



RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO - ÉRUPTION DU VOLCAN NYIRAGONGO

Une étude de cas sur le renforcement de la coopération et de la coordination des mouvements -
Février 2022

DE LA RÉPUBLIQUE
DÉMOCRATIQUE DU CONGO

Par Erwan Cheneval & Emily Neilson

Remerciements : Ce rapport n'aurait pas été possible sans le soutien et les conseils du groupe de coordination du SMCC, de Bushra Ghazanfar (IFRC) et de Nicolas Luyet (CICR). Nous sommes bien sûr reconnaissants à toutes les personnes qui ont gentiment et généreusement partagé leurs expériences avec nous. Cette étude de cas est une réflexion sur une opération dans l'Est de la RDC ; l'assistance humanitaire fournie à la population affectée par l'éruption du Nyiragongo est un témoignage du dévouement de centaines de volontaires qui continuent aujourd'hui à fournir des soins et un soutien partout où cela est nécessaire ; notre admiration et notre gratitude vont d'abord à eux.

1 Introduction

Le Mouvement continue d'apprécier la nécessité d'une communication, d'une connexion et d'une efficacité interne plus efficaces pour optimiser la complémentarité des composantes et, en fin de compte, le Mouvement mondial. L'initiative Renforcer la coopération et la coordination au sein du Mouvement (SMCC) est une **reconnaissance clé et une voie à suivre pour une coopération plus efficace entre les composantes du Mouvement**.

Le SMCC a été créé pour **tirer parti des mécanismes de coordination existant dans les pays et les soutenir, pour aligner les composantes du Mouvement et améliorer la coordination et la coopération dans certains contextes**, en mettant l'accent sur les situations d'urgence de grande ampleur. Compte tenu de la complexité de l'est de la République démocratique du Congo (RDC) et de la multitude de partenaires du Mouvement actifs sur le terrain, il a été considéré que l'utilisation du SMCC serait bénéfique pour assurer une réponse efficace aux populations touchées.

L'éruption volcanique s'est produite en mai 2021 à l'est de la RDC, juste à l'extérieur de Goma, une ville de près d'un million d'habitants. La crise a touché près de 300 000 personnes, qui ont été déplacées à l'intérieur du pays et de l'autre côté de la frontière, au Rwanda. Des maisons, des champs agricoles et des infrastructures vitales ont également été endommagés. Les personnes touchées ont déclaré avoir subi des dommages physiques et psychologiques.

Ces dernières années, la région orientale de la RDC a connu de multiples catastrophes simultanées en plus du conflit en cours, ce qui a conduit à de nombreuses interventions dans la région, impliquant toutes les composantes du Mouvement. En particulier, l'éruption s'est produite pendant la pandémie de COVID-19 et à la fin de la dernière épidémie d'Ebola dans la région, ce qui a permis au Mouvement d'être déjà très présent sur le terrain.

Cette étude de cas vise à mettre en évidence les différents **aspects du SMCC qui ont été mis en œuvre dans ce contexte** et l'impact qu'ils ont eu. Cela inclut :

- Identifier les outils/mécanismes de coordination utilisés et leurs résultats.
- Évaluer l'impact concret de la coordination sur la réponse aux besoins de la population affectée.
- Déterminer si et comment les réponses coordonnées précédentes dans la région ont joué dans la mise en place des mécanismes de coordination et dans la mise en œuvre de la réponse.
- Évaluez si la mise en œuvre du SMCC a renforcé la centralité du SN dans la réponse et comment.
- Identifier les éléments qui auraient pu aider à construire une réponse encore plus efficace.
- Identifier les meilleures pratiques qui pourraient être reproduites dans d'autres contextes.

