PREPARATION POUR UNE INTERVENTION EFFICACE

IFRC

© Croix-Rouge en Macédoine

OPTIMISER LA COORDINATION DES OPÉRATIONS D'URGENCE

en Albanie, en Bosnie-Herzégovine, en Croatie, au Monténégro, en Macédoine du Nord et en Serbie

Investir dans la préparation aux catastrophes se révèle payant, tant en termes de vies humaines sauvées que de retombées économiques. Voici comment six Sociétés nationales du Sud-Est de l'Europe ont optimisé leur interopérabilité et leur capacité à répondre aux situations d'urgence afin de faire face à la pandémie du COVID-19.

Pourquoi se doter d'un centre d'opérations d'urgence?

Six Sociétés nationales de l'Europe du Sud-Est, soit celles de l'Albanie, de Bosnie-Herzégovine, de la Croatie, du Monténégro, de la Macédoine du Nord et de la Serbie ont uni leurs efforts afin d'accroître leur capacité à se préparer aux situations d'urgence et à y répondre en orchestrant la mise en place de **centres d'opérations d'urgence (COU).**

Chacun de ces centres a pour objectif de soutenir le siège et les branches locales de la Société nationale de même que les équipes d'intervention en cas de catastrophe en leur fournissant des **renseignements pertinents en temps réel**, ce qui permet d'**optimiser le processus décisionnel** et les communications avec les parties prenantes internes et externes. En effet, chaque COU est connecté à un réseau d'alerte rapide qui permet de communiquer directement avec les personnes concernées par l'entremise d'une plateforme virtuelle commune.

Ces centres utilisent une nouvelle technologie grâce à laquelle les intervenantes et intervenants d'urgence peuvent échanger des renseignements sur les incidents signalés, y compris le lieu de l'événement et les images s'y rapportant, au moyen de leurs appareils mobiles. Cette technologie permet d'obtenir un meilleur aperçu de la situation en temps réel et aide à coordonner efficacement les interventions. Lorsque la pandémie du COVID-19 a frappé de plein fouet le continent européen, les COU d'Albanie, de Bosnie-Herzégovine, de Croatie, du Monténégro, de Macédoine du Nord et de Serbie ont été activés pour faire face à la situation de façon plus efficace.

Le centre d'opérations d'urgence de la Croix-Rouge de Bosnie-Herzégovine en action

Avec le soutien du bureau pour l'assistance humanitaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international et du Comité international de la Croix-Rouge, la Croix-Rouge a pris en charge le processus de vaccination dans le district de Brčko à la demande du gouvernement local. Le personnel du COU a répondu aux appels de citoyennes et de citoyens, procédé à leur inscription pour la vaccination et transmis les renseignements pertinents à l'institut de santé publique quotidiennement. La Croix-Rouge a également géré les codes QR des certificats de vaccination ainsi que des tableaux de bord permettant de suivre l'évolution de la pandémie. Ces tableaux figurent sur le site Web officiel du government et guident ses prises de décisions.

EUROPE DU SUD-EST

DOMAINE DE PRÉPARATION & COMPOSANTE ASSOCIÉE

CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE

COU

Centre d'opérations d'urgence

CHIFFRES CLÉS

À ce jour, près de **30 000 rendez-vous** pour la vaccination ont été pris dans le district de **Brčko, en Bosnie-Herzégovine.** Le personnel du COU a répondu à des dizaines de milliers d'appels de citoyennes et de citoyens en quête de renseignements au sujet de la pandémie du COVID-19.

Liens vers les tableaux de bord gérés par la Croix-Rouge pour le gouvernement du district de Brčko :

- Statistiques sur les personnes enregistrées pour la vaccination. Lien
- Statistiques sur les personnes testées et hospitalisées. Lien
- Statistiques sur les services de transport fournis par la Croix-Rouge. Lien

Les clés de la réussite

© Croix-Rouge au Monténégro

- **Les COU sont essentiels à la coordination efficace** des interventions liées à une catastrophe ou à une crise comme la pandémie du COVID-19.
- Ils aident les Sociétés nationales à se positionner en tant qu'**auxiliaires des pouvoirs publics** dans le système de gestion de crise.
- L'interopérabilité avec les COU gérés par le gouvernement **favorise le partage de données et permettent de fournir une vue d'ensemble** des capacités actuelles des Sociétés nationales au niveau du siège et des branches locales.
- Lorsqu'une catastrophe frappe, les COU accueillent différentes équipes techniques qui conjuguent leurs efforts, que ce soit dans un centre ou à distance, en vue d'**optimiser la coordination** des interventions.
- Le renforcement des capacités liées aux opérations de communication et de coordination en vue d'une intervention efficace a permis d'amorcer la **transformation numérique** des Sociétés nationales impliquées dans ce procesus.
- La centralisation de l'ensemble des activités de prévention et de préparation au travers des COU s'est révélée **très efficace**. Elle a permis d'établir des liens entre les infrastructures plutôt qu'entre les personnes, de créer des lignes de communication fiables et rapides et de faciliter la prise de décisions en situation d'urgence.

« Les activités de préparation des branches nous ont aidés à répondre à ce défi mondial. Avant même que l'état d'urgence ne soit déclaré, nous avions planifié une approche multirisque pour pallier à la récurrence des catastrophes dans notre région. Dans le cadre de nos activités de préparation, nous avons investi dans un centre d'opérations d'urgence, des communications radiophoniques, des ambulances, des équipements de protection individuelle et, surtout, dans les ressources humaines. Ces investissements nous ont permis de soutenir efficacement les populations vulnérables de notre district ».

Nemanja Zekic, sous-secrétaire du district de Brčko, Croix-Rouge de Bosnie-Herzégovine

Information complémentaires :

- Croix-Rouge de Bosnie-Herzégovine : https://rcsbh.org/rcsbh-izbor-jezika.html
- Préparation de la Société nationale : www.ifrc.org/fr/preparation-aux-catastrophes

Cette étude de cas a été développée avec le soutien de :

KRYQI I KUQ SHQIPTAR · CROATIAN RED CROSS · Montenegro Red Cross 1875 · Macedonian Red Cross · Црвени крст Србије Red Cross of Serbia 1876 · IFRC