risques de coupure d'internet ou de réseaux mobiles, solutions alternatives (messageries sécurisées, radios).
- **Scolarité** : continuité pédagogique des lycées français, dispositifs d'enseignement à distance.
- **Sécurité résidentielle** : quartiers sensibles, zones à éviter, résidences exposées.
- **Capacité de regroupement ou d'évacuation** : identification de points de rassemblement, scénarios d'évacuation terrestre ou aérienne.

L'objectif n'est pas d'anticiper l'imprévisible, mais de **réduire l'improvisation en situation réelle**.

c. Participation au comité de sécurité du poste

L'élue doit participer activement au **comité de sécurité convoqué par le Numéro 2 du Poste (Premier Conseiller)**, en lien avec :

- l'ASI (Agent de Sécurité Intérieure),
- le Consulat,
- les élu·e(s) de la circonscription,
- les Chefs d'îlots et leurs suppléants (pour les zones disposant de ce dispositif)
- les représentants d'associations françaises,
- les relais communautaires,
- les responsables sûreté des grandes entreprises françaises,
- les lycées français,
- les Alliances françaises.

Ce comité permet :

- le partage d'informations actualisées,
- l'analyse des signaux faibles,
- la coordination des dispositifs d'alerte,
- la préparation d'éléments de langage communs.

Il est fortement recommandé de disposer d'un **groupe de coordination sur un canal de communication sécurisé** (messagerie chiffrée, whatsapp, telegram ou signal, plateforme dédiée), permettant des échanges rapides en cas de dégradation brutale de la situation. La coordination horizontale entre acteurs locaux renforce la rapidité de réaction et la cohérence des messages.

d. Définir des seuils d'activation clairs

Une gestion efficace de crise repose sur des **niveaux d'activation pré-définis**, afin d'éviter les hésitations décisionnelles.

Exemple de gradation :

Niveau 1 – Vigilance

- Surveillance renforcée.
- Partage d'information interne.
- Préparation des messages pré-rédigés.

Niveau 2 – Alerte

- Information préventive à la communauté française.
- Activation du groupe sécurisé.
- Points de situation réguliers.

- Vérification des capacités de regroupement.

Niveau 3 – Crise

- Communication formelle et fréquente.
- Coordination avec le CDCS.
- Activation des dispositifs d’assistance ou d’évacuation.
- Points de situation quotidiens (voire biquotidiens).

Il convient également de fixer un **rythme de points de situation (SITREP)** adapté à la gravité de la crise :

- Hebdomadaire/bi-mensuel (etc..) en vigilance,
- Quotidien en alerte,
- Pluriquotidien en crise majeure.

Cette formalisation permet d’assurer clarté, traçabilité et cohérence dans la prise de décision.

5. Coordination avec l’Ambassade et la Cellule de Crise

5. 1 Rôles et responsabilités des différents acteurs

Une gestion efficace de crise repose sur une clarification préalable du rôle et des responsabilités de chaque acteur, afin d’éviter les doublons, les zones grises ou les contradictions de communication.

a. Le poste diplomatique ou consulaire

Le poste diplomatique ou consulaire constitue l’autorité officielle de référence pour la communauté française.

Il assure :

- la diffusion de l’**information officielle validée**,
- l’activation et la coordination des dispositifs d’**assistance consulaire**,
- l’activation et la coordination avec le dispositif d’ilotage le cas échéant
- le lien opérationnel avec le **Centre de Crise et de Soutien (CDCS) du MEAE**,
- la coordination avec les autorités françaises et, le cas échéant, les partenaires internationaux.

Le poste peut activer une cellule de crise locale, organiser des points de situation et décider, selon la gravité, de mesures spécifiques (recommandations de sécurité, regroupement, évacuation, suspension d’activités, etc.). Il est garant de la cohérence institutionnelle et de la légitimité des décisions.

b. Les élus des Français de l’étranger

Les élus jouent un rôle complémentaire essentiel, fondé sur la proximité et la connaissance fine du terrain.

Ils interviennent notamment pour :

- servir de **relais communautaire**,
- faire remonter des informations consolidées issues du terrain (sans interférer avec la chaîne officielle),

- identifier des besoins spécifiques ou des vulnérabilités non visibles immédiatement,
- mobiliser leurs réseaux associatifs, économiques ou éducatifs,
- orienter les compatriotes vers les **dispositifs officiels**, en évitant toute initiative parallèle non coordonnée.

Leur rôle n'est pas de se substituer au poste, mais de renforcer l'efficacité collective en facilitant la circulation d'informations fiables et la cohésion communautaire.

c. Les chefs d'îlots et relais communautaires

Les chefs d'îlots et autres relais de proximité jouent un rôle clé dans la granularité territoriale de la gestion de crise.

Ils assurent :

- le contact direct avec les Français de leur secteur,
- le repérage des situations de vulnérabilité (personnes âgées, isolées, malades),
- la diffusion rapide des consignes officielles,
- la remontée structurée des besoins vers le poste ou les élus référents.

Leur efficacité repose sur une bonne préparation en amont et une communication claire sur leur rôle.

d. Les associations, CCI et entreprises françaises

Les structures associatives, les Chambres de Commerce et d'Industrie et les entreprises françaises implantées localement peuvent constituer des partenaires opérationnels déterminants.

Selon les circonstances, elles peuvent contribuer par :

- un **soutien logistique** (mise à disposition de locaux, générateurs, moyens de transport),
- l'hébergement temporaire de personnes vulnérables,
- des dons matériels ou financiers,
- un appui en traduction ou médiation culturelle,
- la diffusion d'informations auprès de leurs réseaux.

La coordination avec le poste est essentielle afin d'éviter les initiatives dispersées ou contradictoires.

e. Les autorités locales

Les autorités locales (sécurité, protection civile, santé publique, forces de l'ordre) demeurent responsables de la gestion opérationnelle des secours et du maintien de l'ordre sur leur territoire.

Elles interviennent pour :

- la gestion des opérations de secours,
- la protection des infrastructures,
- la coordination sanitaire,
- l'application de mesures d'urgence (couvre-feu, restrictions de circulation, évacuations).

Le poste diplomatique agit en lien avec ces autorités, dans le respect de la souveraineté du pays d'accueil.

L'efficacité de la gestion de crise repose sur la complémentarité de ces acteurs, la clarté des rôles et la fluidité des échanges, dans un cadre de confiance et de responsabilité partagée.

5.2 Procédures de communication et d'alerte

La qualité de la communication conditionne directement l'efficacité de la gestion de crise. Une information claire, rapide et coordonnée réduit l'anxiété, limite les rumeurs et facilite l'adhésion aux consignes.

a. Mettre en place une chaîne d'alerte multi-canaux

Il est essentiel d'organiser en amont une chaîne d'alerte multi-canaux, afin de maximiser la diffusion de l'information et d'atteindre l'ensemble de la communauté française, y compris les publics les plus vulnérables.

