

## GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHE POUR LES MUSÉES

## إدارة أخطار الكوارث في المتاحف



La reproduction de ce document est autorisée, sous réserve de mentionner la source et d'envoyer copie à l'UNESCO 7, place de Fontenoy, 75732 Paris 07 SP, France. Le document doit être cité comme suit :

© UNESCO, 2008. Cultural Heritage Protection Handbook N°4, Gestion des risques de catastrophe pour les musées, UNESCO, Paris.

Publication faite avec le soutien à la mission du Programme d'urgence dans les musées.



يَرخَّص بإعادة طبع هذه الوثيقة، شرط ذكر المصدر كما يليق، وإرسال نسخة إلى اليونسكو  
UNESCO 7, Place de Fontenoy, 75732 Paris 07 SP, France.

ينبغي الاستشهاد بهذه الوثيقة بوصفها: اليونسكو، ©2008. الدليل رقم 4 لحماية التراث  
الثقافي، ادارة أخطار الكوارث في المتاحف، اليونسكو، باريس.

تم النشر بدعم من بعثة برنامج الطوارئ للمتاحف.



Directrice de la publication : Lise Macdonald

Assistante d'édition : Sahar Al Tabbal

Textes par : Barbara O. Roberts, Jane K. Hutchins

Dessins par : Aleksandar Dzoni-Sopov

رئيسة التحرير: ليز ماكدونالد

مساعدة رئيسة التحرير: سحر الطبال

تحرير النص: بالاشتراك بين بريارة أوبرتس و جين ك. هتشينز

الرسوم: بريشة ألكسندر دزوني-سوبوف

Imprimé en 2008 par :

jf.j.jousset

9, villa d'Este 75013 Paris France

© UNESCO 2008

CLT/CIH/MCO/2008/PI/47

طُبع هذا الكراس عام 2008.

الناشر: جان فرنسوا جوسيه، في:

9, villa d'Este 75013 Paris France

© UNESCO 2008

CLT/CIH/MCO/2008/PI/47

## TABLE DES MATIÈRES

## جدول المحتويات

INTRODUCTION	2	مقدمة
PREMIERS PAS DANS LE PROCESSUS DE GESTION DES RISQUES	4	الخطوات الأولى في عملية إدارة الأخطار
RISQUES LIÉS À LA SITUATION		الأخطار الناجمة عن الموقع
Géologique	8	الأخطار الجيولوجية
Géographique	10	الأخطار الجغرافية
Météorologique	13	الأخطار المرتبطة بالأرصاد الجوية
Structurelle	15	الأخطار المرتبطة بهيكل المبنى
MAINTENANCE	16	الصيانة
DOCUMENTATION	19	التوثيق
SIGNALETIQUE ET PLANS	22	العلامات والخرائط
COMMUNICATION	24	الاتصال
Modes de communication et points à prendre en compte	26	وسائل الاتصال والمسائل الواجب النظر فيها
Communication externe	27	الاتصال الخارجي
MEILLEURES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	28	أفضل الممارسات المهنية
PRIORITÉS PERSONNELLES	31	الأولويات الشخصية
PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE	32	الاستعداد للطوارئ
MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU D'INTERVENTION	35	إقامة شبكة مواجهة
FORMATION	37	التدريب
Comment aborder la formation	39	نهج تدريبية
MESURES ELEMENTAIRES EN VUE DE LA REDUCTION DES RISQUES	42	الخطوات الأساسية على سبيل إدارة الأخطار
SUIVI	45	الرصد

## INTRODUCTION

Cette publication vise à familiariser le personnel des musées avec le cycle continu de vigilance, planification, communication et interventions d'urgence afin de minimiser les dommages causés au patrimoine culturel dans une situation d'urgence. La sécurité des personnes est la priorité absolue, suivie de la sauvegarde des biens culturels, qui fait partie de la mission professionnelle du personnel œuvrant à protéger et préserver les collections et à rétablir la continuité de l'activité économique.

La gestion des risques peut être un concept rebutant mais pour le rendre plus facile à aborder, nous le définirons comme l'utilisation des compétences et des ressources à votre disposition, de celles dont vous pourriez avoir besoin ainsi que des informations et formations que vous pourriez souhaiter, afin de minimiser les risques auxquels votre institution et vous-même pourriez être confrontés en cas d'urgence majeure. Nous vous invitons à consulter d'autres sources pour ce qui concerne les stratégies de prévention des risques de destruction à plus long terme comme les dégâts causés par les insectes, les variations du degré hygrométrique ou les moisissures pendant la saison des pluies.

Le Conseil international des musées (ICOM), l'Institut de conservation Getty (GCI) et le Centre international d'études pour la conservation et la restauration des biens culturels (ICCROM) ont mis au point, en partenariat, un programme de formation intitulé « Travail d'équipe pour la gestion intégrée de l'urgence » avec l'aide de la Section des musées et des objets culturels de la Division des objets culturels et du patrimoine immatériel de l'UNESCO, dans le cadre du Programme d'urgence dans les musées (MEP) de l'ICOM. La bibliographie relative au MEP est disponible à l'adresse : <http://gcibibs.getty.edu/asp/>

L'ICOM propose également un site Web qui peut être utile : [http://icom.museum/risk\\_management.html](http://icom.museum/risk_management.html)



## مقدمة

الغرض من هذا المطبوع هو إرشاد الموظفين في المتاحف، من خلال الدأب على التوعية والتخطيط لمواجهة الطوارئ، واستدامة الاتصالات، واتخاذ التدابير، كل ما من شأنه التخفيف من الأضرار التي قد تنزل بالتراث الثقافي في ظروف طارئة. أولوية الأولويات حماية الناس. وبعد معالجة مسائل سلامة الأشخاص، يمثل صون الممتلكات الثقافية جزءاً من المهمة المهنية المسندة إلى الموظفين وهي حماية المجموعات وصونها، ثم إعادة الأمور إلى مجراها.

ربما كانت إدارة المخاطر مفهوماً عسيراً مريباً، فتسهيلاً لتناوله نعرّف المصطلح بما يلي: أن تستعمل المهارات والموارد التي تمتلكها، وغيرها مما يلزم الحصول عليه، والمعلومات والتدريبات التي ترغب فيها، من أجل الحد إلى أقل ما يمكن من المخاطر التي قد تواجهها أنت ومؤسستك، في طارئة كبيرة. ونهيب بك إلى الوقوف على مصادر أخرى تعرض الاستراتيجيات الوقائية لمعالجة العوامل الخطرة البيئية والهدامة، مثل أذى الحشرات، أو التغيرات النسبية في الرطوبة، أو العفن في الفصول الرطبة من السنة.

