

# SOCIÉTÉ DE LA CROIX-ROUGE DE BOSNIE-HERZÉGOVINE

## NOTRE EXPÉRIENCE KIT D'INFORMATION

### Notre contexte

En mai 2014, la Bosnie-Herzégovine a connu les plus graves inondations enregistrées ces 120 dernières années, ce qui a amené le gouvernement à déclarer l'état d'urgence. Les villes ont été particulièrement touchées. Les inondations ont causé la mort de 21 personnes et le déplacement de milliers d'autres, ainsi que des dégâts matériels considérables estimés à 15 % du PIB du pays.

La section du district de Brcko de la Société de la Croix-Rouge de Bosnie-Herzégovine opère dans le district de Brcko, qui a été durement touché : 2 300 personnes environ ont été obligées de fuir leur domicile, des centaines de maisons ont été endommagées ou détruites et de nombreux villages ont été complètement inondés. Les répercussions financières dans cette région ont été estimées à plus de 30 millions d'euros.

C'était la première fois que le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge du district de Brcko étaient confrontés à ce type de situation. Ils ont participé aux opérations de sauvetage et d'évacuation, géré un centre d'hébergement pour personnes évacuées et coordonné la distribution de produits alimentaires et d'autres secours.

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

Dans le cadre des opérations de sauvetage, une équipe composée de deux sauveteurs et de dix volontaires réguliers a été envoyée au village de Vucilovac, près de Brcko, où la rivière Save menaçait de sortir de son lit. Ils se sont relayés pour aider à protéger le village contre la montée des eaux.

La nuit de leur arrivée, la pluie tombait à verse. La digue a cédé et la Save a débordé, inondant le village et bloquant tout accès. La Croix-Rouge du district de Brcko n'avait pas été informée que la digue était endommagée. L'équipe et les habitants se sont retrouvés coupés des sauveteurs restés à l'extérieur du village, l'obscurité et l'eau rendant toute évacuation impossible.

L'équipe a travaillé toute la nuit avec les habitants pour renforcer la digue avec des sacs de sable – opération risquée car dans l'obscurité, des personnes auraient facilement pu glisser sur le sol boueux et tomber dans la rivière. Les membres de la Croix-Rouge n'avaient qu'une seule radio pour communiquer avec leurs collègues à l'extérieur du village, aussi ont-ils décidé de limiter les appels à un par heure pour économiser la batterie. Les réserves alimentaires dans le village diminuaient et, même si l'équipe partageait ses vivres avec la population locale, il n'y avait pas assez de nourriture pour tout le monde.



La peur gagnait de plus en plus de gens, y compris certains volontaires, malgré leur formation. Toutefois, deux sauveteurs expérimentés ont réussi à calmer tout le monde en expliquant que les services de sauvetage et de protection civile faisaient tout leur possible pour atteindre le village.

Le lendemain matin à 4 heures environ, avant qu'il fasse tout à fait jour, les services de protection civile ont ordonné l'évacuation du village. La brèche dans la digue s'était élargie et l'inondation s'aggravait. L'équipe courait de maison en maison dans l'obscurité, essayant désespérément de regrouper les gens dans un lieu plus élevé. Plus tard dans la matinée, les équipes de sauvetage de différentes organisations ont finalement pu accéder au village et évacuer tout le monde.

Soulagé de se trouver hors de danger, un membre de l'équipe de la Croix-Rouge a déclaré : « Quand les services de protection civile sont entrés en contact radio avec nous, j'ai pensé : "Ça y est. Nous ne pourrons jamais sortir d'ici". »

Après l'évacuation, l'équipe de la Croix-Rouge qui était restée bloquée a immédiatement reçu un soutien psychosocial et, une fois l'état d'urgence levé, nous avons fourni un appui psychosocial supplémentaire à tous les membres de la Croix-Rouge qui étaient intervenus pendant les inondations.

## **Notre action et les enseignements tirés**

Cet incident a montré que nous avons besoin de renforcer certains éléments de notre gestion opérationnelle pour améliorer la sûreté et la sécurité de notre personnel et de nos volontaires.

### **Évaluation du contexte et des risques**

Avant l'incident, notre évaluation de la sécurité ne couvrait que les situations de conflit potentiel. Nous avons depuis lors constitué une équipe chargée de la sûreté et de la sécurité, et il est désormais obligatoire avant toute intervention de réaliser des évaluations complètes en matière de sûreté et de sécurité.

### **Communication et coordination externes**

Nous commençons à communiquer et à travailler en coordination avec d'autres organisations intervenant en cas de catastrophe au niveau local, telles que les services de protection civile, les services du feu et différentes ONG qui participent elles aussi aux opérations de sauvetage et de protection. Des exercices de simulation conjoints et des réunions ont été

organisés avec des acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux du domaine. Les personnes faisant partie du système ont ainsi eu la possibilité d'apprendre à se connaître en dehors des situations d'urgence et de mieux travailler ensemble.

### **Communication et coordination internes**

Nous devons renforcer la communication et les relations entre nos diverses sections et les autres organisations confrontées aux mêmes risques, de façon à pouvoir collecter rapidement des informations pertinentes et exactes auprès des personnes qui se trouvent sur le terrain lors de catastrophes. Cela est d'autant plus important dans un pays où il existe des domaines de compétence distincts qui se chevauchent, ainsi que plusieurs niveaux de subdivision politique.

### **Gestion des risques opérationnels et de la sécurité**

La Croix-Rouge du district de Brcko, en coopération avec d'autres organisations, dispense des formations pour aider le personnel et les volontaires à affronter le stress et à mieux se préparer en vue de situations similaires.

Par ailleurs, le manuel sur la sûreté et la sécurité a été révisé pour inclure les enseignements tirés des inondations et prendre en compte les risques opérationnels.