Les canaux peuvent inclure :

- courriels ciblés ou listes de diffusion,
- messageries instantanées sécurisées,
- réseaux sociaux institutionnels,
- arbres d'appel téléphonique (répartition par relais ou chefs d'îlots),
- page internet ou rubrique dédiée sur le site du poste ou des élus.

La redondance des canaux est une garantie contre les défaillances techniques et permet d'adapter le message aux différents profils (résidents permanents, touristes, étudiants, entreprises).

b. Relayer en priorité les consignes officielles

Toute communication en période de crise doit prioritairement relayer les informations et consignes officielles émises par le poste diplomatique, le CDCS ou les autorités locales compétentes.

Chaque message diffusé doit préciser :

- la source (poste, ministère, autorités locales),
- la date et l'heure d'émission,
- le périmètre concerné.

Cette traçabilité renforce la crédibilité de l'information et limite les risques de désinformation ou de confusion.

c. Utiliser un format standardisé de message

Afin de garantir la lisibilité et la cohérence des communications, il est recommandé d'adopter un format standard structuré, par exemple :

- Situation : faits établis à l'instant T.
- Risque : niveau de gravité ou d'évolution possible.
- Consignes : actions concrètes à suivre.
- Contacts utiles : numéros, adresses, dispositifs d'assistance.
- Prochain point d'information : date et heure prévues.

Ce cadre facilite la compréhension rapide du message, notamment en situation de stress.

d. Prévoir un mode de communication dégradé

Toute stratégie d'alerte doit intégrer un scénario de fonctionnement en mode dégradé, en cas de coupure d'électricité, d'internet ou de réseaux mobiles.

Les alternatives peuvent inclure :

- listes de contacts disponibles,
- relais via radios locales,
- affichage physique dans des points identifiés,
- points de regroupement prédéfinis servant de centres d'information.

L'anticipation de ces solutions permet d'éviter une rupture totale de communication au moment le plus critique.

e. Protéger les données personnelles

La gestion de crise ne dispense pas du respect des principes fondamentaux de protection des données.

Il convient notamment de :

- recueillir un consentement éclairé pour l'inscription aux listes d'alerte,
- appliquer le principe de minimisation des données (ne collecter que l'essentiel),
- limiter la durée de conservation aux besoins strictement nécessaires,
- restreindre l'accès aux données aux seules personnes habilitées.

La protection des informations personnelles contribue à préserver la confiance de la communauté et la sécurité des individus.

L'objectif global est de mettre en place un dispositif de communication à la fois réactif, fiable, inclusif et respectueux des règles juridiques, capable de fonctionner dans des contextes instables ou dégradés.

5.3 Participation aux exercices de simulation

La préparation opérationnelle ne peut être efficace sans mise en situation régulière. L'élue des Français de l'étranger doit pouvoir participer à ces exercices en coordination avec le Poste.

a. Organiser au minimum un exercice annuel

L'élue peut proposer et impulser l'organisation d'au moins un exercice de simulation par an, en coordination avec le poste diplomatique ou consulaire.

Cet exercice doit inclure :

- un scénario réaliste et contextualisé (catastrophe naturelle, troubles sécuritaires, pandémie, coupure massive de réseaux),
- un test des canaux d'alerte et de communication,
- une clarification des rôles de chaque acteur (poste, élus, chefs d'îlots, associations, entreprises),
- un exercice de remontée d'informations structurée depuis le terrain vers le poste.

L'élue veille à ce que le scénario intègre les spécificités locales (répartition géographique des Français, zones sensibles, capacités de transport, infrastructures critiques).

Son rôle consiste notamment à :

- mobiliser les relais communautaires,
- vérifier la fluidité des échanges entre terrain et poste,
- observer les points de friction ou de confusion.

b. Conduire un débrief structuré et orienté vers l'action

Après chaque exercice, l'élue participe activement à un débriefing à chaud, organisé idéalement dans les 48 heures.

Ce débrief doit permettre :

- d'identifier ce qui a bien fonctionné,
- de repérer les blocages ou incompréhensions,
- d'analyser la rapidité et la qualité de circulation de l'information,
- d'évaluer la cohérence des messages diffusés.

L'élue peut proposer la formalisation d'un plan d'action limité à 3 à 5 améliorations prioritaires, afin d'éviter la dispersion et de garantir une mise en œuvre concrète (ex. mise à jour des listes de contacts, clarification des niveaux d'alerte, amélioration d'un canal de communication).

Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue (RETEX – retour d'expérience).

c. Assurer une participation élargie et inclusive

L'élue joue un rôle clé pour veiller à ce que tous les acteurs essentiels soient associés à ces exercices l'ensemble des acteurs de la communauté française :

- le consulat et les services du poste,
- les associations françaises,
- les établissements scolaires français,
- les Alliances françaises,
- les entreprises françaises et leurs responsables sûreté,
- les chefs d'îlots et relais territoriaux.

Une participation récurrente des différents acteurs permet de :

- renforcer la confiance entre acteurs,
- clarifier les responsabilités,
- éviter les initiatives isolées en cas de crise réelle,
- développer une culture partagée de la prévention.

d. Positionnement de l'élue

Il est important de rappeler que l'élue n'est pas un opérateur de sécurité ni un décideur exécutif. Son rôle est :

- d'être facilitateur et coordinateur communautaire,
- d'assurer la cohérence entre terrain et institution,
- de porter une dynamique de préparation collective,
- et de contribuer à la résilience de la communauté française.

Par son implication dans les exercices et les retours d'expérience, l'élue renforce la crédibilité du dispositif de gestion de crise et améliore la capacité d'anticipation du poste.

Propositions/Actions à mener

- Désigner formellement un·e élu·e référent·e chargé·e du lien opérationnel avec le poste diplomatique ou consulaire, ainsi qu'un·e suppléant·e en cas d'indisponibilité, afin d'assurer la continuité des échanges.
- Définir en amont les modalités de communication en situation de crise : numéro d'astreinte, messagerie sécurisée, adresses électroniques dédiées, ainsi que la fréquence et les horaires des points de situation.
- Veiller à la circulation d'informations fiables et vérifiées, en respectant strictement les principes de confidentialité et en évitant la transmission de données nominatives non indispensables.
- Maîtriser l'architecture des dispositifs de gestion de crise : rôle du Centre de Crise et de Soutien (CDCS) à Paris, fonctionnement de la cellule de crise locale du poste, et activation éventuelle d'une cellule de réponse téléphonique selon la nature et l'ampleur de la crise.