أسفرت الشراكة بين المجلس الدولي للمتاحف (ICOM) ومعهد غيتي للصون (GCI) والمركز الدولي لدراسة صون الممتلكات الثقافية وترميمها (ICCROM) عن إقامة برنامج تدريبي عنوانه عمل جماعي على إدارة الطوارئ بصورة متكاملة (Teamwork for Integrated Emergency Management) تتعهد تنفيذه شعبة المتاحف والقطع الثقافية، التابعة لقسم القطع الثقافية والتراث غير المادي، في اليونسكو، وذلك في إطار برنامج المجلس الدولي للمتاحف وعنوانه برنامج الطوارئ للمتاحف (MEP Museums Emergency Programme). وتوجد ببليوغرافيا هذا البرنامج

المفيدة في الموقع التالي:

<http://gcibibs.getty.edu/asp/>

والمجلس الدولي للمتاحف له أيضا موقع تُجنى منه فوائد وهو:

[http://icom.museum/risk\\_management.html](http://icom.museum/risk_management.html)



## **PREMIERS PAS dans le processus de gestion des risques**

Envisagez ce processus comme une roue qui tourne : points à considérer, définition des priorités, mesures à prendre avant, pendant et après la prochaine urgence et étude de ce qui a été fait pour améliorer le plan d'urgence mis au point par écrit pour le musée.

La gestion des risques consiste à évaluer vos risques et vos points faibles, à définir des objectifs et des stratégies à long terme, à renforcer les mesures de prévention et de mitigation, à acquérir de nouvelles méthodes et à utiliser des techniques d'intervention et de récupération puis à revenir à l'évaluation. Et le cycle continue.

Envisagez toutes les menaces qui pèsent sur le bâtiment et les collections, identifiez les principaux risques pour les collections, les dommages que chacun d'entre eux pourrait occasionner, commencez à mettre au point des stratégies de mitigation et utilisez efficacement les ressources financières et humaines. Cette attitude est plus économique et plus efficace que celle qui consiste à attendre qu'un problème survienne et à essayer de récupérer ce qui peut l'être dans un contexte de catastrophe. Par exemple, nettoyer le bâtiment peut prévenir un incendie et laisser le passage libre peut permettre d'évacuer les personnes et les collections en cas d'urgence.

## الخطوات الأولى في عملية إدارة الأخطار

تصوّر العملية كعجلة مستمرة الدوران: من أشياء تفكر فيها، وأولويات تضعها، وتدابير تتخذها قبل وأثناء وبعد الطارئة التي قد تواجهها، واستعراض لما تم القيام به من أجل تحسين خطة مدونة للمؤسسة بشأن الطوارئ.

تقوم إدارة الأخطار على تقدير حجم الأخطار التي تتعرض لها ومدى ما تنزله عندك من أضرار، ووضع أهداف واستراتيجيات مستدامة، وتحسين تدابير الوقاية والتخفيف من الأضرار، وتعلّم طرائق جديدة، واستعمال تقنيات الاستجابة والإنعاش، ثم العودة إلى التقدير. وتستأنف الدورة من البداية.

ضع في حسابك جميع أشكال التهديد التي يتعرض لها المبنى والمجموعة التي يؤويها بعهدتك، وحدد الأخطار الرئيسية المحدقة بالمجموعة، ومقدار الضرر الذي قد يسببه كل خطر، وياشر العمل على تطبيق استراتيجيات التخفيف من هذه الأضرار، مستعملاً ما لديك من موارد مالية وبشرية أجدى الاستعمال. فالتصرف على هذا النحو أقل تكلفة وأعظم جدوى من أن تنتظر حصول الطارئة ثم تحاول إنقاذ ما تستطيع إنقاذه في سياق كارثي. مثلاً: تنظيف المبنى من شأنه أن يدرأ اندلاع النار ويخلي الممرات أمام الساعين إلى الإنقاذ ونقل المجموعات أثناء الطوارئ.



*Soyez réalistes quant aux priorités et au temps qui peut être nécessaire pour réaliser les objectifs d'une gestion durable des risques avec le personnel et les ressources disponibles. Planifiez la gestion des risques en fonction du nombre d'employés et de visiteurs. Considérez un cycle de 24 heures, les mesures à prendre et les responsabilités pouvant être différentes le jour et la nuit.*

كن واقعيًا بشأن الأولويات والوقت الذي قد يستغرقه تحقيق أهداف الإدارة المستدامة للأخطار. بما لديك من موظفين وموارد. وليعتمد تخطيطك لإدارة الأخطار على عدد الموظفين والزائرين. وضّع في اعتبارك دورة اليوم 24 ساعة، وأن التدابير والمسؤوليات قد تختلف في الليل عما في النهار.



*Il est bon de se tenir informé de ce qui se passe dans l'établissement ainsi que des affaires locales, nationales et internationales.*

يُحسُنُ بك أن تبقى مُطلّعا على ما يحدث في  
مؤسستك وكذلك على ما يجدُ في الشؤون  
المحلية والوطنية والدولية.



*Soyez prêts. Recherchez des informations. Améliorez vos compétences, votre vigilance, consolidez vos relations et votre aptitude à identifier une situation d'urgence, à en atténuer les effets et à y faire face.*

كن مستعدًا. التمس المعلومات. وزد مهاراتك،  
ووعيك، واتصالاتك، ومقدراتك على تعرّف ما  
يحتَمَل وقوعه من الطوارئ، والتخفيف من  
أضراره، وحسن التصرف في حال وقوعه.

## الأخطار الناجمة عن الموقع



Déterminez si vous êtes exposés à des risques naturels majeurs tels que :

- Séismes
- Activité volcanique
- Tsunami
- Éboulements
- Risques locaux spécifiques

استكشف ما إذا كنت معرضاً لحوادث طبيعية

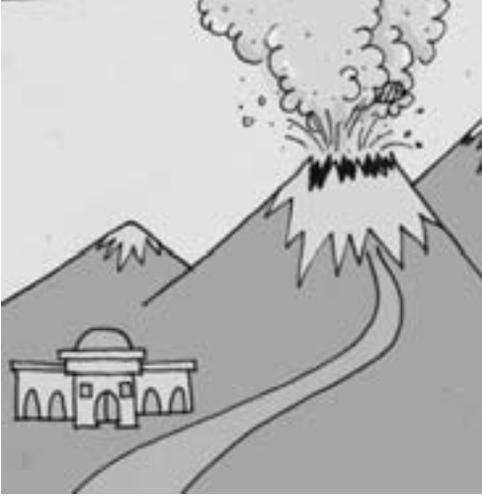
كبرى مثل:

- الزلازل
- ثوران البراكين
- أمواج التسونامي
- انهيار صخور
- أخطار محلية من نوع خاص



Documentez-vous sur l'activité sismique prévisible ; les échantillons de sol renseignent sur la structure géologique sur laquelle reposent les bâtiments.

