

CROIX-ROUGE DU ZIMBABWE

NOTRE EXPÉRIENCE

KIT D'INFORMATION

Notre contexte

En 2012, la Croix-Rouge du Zimbabwe a élu une nouvelle structure de gouvernance. Un nouveau secrétaire général a été nommé, et nous avons élaboré et commencé à mettre en œuvre un plan de redressement, grâce auquel un environnement de travail stable et harmonieux a été créé pour la Société nationale.

Entretemps, divers facteurs socio-économiques et politiques, notamment une forte baisse du produit intérieur brut (PIB) et de l'espérance de vie, ont provoqué une dégradation de la situation humanitaire au Zimbabwe. Face à la montée des tensions et aux élections de 2013, nous avons dû nous préparer à tous les scénarios possibles.

Même si le pays n'a heureusement pas été frappé par la violence anticipée, le fait que nous nous sommes préparés à cette éventualité et avons traité les problèmes qui se posaient nous a permis de mieux appréhender notre action en tant que Société nationale chargée de répondre aux besoins dans des circonstances difficiles et potentiellement dangereuses.

Les conséquences en termes d'acceptation, de sécurité et d'accès

Durant les élections, les activités de nombreux acteurs humanitaires étaient restreintes ou interdites. L'environnement opérationnel était généralement instable. L'objectif humanitaire était clair, mais notre personnel et les



volontaires étaient confrontés à des problèmes d'acceptation, de sécurité et d'accès, résultant notamment d'une perception erronée de la Croix-Rouge du Zimbabwe ou d'une mauvaise compréhension de son mandat opérationnel.

L'identification posait problème dans certaines régions. Quelques fonctionnaires exigeaient des cartes d'accréditation, et nos uniformes Croix-Rouge étaient en contradiction avec les insignes de promotion ou d'identification d'autres organisations, ce qui compromettait notre visibilité. Plusieurs fois, des membres de notre équipe d'action se sont vu refuser l'accès à un bureau de vote, les fonctionnaires alléguant n'avoir jamais reçu de notification préalable de la visite prévue.

Il y a également eu des problèmes liés au non-respect perçu des Principes fondamentaux par les volontaires. Dans un cas, un volontaire signalé par la police comme membre actif d'un parti politique a mis à mal la perception de neutralité des autres volontaires et de la Société nationale dans son ensemble, bien que son cas ait été rapidement traité. Un candidat a même utilisé les services de premiers secours de la Société nationale, les présentant comme des « services médicaux gratuits ». Nous avons compris que la tension politique pouvait facilement ébranler le statu quo. Les personnes et les institutions, qui avaient été bien disposées à notre égard et avaient une grande estime pour nos valeurs et notre action, risquaient désormais de nuire délibérément à nos opérations. Nous avons été surpris par ces actes intentionnels de sabotage, qui ont créé une atmosphère de peur et d'incertitude au sein de la Société nationale. Le coût en termes de sûreté et de sécurité a soudainement beaucoup augmenté : pour nous, « travailler dans cet environnement, c'était comme essayer de traverser une rivière en crue infestée par des crocodiles ».

Notre action et les enseignements tirés

Avant les élections, nous avons élaboré un plan d'urgence du Mouvement. Nous avons mis en place des équipes spéciales d'action et formé les autorités et les partis politiques au rôle de la Croix-Rouge du Zimbabwe afin d'obtenir l'acceptation et leur soutien. Nous avons aussi identifié les zones pouvant faire l'objet d'actes de violence ou connaître l'insécurité, et veillé à ce que les équipes d'action y soient positionnées de manière stratégique.

Afin de mieux faire connaître notre mandat et nos activités humanitaires, nous avons conduit des séances de diffusion publiques qui ciblaient des groupes influents spécifiques tant du secteur public que du secteur privé. En interne, nous avons encouragé l'adoption de mesures relevant du « Cadre pour un accès plus sûr » à tous les niveaux de la Société nationale, pour assurer une mise en

œuvre cohérente et uniforme des connaissances et des formations standardisées.

