

## Des communautés soudées en situation d'urgence.

La cohésion sociale joue un rôle central dans la gestion des crises, surtout dans les situations où les structures d'entraide ou étatiques atteignent leurs limites.

Même dans une grande ville comme Berlin, souvent perçue comme anonyme, l'entraide entre voisins peut renforcer la communauté. Dans les situations de crise, lors d'une évacuation par exemple, ou toute autre situation d'urgence, cette cohésion se révèle particulièrement importante.

Dans votre propre quartier, vous pouvez agir lorsque de telles situations se produisent, en particulier lorsque des personnes en difficulté – telles que les personnes âgées ou malades – ont besoin d'aide et qu'aucun membre de leur famille n'est disponible.



## Plan de communication d'urgence.



### À découper et emporter.

Un plan de communication d'urgence sert à s'assurer qu'en cas de sinistre, des proches (membres de la famille ou amis) puissent communiquer rapidement et de manière fiable entre eux. Utilisez ce modèle pour établir un plan de communication avec vos proches.

## Conseils pour aider les personnes en situation de crise.

- Demander si la ou les personnes ont besoin d'aide.
- Appeler le numéro d'urgence, si une évacuation et un transport sont requis (Tél. (030) 115).
- Attirer l'attention des forces d'intervention sur les personnes ayant besoin d'aide (et sur les animaux domestiques éventuellement présents).
- Demander s'il y a un sac d'urgence ou une trousse de secours.
- Aider la ou les personnes à quitter leur domicile (par exemple en portant des bagages).
- Se renseigner sur l'existence d'un plan de communication d'urgence que vous pouvez utiliser.
- Informer les membres de la famille ou les amis de la personne ne détresse (le cas échéant, clarifier si la personne concernée peut être hébergée).
- Proposer un endroit où dormir temporairement.
- Proposer d'acheter des provisions (par exemple de l'eau).



### Important: la protection de soi passe avant tout!

Ne vous mettez jamais en danger et ne vous surmenez pas. Proposez uniquement l'aide que vous pouvez ou voulez apporter. Pour les soins médicaux, laissez toujours les professionnels s'en charger. Vous trouverez une vue d'ensemble des diverses offres de soutien aux personnes en détresse sur notre site internet.

La Croix Rouge Allemande de Berlin

## Aide de voisinage



## Savoir gérer les crises ensemble au quotidien

**DRK Landesverband  
Berliner Rotes Kreuz e.V.**  
Bachestraße 11  
12161 Berlin

Tel. 030 600300  
einsatzdienste@drk-berlin.de  
www.drk-berlin.de  
Stand: Januar 2025



# Comment renforcer les liens de voisinage ?

L'aide de voisinage peut aller de petits gestes quotidiens à un soutien ciblé dans des situations d'urgence. Qu'il s'agisse d'aider à faire les courses ou de sortir les poubelles, même les petites actions aident à créer la confiance et à construire une communauté forte dans laquelle on se soutient mutuellement quand il le faut.

## Se soutenir entre voisins au quotidien

Il existe de nombreuses façons pour des voisins de s'entraider au quotidien. En particulier lors de conditions météorologiques extrêmes comme la chaleur ou le verglas, les personnes âgées ou avec des problèmes de santé ont souvent besoin d'aide, pour faire leurs courses par exemple. Simplement proposer de ramener quelque chose du supermarché peut déjà faire la différence. De nombreux supermarchés proposent également des commandes en ligne, où il est possible de partager les frais de livraison. C'est aussi une bonne occasion de discuter autour d'une tasse de thé et de faire connaissance.

Quelques exemples de moyens permettant de se soutenir au quotidien:

- Garde d'animaux domestiques



### Entraide entre voisins:

Même les petits gestes, comme proposer de répondre à des questions à propos d'un smartphone, renforcent l'esprit de communauté.

- Service de conduite ou de transport (par exemple pour des rendez-vous médicaux)
- Entretien des fleurs et du jardin en cas d'absence
- Garde d'enfants
- Réparation et aide en cas de problèmes techniques

Enfin, de simples interactions, telles que des promenades partagées, des après-midis jeux, des discussions régulières ou le prêt mutuel d'outils, permettent de renforcer la communauté de voisinage et peuvent être particulièrement importantes pour les personnes isolées.

## Rester en contact

Demandez à vos voisins (en difficulté) de vous donner les coordonnées de membres de leur famille ou amis proches (ces coordonnées peuvent par exemple être consignées dans un plan de communication d'urgence). En cas d'urgence, vous pourrez les informer de la situation rapidement. De manière générale, il peut être utile d'échanger son numéro de téléphone avec des voisins de confiance afin de les informer de tout événement particulier dans le voisinage, dans l'immeuble ou en cas d'absence prolongée (par exemple un long voyage).

## Soutien des autorités

En cas d'évacuation d'urgence, comme cela peut être le cas dans les grandes villes comme Berlin, à la suite de la découverte d'une bombe par exemple, vous obtiendrez toutes les informations importantes auprès des autorités compétentes. Vous pouvez, par exemple, leur demander le transport de personnes à mobilité réduite.

Si vous n'avez pas le numéro de votre arrondissement sous la main, vous pouvez contacter les autorités concernées par le biais du Bürgertelefon (numéro d'urgence) au 115. Le Bürgertelefon est disponible les jours ouvrables de 07h00 à 18h00.

En cas de sinistre, les "phares" de protection contre les catastrophes sont disponibles comme points de contact pour la population. L'ouverture de ces phares est annoncée progressivement suivant l'urgence. Vous trouverez des informations détaillées sur ces mesures et sur les autres mesures de protection contre les catastrophes du Land de Berlin en ligne sur [www.berlin.de/katastrophenschutz](http://www.berlin.de/katastrophenschutz).

En cas d'événement nécessitant des mesures particulières, vous pouvez être averti rapidement et facilement via des applications d'alerte telle que NINA. L'application est gérée par "l'Office fédéral de la protection de la population et de l'aide en cas de catastrophe" (BBK), qui a également publié un guide complet dans lequel vous trouverez des informations relatives aux mesures à prendre dans des situations d'urgence et comment les prévenir: [www.kurzelinks.de/ratgeber-notfallvorsorge](http://www.kurzelinks.de/ratgeber-notfallvorsorge).

## Créer un réseau dans le voisinage

Même sans contact direct avec vos voisins, il existe des moyens d'offrir de l'aide ou de trouver du soutien dans votre environnement proche. Vous pouvez découvrir de telles offres en ligne sur [www.nebenan.de](http://www.nebenan.de) par exemple. Mais il existe également des moyens « hors ligne », c'est le cas dans les centres de quartier près de chez vous ([www.quartiersmanagement-berlin.de](http://www.quartiersmanagement-berlin.de)).

Mon nom: .....

Mon adresse: .....

Mon numéro de téléphone: .....

Nom-s de mes contact-s d'urgence: .....

Tél. de mes contact-s d'urgence: .....

Point de rencontre d'urgence dans mon quartier: .....

Point de rencontre d'urgence en dehors de mon quartier: .....

Le cas échéant, informations médicales: .....

Vérifiez et actualisez votre plan de communication d'urgence chaque année.

**Rappel: en cas d'urgence appelez le 110 ou le 112!**