ابحث عن نوع التحرك المتوقع للأراضي،  
فعينات التربة تفيد عن الطبقات الأرضية  
تحت المباني.



*Dans une région volcanique, documentez-vous sur l'activité sismique prévisible.*

إذا كنت في منطقة بركانية فاستعلم عن الحركة الزلزالية.



*Si un tsunami est prévu, vous devez connaître les issues de secours à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment ainsi que la distance à parcourir à l'intérieur des terres pour mettre les personnes et les collections à l'abri.*

في حال معرفة مسبقة بحدوث أمواج التسونامي، تعرّف سبل السلامة داخل المبنى وخارجه، وإلى أي مسافة يتعيّن انتقال الناس ونقل المجموعات ابتغاء السلامة والأمان.



*Renseignez-vous sur la façon dont l'élévation du niveau de la mer et le changement de climat peuvent retentir sur les opérations municipales et institutionnelles.*

التمس معلومات عن مدى تأثير ارتفاع مستويات مياه البحر والتغيرات المناخية على عمليات بلديتك ومؤسستك.



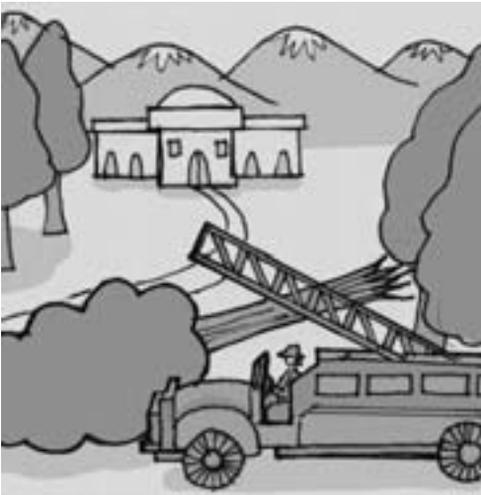
*Réfléchissez aux moyens de protéger votre établissement contre les problèmes que pourrait poser la proximité d'infrastructures de transport.*

فكر كيف تحمي مؤسستك من المشكلات التي قد تنشأ عن قربها من بنية أساسية للنقل.



*Déterminez si l'emplacement de votre bâtiment ou de votre site pourrait entraîner ou provoquer une situation d'urgence.*

أجرِ تقديرا لما إذا كان المبنى الذي تتعدهه أو موقعه من شأنه التأثير على وقوع طارئة ما أو تسببها.



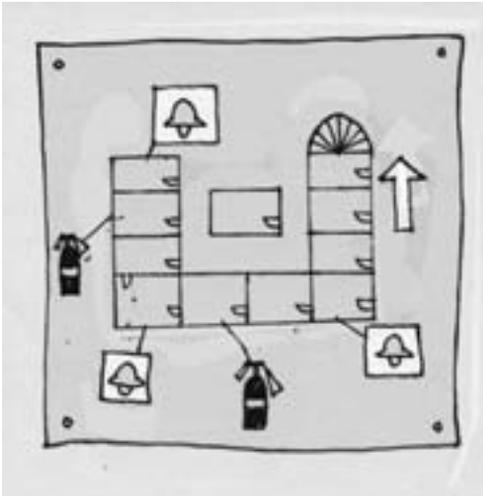
*Selon que vous vous trouvez en milieu urbain ou rural la rapidité et l'ampleur de l'aide ainsi que les techniques de gestion de l'intervention varieront. Adaptez-vous à la situation qui est la vôtre. Votre site pourrait-il se trouver coupé des secours ?*

يؤثر السياق الحضري أو الريفي على وتيرة ومدى المساعدة وتلبية تقنيات الإدارة. فتكيف مع الظروف المحيطة بك. وتساءل: هل من الممكن أن تنقطع سبل تقديم المساعدة عن الموقع الذي أنت فيه؟



*La protection des sites archéologiques souterrains ne pose pas les mêmes problèmes que la protection des bâtiments en surface.*

حماية المواقع الأثرية تحت سطح الأرض  
يترتب عليها مصاعب مختلفة من حيث  
حماية المباني القائمة فوقها.



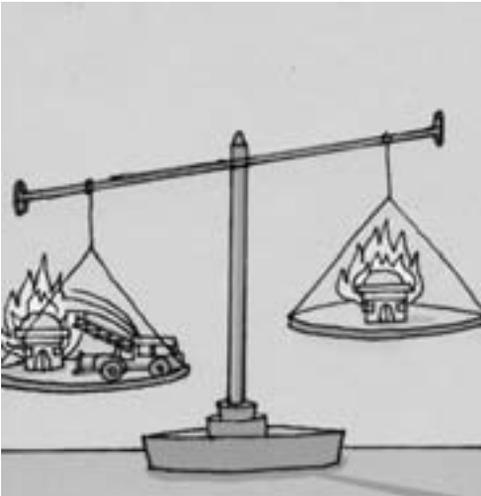
*Il est bon de connaître vos itinéraires et de savoir comment les emprunter efficacement.*

من الفطنة أن تعرف طرق النقل المتاحة لك،  
وكيف تستخدمها بصورة مجدية.



*Documentez-vous sur les phénomènes météorologiques extrêmes survenus dans votre région et votre localité et sur la façon dont ils pourraient porter atteinte à la sécurité du personnel, des visiteurs, aux biens culturels mobiliers, immobiliers ou immatériels s'ils venaient à se reproduire.*

ابحث في تاريخ الأرصاد الجوية لمنطقتك أو محلتك عما حدث من أحوال قاسية، وفكر كيف تؤثر، لو حدثت من جديد، على سلامة الموظفين في المؤسسة وسلامة زائريها وما تؤويه من ممتلكات التراث الثقافي المنقول وغير المنقول وغير المادي.



*Analysez les risques que vous encourez compte tenu de votre vulnérabilité face à de tels phénomènes et fixez des priorités en ce qui concerne les mesures de mitigation.*

حلل مدى تعرضك لأخطار تلك الأحوال وتضررك منها فيما لو حصلت، ووضّع سلم أولويات بخصوص تدابير التخفيف التي تتخذها.



Renseignez-vous sur les vents dominants dans votre région. Ils détermineront la direction et les retombées des cendres volcaniques, des chasse-sable, des émanations issues d'un déversement accidentel de produits chimiques, etc.

استعلم عن الرياح السائدة في منطقتك، إذ إنها تحدد اتجاهات ومساقط الرماد البركاني، والرمال المحمولة، والدخان المنبعث من حادث انهيار مواد كيميائية، وغير ذلك.