Grâce à ces préparatifs et en dépit des difficultés susmentionnées, nous avons pu fournir les premiers secours à 10 115 personnes durant les élections. Des personnes atteintes d'affections mineures (maux de tête, coupures, douleurs d'estomac, étourdissements, fatigue ou évanouissements), ont pu être soignées sur place, tandis que celles dont l'état de santé était plus grave ou nécessitait un traitement supplémentaire étaient évacuées vers le centre de santé / l'hôpital le plus proche. Nous avons couvert plus d'une centaine de rassemblements lors des campagnes des différents partis politiques, et nous avons été présents dans 448 bureaux de vote situés dans des zones identifiées comme étant à haut risque. De plus, nous avons mis 2 000 volontaires au bénéfice d'une assurance. Parmi eux, 1 439 étaient des secouristes qualifiés déployés pour fournir les premiers secours dans tout le pays.

Les premiers secours que nous avons dispensés, avec l'appui des partenaires du Mouvement, lors du référendum sur une nouvelle constitution, au cours de la période précédant l'élection générale et le jour du scrutin, ont été une réussite, ils ont constitué un véritable point tournant dans l'histoire de la Croix-Rouge du Zimbabwe. Le respect des Principes fondamentaux a beaucoup contribué à rétablir la visibilité, la crédibilité, l'image publique, et la perception de la Société nationale.

Les enseignements retenus de cet exercice comprennent les éléments suivants :

Contexte et évaluation des risques

- On ne saurait surestimer la nécessité de se préparer pour pouvoir agir face à des situations de tension ou de violence.
- D'après l'évaluation du contexte et des risques, il faut mobiliser les ressources nécessaires, maintenir l'équipement/matériel d'urgence, et établir des équipes d'intervention fonctionnelle (équipes d'action).
- L'identification des zones à haut risque et le positionnement de nos équipes à proximité signifie que nous étions bien placés pour répondre en cas de violence.

Acceptation de l'organisation

- Le réseautage et le dialogue avec les autorités, les partis politiques et les principales forces de l'ordre ont contribué à faire accepter notre Société nationale, à son soutien, et à l'amélioration de la sécurité et de nos équipes d'action.
- Il convient d'établir des bases de données des volontaires et de l'équipement et de les maintenir à tous les niveaux de l'organisation.



Acceptation des individus

- Les actions du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge du Zimbabwe, dans leur vie privée, sociale et politique, auront toujours une influence, positive ou négative, sur les perceptions de la Société nationale. Elles peuvent donc nuire à son image et à sa réputation en tant qu'organisation impartiale, neutre et indépendante, et potentiellement affecter son acceptation, la sécurité et l'accès.
- Il apparaît nécessaire d'améliorer le recrutement, la formation, l'organisation, la conservation et la gestion des volontaires.
- Il y a donc lieu d'améliorer la sélection des volontaires et des membres du personnel avant leur déploiement dans des contextes sensibles ou dangereux.

Communication interne et externe

- Il importe de communiquer clairement nos politiques, nos méthodes de travail et les activités que nous proposons à tous les publics externes avant d'engager une intervention d'urgence.
- Il faut que le personnel, à tous les niveaux, y compris les membres de la gouvernance et de la haute direction, ainsi que les volontaires soient familiarisés avec le « Cadre pour un accès plus sûr » afin d'assurer la cohérence de nos actions.

Gestion des risques en matière de sécurité opérationnelle

- Pour assurer la sûreté et la sécurité de notre personnel et de nos volontaires, nous avons mis en place des 'choses à faire' et 'des choses à ne pas faire' qui ont contribué à orienter nos actions et nos activités.

Adhésion aux Principes fondamentaux

- En nous conduisant de manière impartiale, neutre et indépendante, et en fournissant des services de premiers secours à l'échelon national, nous avons gagné l'appréciation et amélioré notre crédibilité auprès de toutes les parties.
- Il n'est pas facile d'assurer et de maintenir l'acceptation, la sécurité et l'accès dans des contextes sensibles et dangereux. On peut décrire la spécificité de l'action du Mouvement comme « un bain apolitique dans des eaux politiques ». Dans une situation politisée, comme par exemple durant l'élection, le défi pour la Société nationale consistait à apporter ses secours pour soulager la souffrance humaine conformément à son mandat, sans être influencée ou contrainte à compromettre les Principes fondamentaux, ce qui contribuera grandement à notre acceptation, notre sécurité et à garantir l'accès aux personnes dans le besoin.