6. Mise en place d'un réseau de solidarité et d'alerte

En situation de crise, la solidarité spontanée est précieuse mais peut devenir désorganisée si elle n'est pas structurée. L'élue joue un rôle essentiel pour anticiper, coordonner et sécuriser la mobilisation des ressources locales.

La résilience d'une communauté repose sur l'existence d'un réseau structuré, identifié et formé en amont. L'élue joue un rôle clé dans l'organisation, l'animation et la mise à jour de ce maillage territorial.

Identification et structuration des relais locaux

Recenser et qualifier les relais

L'élue peut conduire, en lien avec le poste, un travail d'identification des relais locaux fiables :

- associations françaises,
- établissements scolaires,
- réseaux d'entraide informels,
- entreprises françaises ou franco-locales,
- responsables communautaires reconnus,
- professionnels disposant de compétences utiles (santé, logistique, traduction).

Il ne s'agit pas seulement de lister des noms, mais de **qualifier les relais** : zone couverte, capacité d'action, disponibilité, niveau d'implication.

Désigner des relais par zone (chefs d'îlots)

Pour garantir une couverture territoriale cohérente, il est recommandé de :

- désigner des relais par quartier ou zone géographique,
- formaliser leur rôle (contact de proximité, diffusion des consignes, remontée d'informations),
- mettre à jour leurs coordonnées au minimum **trimestriellement**.

L'élue peut assurer la coordination de ce réseau et veiller à son actualisation régulière.

Identifier des fonctions spécifiques

Au sein du réseau, il peut être utile de prévoir :

- un **relais "communication"**, chargé de diffuser les messages validés,
- un **relais "vulnérabilités"**, chargé de repérer les situations sensibles (personnes isolées, âgées, malades, en situation de handicap).

Cette spécialisation renforce l'efficacité et évite la dispersion des responsabilités.

a. Cartographier les ressources disponibles

En amont d'une crise, l'élue peut contribuer, en lien avec le poste, à établir une cartographie des ressources mobilisables au sein de la communauté française.

Cette cartographie peut inclure :

- capacités d'hébergement temporaire,
- interprètes ou médiateurs linguistiques,
- véhicules disponibles pour transport d'urgence,
- contacts médicaux (médecins, cliniques, infirmiers),
- psychologues ou professionnels du soutien psychosocial,
- avocats ou conseillers juridiques,
- associations d'entraide,
- entreprises disposant de moyens logistiques.

L'objectif n'est pas de créer un système parallèle aux autorités locales, mais d'identifier les ressources complémentaires pouvant être activées en coordination avec le poste.

Cette cartographie doit rester :

- actualisée,
- sécurisée,
- accessible uniquement aux personnes habilitées.

b. Encadrer l'engagement bénévole- Sensibilisation et formation des Elu.e.s et des Chefs d'îlots

Un réseau identifié mais non formé reste fragile. L'élue peut impulser des actions de sensibilisation simples et pragmatiques.

Mini-formations opérationnelles

Il est recommandé d'organiser des sessions courtes (environ 1 heure), portant sur :

- comment relayer correctement une alerte officielle,
- comment vérifier une information avant diffusion,
- comment recueillir un besoin de manière structurée,
- comment orienter vers les dispositifs compétents.

Ces formations doivent rester pratiques, concrètes et adaptées au contexte local.

Fiches réflexes

L'élue peut promouvoir l'élaboration de **fiches réflexes par type de risque** (séisme, troubles sécuritaires, crise sanitaire, catastrophe climatique), incluant :

- consignes immédiates,
- numéros d'urgence locaux,
- contacts consulaires,
- rappels de sécurité.

Ces documents doivent être accessibles en version numérique et imprimée.

En période de crise, de nombreux volontaires souhaitent aider. L'élue peut jouer un rôle de structuration et de régulation afin d'éviter les initiatives isolées ou risquées.

Il est recommandé d'établir des règles simples et claires pour les bénévoles :

- ne pas intervenir dans des zones dangereuses,
- respecter strictement la confidentialité des informations personnelles,
- agir sous la coordination d'un référent identifié,
- assurer une traçabilité minimale des actions (qui fait quoi, pour qui),
- orienter systématiquement les situations complexes vers les dispositifs officiels compétents.

L'élue peut veiller à rappeler que la sécurité personnelle prime sur toute initiative individuelle et que l'action communautaire doit rester complémentaire à l'action institutionnelle.

c. Mettre en place un mécanisme de “check-in”

Un dispositif simple de signalement de situation individuelle peut grandement faciliter la gestion d'une crise.

L'élue peut promouvoir, en coordination avec le poste, un mécanisme permettant aux membres de la communauté :

- de signaler “je suis en sécurité”,
- ou d'indiquer “j'ai besoin d'aide”.

Ce mécanisme peut prendre différentes formes :

- formulaire en ligne sécurisé,
- numéro dédié,
- messagerie structurée,
- relais via chefs d'îlots.

L'objectif est double :

1. éviter les recherches inutiles concernant des personnes déjà en sécurité,
2. identifier rapidement les situations prioritaires ou vulnérables.

L'élue peut contribuer à relayer ce dispositif et à sensibiliser la communauté à son utilisation en amont d'une crise.

Dans ce cadre, l'élue agit comme facilitateur et coordinateur communautaire, garant d'une mobilisation solidaire, organisée et respectueuse des cadres institutionnels.

En anticipant les ressources disponibles et en encadrant leur mobilisation, l'élue contribue à renforcer la résilience collective tout en évitant les risques juridiques, sécuritaires ou de désorganisation.

Rappels sur la protection des données et la sécurité personnelle

Il est essentiel de rappeler aux relais :

- de ne pas collecter d'informations inutiles,
- de ne pas diffuser de données sensibles,
- de ne jamais intervenir dans des situations mettant leur sécurité personnelle en danger.

L'élue veille à maintenir un équilibre entre engagement solidaire et prudence.

Création et gestion de bases de données sécurisées

Une gestion structurée de l'information est un pilier de la préparation.

Base de contacts d'urgence

L'élue peut contribuer à la constitution d'une base regroupant :

- élus et suppléants,
- contacts du consulat et numéros d'astreinte,

- associations françaises,
- établissements scolaires,
- services d'urgence locaux,
- hôpitaux,
- traducteurs/interprètes,
- transporteurs ou prestataires logistiques.

Cette base facilite la réactivité en situation de crise.

Base des vulnérabilités (avec consentement)

Dans le respect des règles de protection des données, il peut être envisagé de constituer une base recensant, sur la base du **consentement explicite** :

- personnes isolées,
- besoins médicaux spécifiques,
- mobilité réduite,
- contacts de proches à prévenir.

Cette base doit être strictement encadrée et limitée aux informations nécessaires.