Phénomènes à prendre en compte :

- Inondations
- Sécheresse
- Feux de broussailles
- Vents violents
- Ouragans
- Tornades/cyclones
- Tempêtes de sable
- Tempêtes de neige
- Tempêtes de verglas
- Autres perturbations climatiques locales?

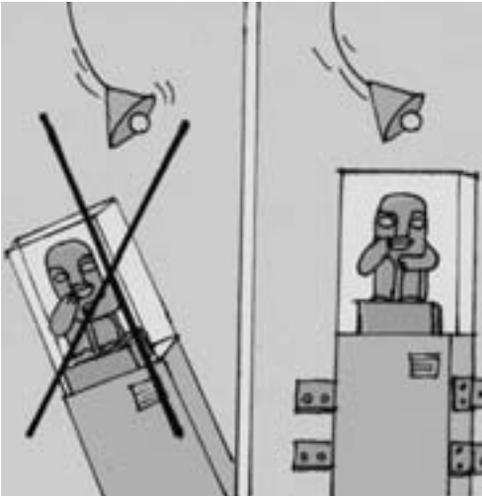
ضع في حسابك الحالات التالية:

- الفيضانات
- الجفاف
- حرائق الأدغال
- الرياح العاتية
- الأعاصير
- الأعاصير الدوامية والتيفون
- العواصف الرملية
- العواصف الثلجية
- العواصف الجليدية
- غير ذلك من الظروف المحلية؟



Évaluez et hiérarchisez les réactions de votre (vos) structure(s) face à différents risques, naturels ou d'origine humaine.

أعدّ تقديراً مع وضع سلم أولويات لكيفية تجاوب بنية (أو بني) منشأتك، مع مختلف الطوارئ الطبيعية أو البشرية المنشأ.



Évaluez et hiérarchisez les conséquences pour vos collections des dangers qui peuvent les menacer à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments. Les présentoirs, par exemple, risquent de se déplacer ou de tomber lors d'un séisme si on ne les fixe pas au mur ou au sol. Si le sol risque d'être inondé, il sera peut-être nécessaire de placer les collections en hauteur, voire de les déménager.

أعدّ تقديراً مع وضع سلم أولويات لكيفية تجاوب مجموعاتك مع الطوارئ الممكن أن تؤثر عليها داخل المبنى أو خارجه. وعلى سبيل المثال، بين قطعاً يمكن أن تقع أو تنزلق في حالة زلزال، ما لم تثبتتها على الجدار أو على الأرضية. وإذا وجد احتمال لأن يغمر ماء الفيضان أرضية المبنى، فقد يتوجب نقل المجموعات إلى طابق أعلى أو إلى خارج المبنى.



*Dans certains pays, les normes en matière de construction peuvent être minimales ; prévoyez, si possible, des crédits de modernisation.*

قوانين البناء في بعض البلدان من شأنها توفير معيار قانوني أدنى؛ فضّع، إذا أمكن، ميزانية لتحسين المبني.



*Contrôlez et entretenez toitures, gouttières, canalisations, câbles électriques et plomberie. Effectuez si possible les réparations / remplacements nécessaires.*

تفقد السطوح والمزاريب والبوابع والتمديدات الكهربائية والتمديدات الصحية، واعمل لها الصيانة اللازمة. وقم إذا امكن باجراء ما يلزم من إصلاح أو تبديل.



*Contrôlez la formation du personnel d'entretien et de nettoyage et intégrez la communication d'informations permettant l'évaluation des risques (comme le débouchage d'un tuyau d'évacuation ou le signalement d'une fuite d'eau) aux tâches ordinaires.*

استعرض مقررات تدريب الموظفين القائمين على تدبير شؤون المنشأة وتنظيفها، وأدرج مهمة تقديم تقرير عن تقدير الأخطار (مثل فتح بالوعة مسدودة أو التبليغ عن مواضع تسرب الماء)، في قائمة الواجبات العادية.



*Ayez en réserve sur place des outils et des fournitures pour une intervention rapide et apprenez au personnel à s'en servir. Prévoyez que faire s'il vous est impossible de pénétrer dans le bâtiment pour récupérer le matériel dont vous avez besoin.*

أودع الأدوات ولوازم التصرف السريع في الموقع، ودرّب الموظفين على استعمالها. وتفكّر في ما يمكن أن تصنعه، إذا تعذّر عليك دخول المبنى لأخذ المعذات اللازمة.



*Il est recommandé d'apprendre aux personnels à actionner des robinets d'arrêt d'eau et de gaz, un disjoncteur, une pompe et un extincteur.*

يوصى بتدريب الموظفين على تشغيل صمامات فتح وإيقاف الماء والغاز والكهرباء والمضخات ومطافئ الحريق.



*Les administrateurs ont besoin de documents écrits et de photographies. Les collections du patrimoine culturel peuvent être vastes et il est impossible de se rappeler chaque fait, détail ou objet.*

السجلات المكتوبة والصور التوثيقية من الأمور الأساسية بالنسبة إلى الموظفين. إذ إن مجموعات التراث الثقافي يمكن أن تكون ضخمة، ومن المستحيل تذكّر كل واقعة أو تفصيل أو غرض.



*Il est souhaitable, et nécessaire, de conserver archives et copies d'archives en dehors du site, par exemple pour le cas où vous ne pourriez pas avoir accès à un bâtiment endommagé où vos archives sont conservées.*

من المنصوح به والضروري حفظ السجلات ونسخ مطابقة للسجلات خارج الموقع، احتياطاً لحالات تعذّر دخول المبنى المتضرر والسجلات المودعة فيه.

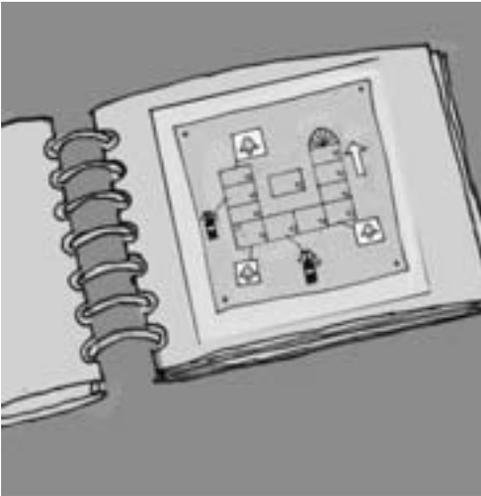


*Il convient de mettre régulièrement à jour :*

- Les plans des bâtiments et des installations
- Les listes du personnel et coordonnées des personnes à contacter
- Les informations sur les prestataires de services
- Les coordonnées des services d'intervention d'urgence
- L'inventaire des biens culturels
- Les informations relatives aux prêts
- La documentation photographique
- Les informations sur les assurances

يجدر العمل بانتظام على استكمال ما يلي:

