



LES EQUIPES DE REPONSE AUX URGENCES HUMANITAIRES DE LA CROIX-ROUGE

Comment mobiliser des équipes d'urgence en un temps record avec AlarmTILT Emergency

"Face à une crise humanitaire, les membres bénévoles des ERU doivent être disponibles 12 à 24 heures après le déclenchement de l'alerte, pour une durée allant de 3 semaines à 1 mois. AlarmTILT Emergency nous permet de connaître à tout moment la disponibilité de nos équipes, 24/24h, 365 jours par an."

*Marc Crochet
Directeur des opérations*

■ Présentation de la société



Les équipes de réponse aux urgences humanitaires (ERU) font partie intégrante des moyens d'urgence dont dispose la Fédération Internationale de la Croix-Rouge. Les hommes et les femmes qui constituent ces équipes ont tous suivi une formation spécifique et bénéficient d'équipements qui peuvent être mis en œuvre très rapidement pour faire face aux situations d'urgence. Leur fonction est d'assurer le contrôle de la situation jusqu'à ce que la délégation de la Fédération et/ou la Société nationale prennent le relais. Les équipes ont une capacité d'autonomie d'un mois et leur durée d'action peut atteindre quatre mois. L'ERU Benelux Relief est constituée de bénévoles belges, néerlandais et luxembourgeois spécialisés dans la mise en place et la gestion de processus de déploiement d'aide humanitaire à grande échelle.

■ Le Challenge



Face à une crise humanitaire, la réponse doit être rapide. Des moyens humains et matériels doivent être mobilisés en un temps record. Dans un temps très limité, le chef de l'équipe doit s'assurer que les membres de son équipe, des bénévoles, peuvent quitter leur domicile et leur travail pour une longue durée. Par conséquent, il ne suffit pas d'alerter tous les membres; il faut également que ceux-ci puissent confirmer leur disponibilité pour assurer la mission.

■ La Solution



AlarmTILT Emergency avertit rapidement les membres des ERU par e-mail, SMS et/ou messages vocaux, envoyés sur leur téléphone ou ordinateur portable. Quel que soit le support, chaque bénévole peut confirmer sa disponibilité en répondant directement au message. Les réponses s'affichent en temps réel, le coordinateur sait donc en quelques minutes s'il disposera d'un nombre suffisant de bénévoles (généralement 4 ou 5 personnes sont nécessaires). Il peut ainsi rapidement constituer son équipe.

■ Bénéfices



AlarmTILT Emergency étant un service hébergé, la Croix-Rouge n'a pas eu besoin d'investir dans un équipement spécifique. Le coordinateur gère les différents types d'urgence via une interface web facile à utiliser depuis laquelle peuvent être envoyées les alertes et notifications. Celles-ci peuvent également être envoyées depuis un téléphone portable. Les bénévoles qui reçoivent les SMS, messages vocaux et e-mail n'ont pas non plus besoin d'investir dans du matériel spécifique : leurs outils de communication habituels suffisent amplement à traiter les messages d'alertes et à y répondre. Grâce à AlarmTILT Emergency, en cas de catastrophe, il est facile de connaître en quelques minutes la disponibilité de l'équipe ERU Benelux.