Règles de gestion des données

L'élue doit veiller à l'application de principes simples :

- accès restreint aux seules personnes habilitées,
- stockage sécurisé (chiffrement si possible),
- mise à jour régulière,
- suppression ou purge des données devenues inutiles après la crise.

La confiance de la communauté dépend du respect rigoureux de ces règles.

Prévoir un mode dégradé

Il est recommandé de prévoir un **export imprimable sécurisé** des informations essentielles (contacts d'urgence, relais clés), utilisable en cas de coupure numérique.

Dans l'ensemble de ce dispositif, l'élue agit comme :

- organisateur du maillage territorial,
- garant de la fiabilité des relais,
- animateur du réseau,
- facilitateur entre communauté et institution.

Cette structuration en amont permet de transformer une solidarité spontanée en une capacité collective organisée et résiliente.

7. Préparation de la communication de crise

En situation de crise, la communication est un outil de protection. L'élue, en complément du poste diplomatique, joue un rôle de relais structuré, garant de la cohérence, de la clarté et de la fiabilité des messages diffusés à la communauté.

7.1 Définir une ligne éditoriale claire et responsable

En amont d'une crise, l'élue peut contribuer à définir une **ligne éditoriale commune**, alignée avec le poste, fondée sur quatre principes :

- **Sécurité** : priorité aux consignes concrètes.
- **Empathie** : reconnaître les inquiétudes sans dramatiser.
- **Clarté** : messages simples, structurés, sans jargon.
- **Action** : indiquer précisément ce que chacun doit faire.

Chaque message doit systématiquement renvoyer vers les **sources officielles**, afin d'éviter toute confusion sur l'origine de l'information.

Rythme de communication

L'élue veille à promouvoir :

- un **premier message rapide**, même si les informations sont partielles,
- des **misés à jour régulières**, annoncées avec un horaire prévisionnel,
- la cohérence entre les différents relais.

Le silence prolongé favorise les rumeurs ; une communication régulière, même courte, rassure.

Anticiper une FAQ

Il est recommandé de préparer en amont une **foire aux questions (FAQ)** couvrant les préoccupations récurrentes :

- documents administratifs,
- assurances,
- déplacements et frontières,
- scolarité et continuité pédagogique,
- accès aux soins.

Cette FAQ peut être actualisée en temps réel et partagée via un lien unique.

7.2 Outils de communication structurés

Organisation des canaux

L'élue peut structurer les outils selon trois niveaux :

1. **Liste de diffusion e-mail large** (information générale).
2. **Liste restreinte "relais"** (coordination interne).
3. **Canal public principal** (réseau social ou site web).

Pour l'opérationnel, il est recommandé de limiter à **1 ou 2 messageries sécurisées** afin d'éviter la dispersion.

Centralisation de l'information

Il est fortement conseillé de :

- regrouper tous les liens utiles sur une **page unique mise à jour en continu**,
- éviter la multiplication de documents dispersés,
- maintenir une cohérence visuelle et rédactionnelle.

Gestion des demandes

L'élue peut proposer :

- une adresse e-mail dédiée,
- ou un formulaire structuré permettant de trier les demandes.

Cela facilite le suivi, évite la saturation des messageries et permet une meilleure priorisation.

7.3 Messages types et protocoles de diffusion

Préparer des modèles en amont permet de gagner un temps précieux.

Message d'alerte initiale

Structure recommandée :

- Ce que l'on sait.
- Ce que l'on ne sait pas encore.
- Consignes immédiates.
- Contacts utiles.
- Heure du prochain point.

Point de situation

- Évolution des faits.
- Actions en cours.
- Besoins identifiés.
- Prochaine mise à jour.

Gestion des rumeurs

Un message type "rumeur" peut inclure :

- un démenti factuel,
- la citation de la source officielle,
- un appel explicite à ne pas relayer d'informations non vérifiées.

Message de clôture

Lorsque la situation se stabilise :

- confirmation du retour progressif à la normale,
- rappel des services ouverts,
- indications sur les démarches restantes.

7.4 Sensibilisation à la gestion des fake news et de la désinformation

Les crises favorisent la circulation d'informations erronées. L'élue peut jouer un rôle pédagogique essentiel.

La règle des 3V

- **V**érifier la source.
- **V**isualiser les preuves (date, lieu, contexte).
- **V**alider par une double confirmation indépendante.

Bonnes pratiques

- Éviter de relayer des images ou vidéos non sourcées.
- Privilégier communiqués officiels et cartes validées.

- Maintenir une page dédiée “Informations vérifiées”.

Corriger sans amplifier

En cas de rumeur :

- répondre une seule fois, de manière factuelle,
- renvoyer vers la source officielle,
- éviter d'alimenter la polémique.

L'objectif est de **désamorcer sans donner de visibilité supplémentaire** à l'information erronée.

Positionnement de l'élue

L'élue n'est ni un porte-parole institutionnel ni un service d'urgence, mais :

- un **relais crédible et structurant**,
- un garant de la cohérence communautaire,
- un acteur clé de la lutte contre la désinformation,
- un facilitateur entre communauté et autorités.

Une communication préparée, coordonnée et responsable renforce la résilience collective et la confiance envers les institutions.

Partie 2 : Rôle de l'Élu Pendant une Crise

8. Activation de la cellule de crise et mobilisation des ressources

Lorsque la situation franchit le seuil d'alerte, l'élue doit passer d'un rôle de préparation à un rôle de coordination active, tout en restant strictement aligné avec le cadre institutionnel défini par le poste diplomatique.

8.1 Activation de l'équipe restreinte

Dès que le niveau de vigilance évolue vers l'alerte ou la crise, l'élue peut activer une **équipe réduite et clairement identifiée**, composée par exemple de :

- un point focal élu,
- un suppléant,
- un référent communication,
- un référent logistique / vulnérabilités.

Cette équipe doit fonctionner de manière structurée, avec des échanges réguliers et un canal sécurisé unique.

Tenue d'un journal d'incident

Il est fortement recommandé de tenir un **journal d'incident**, même simplifié, retraçant :

- les faits connus,
- les décisions prises,
- les actions engagées,
- les responsables désignés,
- les horaires correspondants.

Ce document permet :

- d'assurer la traçabilité,
- d'éviter les contradictions,
- de faciliter le retour d'expérience (RETEX),
- de protéger l'élève en cas de question ultérieure sur la gestion de la situation.

Priorisation des actions

En situation de tension, l'élève doit rappeler une hiérarchie simple des priorités :

1. **Sécurité des personnes**
2. **Diffusion d'informations fiables**
3. **Orientation vers les dispositifs officiels**
4. **Soutien logistique complémentaire**
5. **Appui aux démarches administratives**

Cette priorisation évite la dispersion et garantit une action cohérente.