- خرائط المبنى وأنظمته
- قوائم الموظفين ومعلومات الاتصال بهم
- المعلومات عن المزود
- المعلومات عن الوكالة المستجيبة في حالات الطوارئ وعن الأشخاص الذين يتصل بهم وقتئذ
- جرد المقتنيات الثقافية
- المعلومات عن المعارف والمستعرات
- الوثائق المصوّرة
- المعلومات المتعلقة بالتأمين



*Il est recommandé de préparer les dispositions à prendre et les procédures à suivre en matière de gestion des risques, par exemple :*

- Plan d'alerte/évacuation du personnel
- Plan d'intervention pour les collections
- Plan de sécurité incendie
- Plan de relations publiques

يوصى بإعداد سياسات وإجراءات خاصة بإدارة الأخطار، منها مثلاً:

- خطة بشأن الموظفين وإخلائهم في الطوارئ
- خطة تصرّف بشأن المجموعات التراثية
- خطة بشأن السلامة في حالة نشوب حريق
- خطة بشأن العلاقات العامة



*Il est souhaitable de se tenir informé des normes et meilleures pratiques professionnelles par le biais d'organismes internationaux et nationaux spécialisés (UNESCO, ICOM, ICOMOS, ICCROM, GCI, etc.).*

من الغطنة استدامة الأطلاع على المعايير المهنية وأفضل الممارسات، عن طريق الهيئات المهنية الدولية والوطنية (كالـيونسكو، والمجلس الدولي للمتاحف (ICOM) والمجلس الدولي للآثار والمواقع (ICOMOS) والمركز الدولي لدراسة صون الممتلكات الثقافية وترميمها (ICCROM) ومعهد غيتي للصون (GCI) وغير ذلك).



*Vérifiez que la signalétique est exacte, à jour et bien en vue.*

تحقق من كون العلامات دقيقة، مطابقة لواقع الحال، وتُرى بوضوح.



*Conservez des copies des plans architecturaux et des plans des installations sur place et à l'extérieur du site. Elles seront nécessaires lors des procédures de récupération.*

اخذرن نسخاً عن المخططات المعمارية ومخططات الأنظمة، داخل الموقع وخارجه فسوف تحتاجها أثناء عمليات الاسترجاع.



*Les plans des lieux permettent au personnel et aux visiteurs de trouver d'autres issues de secours.*

الخرائط المحلية مفيدة إذ تساعد الموظفين والزائرين على اكتشاف سبل أخرى للنجاة.



*Les mesures et procédures en matière de gestion des risques favorisent la sécurité et la communication en est un élément essentiel.*

سياسات وإجراءات إدارة الأخطار تعزز السلامة والاتصال من عناصرها الأساسية.



*La gestion des risques suppose de multiples actions et moyens de communication. Des spécialistes de la communication peuvent aider à former les membres du personnel à communiquer efficacement entre eux et avec le public.*

يعوّل في إدارة الأخطار على أنماط كثيرة من أفعال وأجهزة الاتصال. ويستطيع أخصائيو الاتصالات المهنية الإسهام في تدريب الموظفين على الاتصال فيما بينهم ومع أفراد الجمهور بصورة مُجدية.



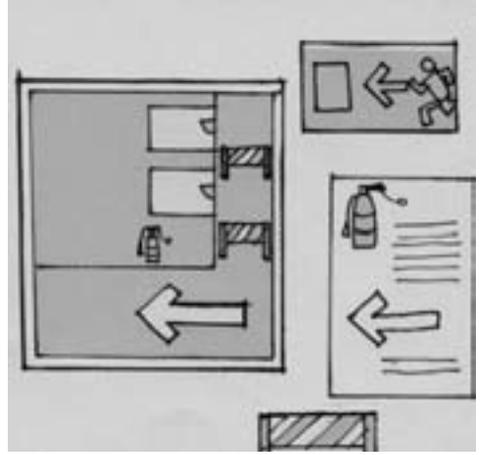
*Des systèmes de communication bien définis au sein du musée permettront de tenir le personnel informé en cas d'urgence et de prendre les décisions qui s'imposent.*

تحريير خطوط الاتصال المؤسسي يسهم في إبقاء الموظفين على بينة من أمورهم أثناء الطوارئ، ويضمن حسن اتخاذ القرار.



*Des instructions claires données au public sur la façon de se déplacer à l'intérieur et à proximité d'un bâtiment en temps normal et pendant des opérations d'urgence permettront de minimiser les risques pour les visiteurs, le personnel et la collection.*

توفير توجيهات واضحة للجمهور بشأن طريقة التحرك داخل المبنى وحوله أثناء العمليات العادية وعمليات الطوارئ يسهم في تقليل الخطر الذي يتعرض له الزائرون والموظفون والمجموعة التراثية.



### 1. Introduction

• Différents modes de communication sont nécessaires dans la plupart des situations et ceux-ci peuvent, dans certains cas, prendre la forme de notes manuscrites ou dactylographiées, de moyens de communication électronique comme le téléphone, le courriel, les messages texte et les bulletins en ligne.

### 2. Communication sonore

- Alarmes (une personne souffrant de troubles de l'audition risque de ne pas savoir qu'une alarme a retenti).
- Instructions orales (la personne à laquelle vous vous adressez peut ne pas parler votre langue).

### 3. Communication visuelle

- Informations données en cas d'urgence (indication des sorties, éclairage de secours, plans, éclairage au sol, marquage à la peinture des files et chemins d'accès).
- Procédures et indications écrites, archives et documentation de qualité.

### 4. Communication physique

- Différentes sortes de barrières.
- Indications (aider les personnes à se mettre à l'abri en faisant certains gestes et en utilisant des lampes électriques, par exemple).
- Réconfort (des membres du personnel ou des volontaires invitent, avec calme et fermeté, les personnes à suivre les instructions appropriées).

## 1 - مقدمة

- في أغلب الظروف، تدعو الحاجة إلى أشكال متعددة من الاتصال، وقد يكون منها، حسب الظروف، المذكرات المخطوطة أو المرقونة، والوسائط الإلكترونية كالهاتف، والبريد الإلكتروني، والرسالة النصية، ونشرات الويب.

## 2 - الاتصال السمعي

- إشارات الإنذار (لكن شخصا مصابا بعجز سمعي قد لا يعرف أن الإنذار رن).
- توجيهات منطوقة (ولكن ربما كان الشخص الذي تكلمه لا يعرف لغتك).

## 3 - الاتصال البصري

- إرشادات لحالات الطوارئ (علامات المخارج، إشارات ضوئية للطوارئ، خرائط، إشارات أرضية مضيئة، مسائر/خطوط مرسومة).
- إجراءات وخطوط توجيهية مكتوبة، سجلات ووثائق جيدة.

## 4 - الاتصال المادي

- حواجز متنوعة
- إرشادات (مساعدة الناس على الاستعمال السليم للإشارات والأدوات اليدوية، كمصابيح الجيب، مثلا).
- طمأننة الناس (يتولى موظفون أو متطوعون، بهدوء وحزم، تشجيع الآخرين على السير في الاتجاهات المناسبة).



*Une bonne gestion des risques implique une connaissance des médias, de la façon dont travaillent les journalistes et du type d'informations qu'ils peuvent rechercher.*

ينطوي حسن إدارة الأخطار على فهم لوسائل الإعلام، وكيف يعمل الصحفيون، وما قد يلتبسونه من المعلومات.



*Une communication efficace peut favoriser la compréhension du public dans une situation d'urgence et permettre de transmettre des messages importants au personnel :*

- Désigner et former un porte-parole qui représentera l'institution.
- S'assurer que le porte-parole reçoit des informations exactes et complètes.
- La population accorde de l'importance aux biens culturels et peut apporter une assistance en temps de crise si elle reçoit des informations utiles sur la façon d'aider efficacement.

من شأن الاتصال المُجدي أن يصوغ فهم الجمهور أثناء طارئة من الطوارئ وأن يكون أيضاً أداة لإيصال رسائل هامة إلى الموظفين. فيجدر من ثمّ ما يلي:

- تعيين وتدريب ناطق رسمي يمثل المؤسسة.
- ضمان أن يتلقّى الناطق الرسمي معلومات دقيقة وكاملة.
- الجماعات المحلية تقدر الممتلكات الثقافية، وقد توفر المساعدة إبان الأزمات، إذا زُوّدت بالمعلومات الجيدة عن كيفية المساعدة بصورة مُجدية.



*La priorité est à la sécurité des personnes. Il est indispensable que le personnel du musée s'acquitte de ses tâches quotidiennes en ayant toujours à l'esprit la question de la sécurité, pour lui-même, pour le(s) bâtiment(s) et pour les collections.*

الأولوية سلامة الناس. إن مفتاح الحلول بالنسبة للموظفين في المتاحف هو أن يقوموا بعملهم اليومي واطعين السلامة نصب أعينهم دائماً، سلامتهم وسلامة المبنى (المباني) وسلامة المجموعات المحفوظة في المتحف.



*Vous devez savoir comment contacter les pompiers, la police et les ambulances et quels renseignements donner pour signaler un incendie, une fuite d'eau ou un individu suspect.*

تعلم كيف تتصل برجال الإطفاء والشرطة والإسعاف؛ وتفهم ما هي المعلومات المطلوب إبلاغها عند الاستنجاد من حريق أو من تسرب مياه أو من شخص مشبوه.



*Il est bon de connaître la structure hiérarchique du musée en temps normal et pour les opérations d'urgence. Vous devez savoir ce que l'on attend de vous en cas d'urgence.*

يجدر بك أن تعرف التسلسل المؤسسي للطلبات بخصوص العمليات العادية وعمليات الطوارئ، واعرف ما يُنتظر منك فعله في حالات الطوارئ.



*Il est recommandé de bien connaître le plan d'urgence de l'institution s'il en existe un ; doter l'établissement d'un tel plan si le musée n'en dispose pas.*

يوصى بمعرفة ومؤالفة خطة الطوارئ للمؤسسة، إن وُجدت. وإذا لم يكن لدى المؤسسة خطة للطوارئ، فبإشراكها.



*Soyez conscients de ce que vous ne savez pas et n'hésitez pas à poser des questions ou à vérifier les informations dont vous disposez.*

كُن مدركاً لحدود معرفتك، ولا تستح من الاستعلام ولا من طلب تدقيق معلوماتك.



*Il convient de vérifier les problèmes qui risquent de mettre l'établissement en difficulté et de bien savoir comment le personnel du musée peut être amené à réagir face à des visiteurs difficiles ou dans d'autres situations délicates.*

ويجدر تدقيق المسائل التي قد يترتب بسببها تبعات على المؤسسة، وكن واضحاً في تعليماتك إلى الموظفين في المتحف بخصوص التصرف مع زائرين يصعب التعامل معهم وفي مناسبات أخرى صعبة.



*La priorité est à la sécurité des personnes.*

سلامة الناس لها الأولوية على ما عداها.



*Il est souhaitable d'avoir arrêté à l'avance les modalités de communication avec sa famille avant qu'une situation d'urgence ne survienne. Les membres du personnel travaillent mieux s'ils savent que leur famille est préparée et sait ce qu'il faut faire.*

يُستحسن أن تقام شبكة اتصالات عائلية قبل أن تحصل طارئة من الطوارئ. إذ إن الموظفين يعملون بصورة أفضل، إذا كانوا على علم بأن أسرهم مستعدة وتعرف ما يترتب عليها فعله.



Il est recommandé de mettre en place une structure organisée et de consigner par écrit dans un plan clair les responsabilités professionnelles et la description des mesures à prendre en cas d'urgence.

يوصى بإقامة هيكل تنظيمي، وأن يدون في خطة واضحة توزيع الأعمال والمسؤوليات، ووصف التدابير الواجب اتخاذها عند حدوث طارئة ما.



Une structure de commandement rationalisée, définie dans le Plan d'urgence, peut permettre de simplifier les opérations :

- Une personne chargée de la coordination et de la direction des opérations d'intervention, désignée par le directeur.
- Des membres du personnel occupant des postes clés, représentant l'administration, le personnel, la sécurité, les infrastructures et les collections, et relevant d'un coordinateur des opérations d'urgence.
- Cinq à sept personnes placées sous l'autorité d'une autre formant une équipe efficace.

إن بنية تحكّم رشيدة، موضّحة بخطة الطوارئ، من شأنها أن تبسّط جهود مواجهة الطوارئ، بفضل ما يلي:

- أن يكون شخص واحد، يعينه المدير، مكلفاً بتنسيق وقيادة جهود المواجهة.
- أن يقوم الموظفون الرئيسيون، ممثلين الإدارة والموظفين والأمن والمرافق والمجموعات التراثية، بإخبار منسّق الطوارئ.
- أن يتكوّن فريق فعال من خمسة إلى سبعة أشخاص يخبرون شخصاً واحداً.



Rassemblez les outils et les fournitures permettant de faire face à des situations d'urgence. La capacité de réagir rapidement peut être extrêmement importante.

جمع أدوات وإمدادات تساعد في مواجهة الطوارئ، إذ إن المقدرة على تصرف سريع قد تكون أهميتها حاسمة.