8.2 Déclenchement et adaptation aux plans d'urgence

L'élève ne déclenche pas un plan institutionnel, mais s'aligne sur le niveau d'activation décidé par les autorités (poste, CDCS, autorités locales) et adapte en conséquence l'intensité de son dispositif communautaire.

Selon le niveau, cela peut inclure :

- activation de points de rassemblement pré-identifiés,
- mise en œuvre de la chaîne d'appel,
- activation du mécanisme de "check-in",
- diffusion coordonnée des consignes,
- suivi spécifique des personnes vulnérables.

Toutes les décisions importantes doivent être documentées, afin de nourrir ultérieurement l'analyse des pratiques.

8.3 Coordination avec les services consulaires et l'Ambassade

La coordination avec le poste est essentielle pour garantir cohérence et légitimité.

L'élue peut transmettre des **synthèses courtes et structurées**, incluant :

- besoins identifiés,
- zones particulièrement touchées,
- cas vulnérables signalés (sans données excessives).

Il est impératif :

- de ne jamais annoncer une évacuation ou une assistance officielle tant qu'elle n'est pas confirmée par les autorités,
- d'orienter les voyageurs de passage vers le dispositif **Fil d'Ariane**,
- de respecter la chaîne de validation des informations sensibles.

L'élue agit comme facilitateur, non comme décideur institutionnel.

8.4 Mobilisation encadrée des réseaux d'entraide

En parallèle, l'élue peut activer les relais communautaires pour :

- organiser les "check-in",
- recenser les besoins prioritaires,
- relayer les consignes officielles.

Les missions confiées aux bénévoles doivent rester :

- simples,
- sûres,
- proportionnées.

Exemples :

- accompagnement téléphonique de personnes isolées,
- aide à la traduction,
- orientation vers les services compétents,

- appui logistique léger.

Il est recommandé de centraliser les besoins via :

- un formulaire unique,
- ou un numéro dédié.

Cela permet d'éviter la dispersion des demandes et d'améliorer la coordination.

Positionnement de l'élue en phase active

En phase d'activation, l'élue :

- structure l'action communautaire,
- veille à la cohérence avec les autorités,
- protège la communauté contre les rumeurs ou les initiatives risquées,
- documente les décisions pour améliorer les pratiques futures.

Son rôle est d'apporter stabilité, méthode et coordination dans un contexte potentiellement chaotique.

9. Communication et information à la communauté

9.1 Un message élu unifié et structuré

En situation de crise, la cohérence de la communication est essentielle.

Il est recommandé qu'**un seul message officiel soit porté par l'élu référent**, ou par une petite équipe clairement identifiée, afin d'éviter toute contradiction ou dispersion. L'élue veille à :

- centraliser les informations avant diffusion,
- coordonner avec le poste diplomatique,
- éviter les initiatives individuelles non validées.

Chaque message doit être :

- **horodaté**,
- accompagné de la **source clairement mentionnée**,
- rédigé dans un ton **empathique et orienté vers l'action**.

La priorité est d'indiquer clairement :

Que faire maintenant ? Où obtenir de l'aide ?

9.2 Transmission rigoureuse des consignes officielles

L'élue agit comme relais structuré des consignes officielles. Il ou elle doit relayer en priorité :

- les communications du poste diplomatique ou consulaire,
- les instructions des autorités locales compétentes,

- le cas échéant, les messages du Centre de Crise et de Soutien (CDCS).

Les messages diffusés doivent systématiquement inclure :

- les numéros d'urgence locaux,
- les contacts consulaires,
- les consignes de déplacement ou de confinement.

Il est également utile de rappeler les démarches importantes :

- inscription au **Fil d'Ariane** pour les voyageurs de passage,
- inscription consulaire pour les résidents,
- actualisation des coordonnées si nécessaire.

L'élue contribue ainsi à renforcer la capacité de localisation et d'assistance des autorités.

9.3 Gestion structurée des flux d'informations

En phase de crise, l'afflux de demandes peut être important. L'élue doit organiser un tri clair et rationnel :

1. **Urgences vitales** (orienter immédiatement vers services d'urgence)
2. **Situations vulnérables** (personnes isolées, malades, handicapées)
3. **Besoins logistiques**
4. **Questions générales**

Cette hiérarchisation permet d'éviter la saturation et de concentrer les efforts là où ils sont les plus nécessaires

FAQ et registre de suivi

Il est recommandé :

- de créer une **FAQ évolutive**, mise à jour régulièrement,
- de tenir un **registre des demandes**, avec mention du statut et du suivi.

Ce registre permet :

- d'éviter les doublons,
- d'identifier des tendances (problèmes récurrents),
- d'assurer un suivi responsable.

9.4 Interface avec les autorités locales

L'élue peut jouer un rôle d'interface constructive entre la communauté française et les autorités locales.

Cela implique :

- identifier le bon point de contact local (protection civile, mairie, police, santé),
- maintenir un canal de communication fonctionnel,
- faire remonter des **problèmes collectifs identifiés**, tels que :
 - pénuries d'eau,
 - routes impraticables,
 - saturation hospitalière,
 - zones nécessitant sécurisation.

Toutefois, l'élue doit strictement respecter le cadre local :

- ne pas interférer avec les opérations de secours,
- ne pas diffuser d'informations sensibles ou non validées,
- ne pas se substituer aux autorités.

Le rôle de l'élue est d'être facilitateur, non opérateur

Positionnement stratégique de l'élue

Dans cette phase, l'élue :

- garantit la cohérence et la stabilité du message communautaire,
- protège contre la désinformation,
- structure les demandes,
- contribue à la remontée d'informations pertinentes,
- renforce la confiance entre citoyens et institutions.

La valeur ajoutée de l'élue réside dans sa capacité à combiner proximité humaine et discipline institutionnelle.

10. Soutien aux Français en difficulté

En situation de crise, l'élue des Français de l'étranger occupe un rôle essentiel de proximité. Sans se substituer aux autorités consulaires, il ou elle contribue à orienter, accompagner et structurer l'entraide communautaire, en particulier pour les personnes les plus fragiles.

10.1 Orientation vers les dispositifs officiels et mobilisation de l'entraide

La première responsabilité de l'élue est d'orienter les compatriotes vers les **guichets consulaires compétents** et les services officiels appropriés.

Cela implique :

- rappeler les contacts du consulat et des numéros d'urgence,
- expliquer les démarches administratives possibles,
- éviter toute promesse d'assistance non validée.

En complément, l'élue peut faciliter la mobilisation de l'entraide communautaire pour des besoins concrets :

- hébergement temporaire,
- transport sécurisé,
- traduction,
- accompagnement administratif ou médical.

Cette mobilisation doit rester organisée, encadrée et coordonnée avec le poste.

Vigilance sur les situations à risque

Certaines situations nécessitent une attention particulière :

- mineurs isolés,
- violences intrafamiliales ou conjugales,
- isolement prolongé,
- pertes ou vols de documents,
- absence de ressources financières.