Prévoyez des refuges. Vous devez connaître les lieux où vous abriter dans différentes circonstances, où rassembler les visiteurs et où retrouver les membres de votre équipe. Par exemple :

- Où s'abriter en cas de tornade, d'ouragan ou de tsunami ?
- Comment évacuer un bâtiment lors d'un incendie ?
- En cas d'incendie, quitter les lieux ; lors d'une tornade, au contraire, il peut être judicieux de s'abriter sur place.
- Où et comment protéger la collection si vous en avez le temps ?

ضع خطة ملاجي، كن على معرفة بإمكانة التماس السلامة في مختلف الظروف، وأين ينبغي أن يتجمع الزائرون، وأين تلتقي بأعضاء فريق المواجهة، وعلى سبيل المثال:

- أين يكون المأوى في حالة إعصار دوامي، أو إعصار مداري، أو موجة تسونامية؟
- كيف يكون إخلاء المبنى في حالة نشوب حريق؟ ربما كان المناسب هو ترك المبنى في حالة حريق، والاحتماء من الإعصار في ملجأ.
- كيف وأين يكون إيواء المجموعة التراثية، إذا كان الوقت يسمح بذلك؟



*Il est recommandé de préparer le personnel. Des exercices réguliers permettront à tous les membres du personnel de bien connaître leurs responsabilités et de réagir avec calme, souplesse et efficacité si une situation grave devait survenir.*

يوصى بإعداد الموظفين لمواجهة الطوارئ. فالتمارين الدورية تضمن مؤلفة الموظفين لمسؤولياتهم والاستجابة بهدوء، ومرونة، وفعالية حين تقع طارئة وإذا وقعت.



*Il est recommandé de préparer les collections, exposées et entreposées, en fonction des besoins et priorités définis lors de la phase d'évaluation.*

ويوصى بإعداد مجموعات المقتنيات لمواجهة الطوارئ، المعرضة منها والمخزونة، بناء على ما سبق تحديده من ترتيب الاحتياجات والأولويات، أثناء مرحلة التقدير.



*Il est utile de collaborer avec les pouvoirs publics et les organismes d'intervention et de connaître les capacités et les ressources dont vous pouvez disposer.*

من المفيد أن تعمل مع السلطات العامة ووكالات المواجهة، وأن تكون مدركا لما يمكن أن يتيسر لك من مقدرات وموارد.



*Il convient de conclure des accords d'entraide avec des institutions analogues.*

من الفطنة إبرام اتفاقات تعاون مع المؤسسات الشقيقة.



*Il est recommandé de coopérer avec les prestataires de services et de conclure des contrats avec des fournisseurs.*

يوصى بالتعاون مع التجار المرؤدين، وإبرام اتفاقات شراء مع الموردين.



*La formation est un aspect essentiel de la préparation aux situations d'urgence ; elle favorise également le travail en équipe au sein d'une institution.*

التدريب جزء أساسي من الاستعداد للطوارئ، وهو يسهم في تعزيز العمل الجماعي داخل المؤسسة.



*Les visiteurs attendent du personnel qu'il sache réagir et les mettre en sécurité. Les sessions de formation du personnel sont essentielles car il est nécessaire de s'entraîner pour prendre en charge des groupes de personnes qui peuvent être inquiètes ou effrayées.*

ينتظر الزائرون من الموظفين أن يكونوا عارفين بما يجب عمله، وأن يقودوهم إلى النجاة. ولذا فإن دورات تدريب الموظفين أمر جوهري، لأن الممارسة ضرورية للعمل مع جماعات من الناس معنية بالنجاة أو مضطربة.



*Entraînez-vous à l'aide du plan d'urgence écrit, pour savoir comment et quand quitter le bâtiment ou le site, et procéder à l'évacuation des personnes ou des collections. En cas d'urgence, la situation peut devenir progressivement plus difficile.*

اعتمد على الخطة المدونة لمواجهة الطوارئ، وطبق كيف ومتى تُخلي الناس والمجموعات التراثية من المبنى أو الموقع. ففي حالات الطوارئ، يمكن أن تتفاقم الظروف تدريجياً.



*Essayez de mettre en place une action continue pour améliorer les procédures et contribuez à les tenir à jour.*

حاول إقامة عملية متواصلة لتحسين الإجراءات واستبقائها موافقة لواقع الحال.



Organisez différents types d'exercices. Déclenchez des alarmes, faites évacuer le personnel, rendez-vous aux points de rassemblement et étudiez les opérations suivantes. Intégrez des délais et voyez que faire (par exemple) en 10 minutes, en une heure et demi, en 12 heures ou programmez des exercices au cours desquels le personnel réagit face à un événement « simulé » et invitez s'il y a lieu des organismes locaux à se joindre à vous pour la formation.

أجر تمارين متنوعة. شغل الإنذارات الصوتية، وأخل الموظفين، وجمّعهم في نقاط لقاء معيّنة، وانظر في التدابير المقبلة. أدرج في خطتك حداً زمنياً، وانظر فيما تعمل خلال 10 دقائق (مثلاً)، ونصف ساعة، و 12 ساعة؛ جدول التمارين التي ينفّذها الموظفون في 'حادث محاكاة'، وادع الوكالات المحلية إلى الانضمام إليك من أجل التمرين، إذا وجدت الأمر مناسباً.



Faites le point sur chaque session de formation. Tous les membres du personnel devraient être invités à faire des observations et formuler des propositions pour faire mieux la fois suivante. Le personnel a des connaissances considérables à partager.

استعرض كل دورة تدريبية. وشجع جميع الموظفين على التعليق وإبداء الآراء بشأن تحسين الأداء في الدورة التدريبية القادمة. لدى الموظفين معارف كثير يتشاطرونها.



Améliorer les capacités d'intervention en ayant recours à des techniques d'enseignement telles que :

- Les scénarios (par exemple, des vents violents sont attendus... Comment devrait réagir le personnel ?).
- Les exercices de haut niveau (problème plus complexe mais vraisemblable, étudiez les interventions, en groupe ou en équipe, et comparez les réponses).

حسن مقدرات المواجهة باستعمال تقنيات تعليمية  
مثل:

- سيناريوهات (توقع رياح عاتية، مثلا ... ماذا ينبغي أن يعمل الموظفون؟)
- تمرين حول الطاولة (اطرح مسألة معقدة ولكن واقعية، وناقش التدابير داخل أفرقة أو مجموعات عمل، وقرار بين الحلول).



Former des équipes à la manipulation des collections dans des situations d'urgence. Entraînez-vous en utilisant des éléments « endommagés » ou humides tenant lieu d'objets culturels. Chacun sera surpris du temps et de l'espace nécessaires au travail de « récupération ».

درّب أفرقة على مناولة مجموعات تراثية في ظروف مماثلة لظروف الطوارئ. جرب تمريناً تستعمل فيه مواد متضررة أو مبللة تحاكي قطعاً من المجموعات. سيفاجأ الجميع بالمقدار اللازم من الوقت والمكان لاسترجاع القطعة الواحدة.



Entraînez-vous à exercer des responsabilités dans le processus de gestion des risques, agissez pour renforcer les capacités et les mesures de sécurité pour les personnes et le patrimoine culturel sous votre responsabilité et préparez-vous à intervenir en toute sécurité lors de la prochaine situation d'urgence.

وَرِّعْ أدوارا ومسؤوليات تؤدي في عملية إدارة الأخطار، واعمل على تحسين المقدرات وتدابير السلامة، من أجل من في رعايتك من الناس، وما في عهدتك من التراث الثقافي، وكن جاهزا للاضطلاع بعمل كبير وسليم عند حصول الطارئة المقبلة.

## الخطوات الأساسية على سبيل إدارة الأخطار



*Parcourez le bâtiment et prenez connaissance de toutes les entrées et sorties avant d'avoir à le faire en situation d'urgence.*

تمشّى في مختلف أنحاء المبنى وتعرّف مسالك الخروج منه والدخول إليه قبل أن تُضطرّ إلى ذلك في حالة طارئة.



*Sécurisez le périmètre du bâtiment, les sorties et les entrées de secours.*

وَقَرّ الأمن لمحيط المبنى ومخارجه ومداخله في حالة طارئة.



*Il est utile, pour contribuer à améliorer la sécurité et réduire le risque d'incendie, de laisser les sorties dégagées. Encouragez et appuyez les actions de prévention et de mitigation de l'ensemble du personnel.*

من المفيد العمل على تحسين الأمن وتقليل خطر نشوب حريق بالحفاظ على المسالك خالية. شجّع وساند ما يتخذه جميع الموظفين من التدابير الوقائية والهادفة إلى التخفيف من الأضرار.



*Prenez la responsabilité de signaler et prendre en charge certains risques, par exemple :*

- Insectes
- Fuites dans les canalisations
- Portes bloquées
- Odeur de gaz
- Ampoules ou interrupteurs défectueux
- Parasites dans les salles des collections.

*Il est souhaitable de signaler ces risques aussi bien dans le cadre des tâches habituelles qu'au sein d'une équipe d'intervention.*

اضطلع بمسؤولية الإبلاغ بالأخطار ومعالجتها، كما في الحالات التالية:

- وجود حشرات
- تقطر الماء من بعض الأنابيب
- وجود أبواب مغلقة
- وجود رائحة غاز
- مصابيح أو مفاتيح كهربائية عاطلة
- وجود هوام في أماكن المجموعات التراثية

يجدر الإبلاغ بالأخطار في سياق الواجبات العادية وفي سياق عمل فريق المواجهة.



*Actualisez et révissez le plan d'urgence en fonction des résultats des activités de gestion des risques.*

استكمل خطة الطوارئ تحديثًا، وأعد النظر فيها بحيث تعكس الأنشطة المنفّذة في مجال إدارة الأخطار.



*Mettez en place un cycle d'examen, d'analyse et de révision pour la formation du personnel, la sécurité des bâtiments, la maintenance, la documentation des procédures, les collections, les mesures d'intervention et le(s) Plan(s) d'urgence.*

أقم نشاطا دوريا لاستعراض وتحليل وتعديل تدريب الموظفين، وتدبير أمن المبنى وصيانته، ووثائق الإجراءات والمجموعات، وإجراءات مواجهة الطوارئ، وخطة (أو خطط) إدارة الطوارئ.



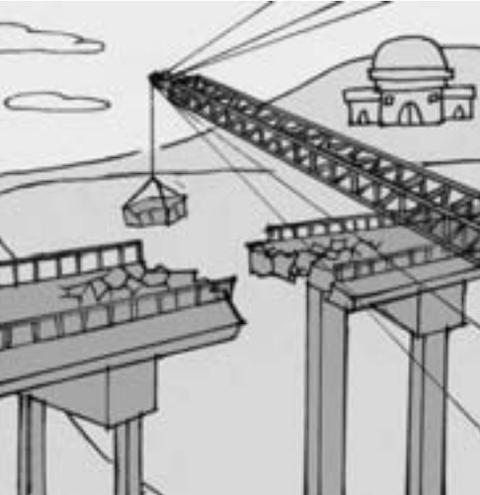
Soyez attentifs aux changements de conditions météorologiques ainsi qu'aux risques naturels et d'origine humaine.

يوصى بتحديث شبكات الموارد، فيما يخص المساعدة المهنية، والخدمات والإمدادات.



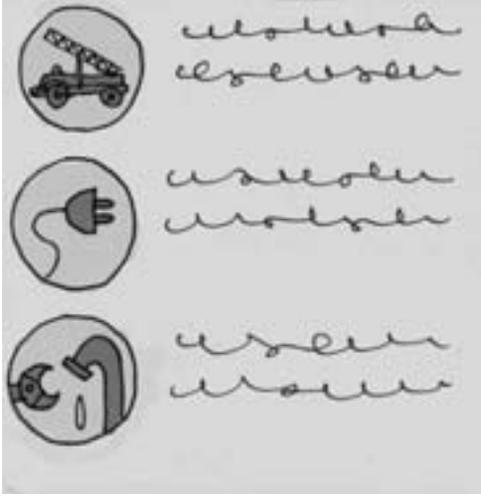
*Soyez attentifs aux nouvelles compétences du personnel, programmez des formations, améliorez les aptitudes et renforcez la capacité de l'institution de faire face à une situation donnée, si possible, à l'aide de ressources locales.*

واظب على تحسين مهارات الموظفين، وجدولة تدريبهم، وتنمية قدراتهم وقدرة المؤسسة على مواجهة الظروف بالموارد المحلية، إذا أمكن.



*Il est conseillé de se tenir informé des changements intervenus dans les infrastructures locales.*

يُنصح بالبقاء على علم بتغيرات البنية الأساسية المحلية.



Il est recommandé d'actualiser les réseaux de ressources, aussi bien en ce qui concerne l'assistance professionnelle que les services et les fournitures.

استكمل خطة الطوارئ تحديثًا، وأعد النظر فيها بحيث تعكس الأنشطة المنفذة في مجال إدارة الأخطار.

*Vivez et travaillez sans jamais perdre de vue la sécurité.*

*Une bonne gestion des risques exige un effort continu de tout le personnel.*

*Votre prochaine urgence ne sera pas nécessairement une catastrophe.*

عش واعمل جاعلا السلامة رأس اهتماماتك.  
حسن إدارة الأخطار يستلزم جهدا مستمرا من جميع الموظفين.  
لا تسمح أبدا بأن تتحول الطارئة إلى كارثة.





United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