L'élue peut contribuer à signaler ces situations au poste ou aux services compétents, tout en respectant la confidentialité.

10.2 Assistance aux personnes vulnérables

L'élue peut promouvoir une identification anticipée (avec consentement) des personnes à risque :

- personnes âgées,
- personnes en situation de handicap,
- malades chroniques,
- familles monoparentales,
- personnes isolées.

En situation de crise active, il est recommandé de :

- désigner un **binôme de suivi** pour chaque situation prioritaire,
- vérifier régulièrement l'état et les besoins,
- préparer un plan d'abri ou d'évacuation adapté.

La coordination avec :

- les associations locales,
- les services sociaux,
- les structures médicales,

permet d'assurer une prise en charge cohérente et sécurisée.

10.3 Gestion des situations d'urgence (évacuations et mises en sécurité)

L'élue ne déclenche ni n'annonce une évacuation officielle. Il ou elle ne relaie que les décisions validées par le poste diplomatique ou les autorités compétentes.

Avant tout mouvement, il convient de rappeler :

- la vérification des itinéraires,
- les points de rassemblement officiels,
- la préparation des documents d'identité,
- la prise des médicaments nécessaires,
- les contacts familiaux utiles.

Pendant un déplacement :

- transmettre des consignes claires et simples,
- organiser si possible des groupes structurés,
- accorder une priorité aux personnes vulnérables.

La sécurité et la discipline collective priment sur la rapidité.

10.4 Orientation vers les services d'aide et soutien psychologique

Les crises génèrent souvent un stress important, voire des traumatismes.

L'élue peut :

- diffuser les contacts de services de soutien psychologique locaux,
- relayer les coordonnées d'associations spécialisées,
- orienter vers les structures médicales adaptées.

Il peut également rappeler des messages simples de protection psychosociale :

- limiter l'exposition aux images choquantes,
- maintenir des routines quotidiennes autant que possible,
- favoriser l'entraide et le lien social.

En cas de situation grave (détresse aiguë, idées suicidaires, violence), l'orientation vers des professionnels qualifiés doit être immédiate.

Positionnement de l'élue

Dans cette dimension humaine de la crise, l'élue :

- incarne la proximité et l'écoute,
- structure la solidarité sans improvisation,
- protège les personnes vulnérables,
- renforce le lien entre communauté et institutions.

Son action contribue à transformer un moment de fragilité collective en une dynamique de soutien organisé et responsable.

Partie 3: Rôle de l'Élu après une Crise

11.Retour d'expérience et suivi post-crise

- 11.1 Évaluation de la gestion de crise
- 11.2 Amélioration des dispositifs et des procédures
- 11.3 Capitalisation des bonnes pratiques et recommandations

La gestion de crise ne s'achève pas avec la stabilisation de la situation. Pour l'élue, la phase post-crise est déterminante : elle permet de transformer l'expérience vécue en apprentissage structuré et d'améliorer durablement les dispositifs.

11.1 Organisation du retour d'expérience (RETEX)

Il est recommandé de prévoir deux temps distincts :

-RETEX à chaud (48–72 heures)

Objectif : capturer les éléments encore frais et factuels.

L'élue peut contribuer à recueillir :

- la chronologie des événements,
- les décisions prises,
- les points de friction,
- les initiatives ou innovations efficaces,
- les besoins non couverts.

Ce premier temps doit rester synthétique et orienté vers l'amélioration immédiate.

-RETEX à froid (4–6 semaines)

Objectif : analyser avec recul et objectivité.

L'élue peut organiser ou participer à une réunion élargie (poste, relais, associations) pour :

- évaluer la cohérence globale du dispositif,
- analyser l'impact sur la communauté,
- identifier les axes structurels d'amélioration.

Une **synthèse partagée avec le poste diplomatique et la communauté** permet de renforcer la transparence et la confiance.

11.2 Évaluation de la gestion de crise

L'élue peut contribuer à une évaluation structurée à partir d'indicateurs simples :

Mesurer

- Rapidité du premier message d'alerte.
- Taux de couverture des communications.
- Nombre et nature des demandes traitées.
- Satisfaction perçue de la communauté.
- Prise en compte effective des personnes vulnérables.

Analyser les canaux

Identifier :

- les canaux qui ont bien fonctionné,
- ceux qui ont été saturés,
- les difficultés techniques rencontrées,
- les besoins en diversification ou sécurisation.

Évaluer la qualité de l'information

Examiner :

- la circulation des rumeurs,
- la rapidité des corrections,
- la cohérence entre élus, poste et autorités locales,
- la clarté des consignes.

Cette analyse permet d'améliorer la crédibilité et la résilience informationnelle.

11.3 Amélioration des dispositifs et procédures

À l'issue du RETEX, l'élue peut impulser des actions concrètes :

- mise à jour des annuaires et bases de données,
- ajustement des procédures,
- révision des messages types,
- amélioration des outils numériques.

Il est également pertinent de :

- planifier le prochain exercice annuel en intégrant les leçons apprises,

- renforcer la résilience numérique (sauvegardes régulières, gestion des accès, canaux alternatifs en cas de panne).

L'objectif est de transformer l'expérience en amélioration mesurable.

11.4 Capitalisation des bonnes pratiques

L'élu·e peut contribuer à formaliser les acquis sous forme simple et opérationnelle.

Élaborer 10 recommandations clés

Par exemple :

- clarifier les rôles en amont,
- centraliser la communication,
- tester les canaux régulièrement,
- formaliser un journal d'incident,
- prioriser la protection des vulnérables,
- etc.

Conserver et adapter les outils

Il est recommandé de conserver :

- modèles de communiqués,
- FAQ,
- formulaires de check-in,
- protocoles d'alerte.

Ces outils peuvent être adaptés au contexte de chaque pays ou circonscription.

S'inspirer des cadres internationaux

Pour pérenniser la préparation, l'élu·e peut s'inspirer :

- du **Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe** (approche prévention et résilience),
- des principes **RCCE (Risk Communication and Community Engagement)** utilisés en gestion de crises sanitaires.

Ces cadres insistent sur :

- l'anticipation,
- l'engagement communautaire,
- la transparence,
- l'apprentissage continu.

Positionnement de l'élu·e en post-crise

Dans cette phase, l'élu·e :

- consolide la mémoire collective,
- valorise les bonnes pratiques,
- identifie les vulnérabilités structurelles,
- renforce la culture de préparation.

La sortie de crise devient ainsi un levier d'amélioration durable et de résilience renforcée pour la communauté française.

Bibliographie-Références

- MEAE – CDCS : veille, alerte et gestion des crises à l'étranger ; Fil d'Ariane pour alertes voyageurs.
- France – Organisation de la réponse de sécurité civile (ORSEC) : mobilisation et coordination (cadre national).
- France – Plans communaux/intercommunaux de sauvegarde (PCS/PICS) : logique d'anticipation, procédures, annuaires, exercices.
- France – Dispositifs d'alerte : FR-Alert (cell broadcast) et ressources publiques de préparation (kit 72h, "Tous responsables").
- International – Sendai Framework et EU Civil Protection Mechanism.

Références (en ligne) :

- Légifrance – Décret n°2005-1157 (plan ORSEC) – <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000421070>
- Ministère de l'Intérieur – Planification ORSEC / exercices – <https://mobile.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile>
- Sécurité civile – PCS/PICS – <https://www.securite-civile.interieur.gouv.fr/reagir/comment-se-preparer-face-aux-risques/plans-communaux-et>
- Commission européenne – EU Civil Protection Mechanism – https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/what/civil-protection/eu-civil-protection-mechanism_en
- FR-Alert (site officiel) – <https://fr-alert.gouv.fr/>
- France Horizons sur la prise en charge après le rapatriement : <https://www.france-horizon.fr>

Annexes

- Annexe 1-Recommandations de la Commission de Sécurité et des risques sanitaires de l'AFE sur l'homogénéisation des pratiques dans les Postes diplomatiques
- Annexe 2-Check list à destination des Elus
- Annexe 3-Modèles de messages de crise



Annexe 1:

Recommandations de la Commission de Sécurité et des risques sanitaires de l'AFE sur l'homogénéisation des pratiques dans les postes

Cette annexe rassemble les principaux enseignements tirés des retours d'expérience de crises récentes (sanitaires, sécuritaires, climatiques ou politiques) ayant affecté les communautés françaises à l'étranger. Elle vise à renforcer la cohérence des pratiques entre postes diplomatiques, élus et réseaux communautaires, afin d'améliorer la préparation et la gestion des situations d'urgence.

Enseignements et besoins prioritaires

1. Actualisation des dispositifs d'îlotage et des lieux de regroupement

Il est recommandé de :

- **actualiser régulièrement les lieux de regroupement** identifiés dans les plans de sécurité des postes ;
- vérifier leur **accessibilité réelle en situation de crise** (routes, sécurité, capacité d'accueil) ;
- mettre à jour les **listes d'îlotiers et relais locaux** au minimum une fois par an ;
- s'assurer que les îlotiers disposent :
 - des coordonnées actualisées des compatriotes de leur zone,
 - des consignes de sécurité à diffuser,
 - d'un contact direct avec le poste ou le relais élu.

Un effort particulier doit être porté sur la **capacité réelle des îlotiers à exercer ce rôle**, notamment en matière de disponibilité, de formation et de connaissance du dispositif.

2. Diversification et sécurisation des canaux de communication

Les crises récentes ont montré la fragilité de certains outils numériques. Il est donc essentiel de :

- **diversifier les canaux de diffusion de l'information :**
 - SMS
 - courriels
 - messageries sécurisées
 - réseaux sociaux institutionnels
 - appels téléphoniques
- prévoir des **modes de communication alternatifs** en cas de coupure d'Internet ou des réseaux mobiles :
 - radios locales ou internationales (ex : RFI),
 - téléphones satellitaires pour les postes dans des zones à risque,
 - diffusion via relais communautaires.

La redondance des canaux est une condition essentielle pour garantir l'accès à l'information.

3. Association des élus à la circulation de l'information de crise

Les élus des Français de l'étranger jouent un rôle central de relais auprès des communautés.

Il est recommandé de :

- assurer la **transmission rapide des informations de crise aux élus**, en parallèle des circuits internes du poste ;
- associer les élus aux **points de situation lorsque cela est possible** ;
- clarifier les modalités de coordination entre :
 - postes diplomatiques,
 - élus,
 - réseaux communautaires.

Cette coopération renforce la diffusion des consignes officielles et limite les risques de désinformation.

4. Généralisation des retours d'expérience (RETEX)

Après chaque crise ou exercice majeur, il est recommandé de formaliser un **retour d'expérience structuré**, incluant :

- une chronologie des événements,
- l'analyse des décisions prises,
- les points de friction identifiés,

- les innovations ou bonnes pratiques.

Ces RETEX devraient être partagés :

- au sein du réseau diplomatique,
- avec les élus de l'AFE,
- et, lorsque cela est pertinent, avec la communauté.

Ils constituent un outil essentiel d'amélioration continue.

5. Mise en place de dispositifs de soutien psychologique

Les crises peuvent avoir des conséquences durables sur les individus.

Il est recommandé de :

- prévoir des **cellules d'écoute et d'accompagnement psychologique** pour les personnes affectées ;
- orienter rapidement vers des **professionnels locaux ou associations spécialisées** ;
- diffuser des messages de **prévention psychosociale** (gestion du stress, maintien des routines, entraide communautaire).

Cette dimension humaine doit être pleinement intégrée dans les dispositifs de gestion de crise.

6. Renforcement de l'inscription consulaire et de la mise à jour des coordonnées

L'efficacité de l'assistance aux ressortissants dépend de la qualité des informations disponibles.

Il est donc recommandé de :

- multiplier les **campagnes d'information incitant à l'inscription au registre des Français établis hors de France**;
- encourager les compatriotes à **mettre régulièrement à jour leurs coordonnées** (adresse, téléphone, e-mail) ;
- sensibiliser les nouveaux arrivants aux dispositifs existants (registre consulaire, Fil d'Ariane pour les voyageurs).

Une base de données fiable constitue un outil essentiel pour localiser et informer rapidement les ressortissants.

7. Renforcement des formations et exercices de mise en situation

La préparation passe par des exercices réguliers tels que ceux proposés par le CDCS aux Postes.

Il est recommandé de :

- organiser des **formations pratiques de gestion de crise** pour :
 - les personnels des postes,
 - les élus,
 - les îlotiers,
 - les relais communautaires ;
- organiser **des exercices de simulation** permettant de tester :
 - les chaînes d'alerte,
 - la coordination entre acteurs,
 - les procédures d'évacuation ou de regroupement.

Ces exercices permettent d'identifier les failles du dispositif avant qu'une crise réelle ne survienne.

Conclusion

L'homogénéisation des pratiques entre postes diplomatiques, élus et réseaux communautaires constitue un levier essentiel pour améliorer la sécurité et la résilience des communautés françaises à l'étranger.

La Commission de Sécurité et des Risques Sanitaires de l'AFE encourage la diffusion de ces recommandations et leur intégration progressive dans les dispositifs de préparation et de gestion de crise.



Annexe 2 - Checklist rapide pour un élu en cas de crise

Cette checklist vise à fournir aux élus des Français de l'étranger un outil simple et opérationnel pour structurer leur action lors des premières heures d'une crise. Elle ne se substitue pas aux dispositifs institutionnels pilotés par le poste diplomatique ou le Centre de Crise et de Soutien (CDCS), mais vise à faciliter la coordination communautaire et la diffusion de l'information.

1. Les premières heures

Vérifier la situation

- Identifier les informations confirmées.
- Vérifier les sources officielles (poste, autorités locales, CDCS).
- Éviter toute diffusion d'informations non vérifiées.

Établir le contact avec le poste (réalisé par l'élu référent)

- Informer le poste diplomatique de votre disponibilité.
- Identifier le point de contact au consulat ou à l'ambassade.
- Vérifier les canaux de communication privilégiés.

2. Organisation de la communication

Relayer les consignes officielles

Priorité à :

- messages du poste diplomatique,
- consignes des autorités locales,
- communications du CDCS si applicable.

Rappeler :

- numéros d'urgence locaux,
- contacts du consulat,
- inscription au **Fil d'Ariane** pour les voyageurs.

3. Mobilisation du réseau communautaire

Activer les relais

- chefs d'îlots
- associations françaises
- établissements scolaires
- entreprises françaises
- réseaux d'entraide

Missions des relais

- diffuser les consignes officielles,
- identifier les situations urgentes,
- remonter les besoins au point focal élu.

4. Identifier les situations prioritaires

Accorder une attention particulière à :

- personnes âgées
- personnes handicapées
- malades chroniques
- personnes isolées
- familles avec enfants
- compatriotes ayant perdu leurs documents.

5. Soutien et orientation

Orienter les ressortissants vers :

- le consulat pour les démarches administratives,
- les services d'urgence locaux,
- les associations d'entraide,
- les structures médicales.

Mobiliser si nécessaire :

- hébergement temporaire,
- transport,
- traduction,
- accompagnement administratif.

6. Gestion de l'information

Mettre en place :

- une FAQ évolutive,
- un registre des demandes,
- un système de tri des urgences.

Priorité de traitement :

1. urgences vitales
2. personnes vulnérables
3. besoins logistiques
4. demandes générales

7. Suivi et coordination

Pendant la crise :

- maintenir un contact régulier avec le poste,
- transmettre des synthèses courtes et structurées,
- éviter toute annonce non validée (ex. évacuation)

8. Fin de crise

À la stabilisation de la situation :

- diffuser un message de retour progressif à la normale,
- rappeler les démarches utiles,
- remercier les relais et bénévoles.

9. Retour d'expérience

Après la crise :

- organiser un **RETEX à chaud (48–72h)**,
- organiser un **RETEX à froid (4–6 semaines)**,
- documenter les enseignements et recommandations.



Annexe 3

Modèles de messages de communication de crise

Ces modèles de messages sont destinés à aider les élus des Français de l'étranger à diffuser rapidement une information claire, structurée et cohérente avec les communications officielles du Poste diplomatique. Ils doivent se baser sur les communications officielles du Poste diplomatique.

Chaque message doit être **adapté au contexte local, horodaté** et mentionner la **source des informations**.

1. Message d'alerte initiale

Objet : Information importante – Situation en cours

Chers compatriotes,

Une situation de [type d'événement : séisme / troubles sécuritaires / catastrophe naturelle / crise sanitaire] est actuellement signalée dans [ville / région].

À ce stade, voici les informations confirmées :

Situation :

[Description factuelle de la situation]

Consignes immédiates :

- [Consigne 1]
- [Consigne 2]
- [Consigne 3]

Contacts utiles :

- Numéro d'urgence local : [numéro]
- Consulat / Ambassade : [contact]

Nous vous invitons à suivre en priorité les consignes des autorités locales et du poste diplomatique.

Un nouveau point d'information sera diffusé à [heure approximative].

Source : [poste diplomatique / autorités locales / source officielle]

[Nom de l' élu]

2. Message de point de situation

Objet : Mise à jour – Situation à [ville / pays]

Chers compatriotes,

Voici le dernier point de situation concernant [événement].

Situation actuelle :

[Informations mises à jour]

Mesures en cours :

[Décisions prises par les autorités]

Consignes à suivre :

- [Consigne 1]
- [Consigne 2]

Contacts utiles :

- Numéro d'urgence : [numéro]
- Consulat : [contact]

La prochaine mise à jour sera diffusée à [heure].

Merci de relayer uniquement les informations provenant de sources officielles.

3. Message concernant une rumeur ou une information non vérifiée

Objet : Information – clarification

Chers compatriotes,

Une information circulant actuellement concernant [rumeur ou information] n'est **pas confirmée par les autorités officielles**.

Nous vous invitons à :

- ne pas relayer d'informations non vérifiées ;
- consulter les communications du consulat et des autorités locales.

Pour toute information fiable, vous pouvez consulter :

[site du poste / lien officiel]

Merci de contribuer à limiter la diffusion de rumeurs qui peuvent créer de l'inquiétude inutile.

4. Message de mobilisation du réseau communautaire

Chers compatriotes,

Dans le contexte actuel, nous activons le réseau de solidarité de la communauté française.


Si vous êtes en sécurité, merci de le signaler via :

[formulaire / adresse e-mail / numéro]

Si vous avez besoin d'aide (hébergement, transport, information), vous pouvez également nous contacter via ce canal.

Nous vous remercions de privilégier les situations urgentes et de suivre les consignes officielles.

5. Message concernant une évacuation officielle

 Ce message ne doit être diffusé **que si l'évacuation est confirmée par les autorités officielles.**

Chers compatriotes,

Les autorités françaises ont annoncé la mise en place d'une opération d'évacuation pour les ressortissants français présents dans [zone].

Les personnes concernées sont invitées à se rendre au point suivant :

Lieu de rassemblement :

[adresse]

Heure :

[heure]

Merci de vous munir si possible :

- de vos documents d'identité,
- de médicaments essentiels,
- d'effets personnels indispensables.

Les personnes vulnérables seront prioritaires.

Pour toute question, contactez :

[consulat / numéro dédié]

6. Message de retour progressif à la normale

Chers compatriotes,

La situation à [ville / pays] s'améliore progressivement.

Les autorités locales et le poste diplomatique indiquent que :

- [mesure 1]
- [mesure 2]

Les services suivants sont à nouveau accessibles :

- [service 1]
- [service 2]

Nous remercions l'ensemble de la communauté pour sa solidarité et sa vigilance durant cette période.

Nous restons disponibles pour toute information complémentaire.

Bonnes pratiques de communication de crise

Avant toute diffusion :

- ✓ Vérifier la source
- ✓ Horodater le message
- ✓ Donner des consignes claires
- ✓ Éviter les spéculations
- ✓ Renvoyer vers les sources officielles