2 Résultats et conclusions

Des entretiens ont été menés avec des représentants de diverses composantes du mouvement : la Société nationale (SN)/la Croix-Rouge de la République Démocratique du Congo (CR RDC), la FICR, le CICR et la Croix-Rouge française (CRF) en tant que Société nationale partenaire (SNP). Une opinion a été partagée par toutes les personnes interrogées, à savoir que **la coordination de la réponse s'est très bien passée et a contribué de manière significative au succès de la réponse**. Le résumé des opinions présenté ci-dessous n'est pas attribué à des personnes spécifiques, mais plutôt regroupé par agence, SN, FICR, CICR. Le chef de délégation de la Croix-Rouge française n'était pas présent au début de la catastrophe, mais a rencontré par la suite toutes les autres parties impliquées et a partagé sa compréhension de la dynamique de réponse. Son point de vue est inclus dans la section de la FICR.

Société nationale

Deux concepts ont été mentionnés de manière écrasante par tous les représentants de la CR de la RDC : "*Pilier Rouge*" ou "Red Pillar", et "Lead". Ces deux concepts sont présentés comme les deux éléments les plus importants pour le succès de l'opération. La Société nationale a joué un rôle de premier plan dans l'intervention et en termes de représentation du Mouvement. Il est important de noter que le pilier rouge était fort, car tous les éléments de la réponse, quelle **que soit la composante mise en œuvre, étaient perçus comme "la Croix-Rouge"**.

Conformément au SMCC, voici trois exemples de la manière dont le **rôle principal de la Société nationale a été renforcé**, tels que présentés par les représentants du CR de la RDC :

- La Société nationale a insisté pour avoir le rôle principal, et a investi des ressources humaines importantes à cet effet, avec le chef national de la gestion des catastrophes déployé immédiatement à Goma comme chef d'opération ; il est resté à Goma pendant plus de 6 mois.
- En outre, le chef de la branche de Goma a fait office de coordinateur de terrain, et le président de la province a été directement impliqué dans la gestion de l'intervention et a présidé la Commission provinciale de gestion des catastrophes sous l'autorité du secrétaire général aux affaires humanitaires à Goma, s'occupant de l'évaluation et de la planification, et représentant en même temps le Mouvement. La Société nationale était ainsi clairement placée au centre de l'opération.
- Des réunions tripartites se sont tenues quotidiennement pendant les premières semaines, puis toutes les semaines, toutes les deux semaines et tous les mois en fonction de l'évolution du contexte. Ces réunions, présidées par le chef d'opération du CR de la RDC, avaient pour mandat clair de partager les informations contextuelles, d'évaluer la situation et de planifier la réponse. Elles pouvaient décider qui ferait quoi, où et quand, partager les ressources, distribuer les rôles et les responsabilités. Les réunions étaient clairement structurées et opérationnelles.

Bien que la réponse à l'éruption volcanique ait été généralement réussie grâce à une forte coordination et à un esprit de partenariat, il a été souligné à de nombreux moments que la coordination n'avait pas toujours été aussi efficace par le passé, et **de nombreux efforts ont été faits pour éviter les pièges et appliquer les leçons tirées des opérations précédentes.** Ceci a été particulièrement mentionné en comparaison avec la réponse à Ebola (EVD) où la position initiale du SN était perçue comme plus limitée à la fourniture de ressources (personnel) et moins impliquée dans la prise de décision. Cette situation a évolué au cours des différentes phases de la riposte à l'EVD (plusieurs épidémies entraînant plusieurs opérations), le SN prenant progressivement plus d'initiatives jusqu'à la dernière épidémie, où il a pleinement pris la direction des opérations. Cet apprentissage a été appliqué directement au stade initial de l'opération de Nyiragongo.



Un autre aspect mentionné par les répondants du CR de la RDC était la qualité et l'expérience du personnel déployé, tous étant familiers avec le contexte, connus par le SN et ayant des personnalités complémentaires. **L'importance des personnalités des membres de l'équipe a été mentionnée comme un facteur contribuant au succès de la coordination.**

Bien que les outils officiels du SMCC n'aient pas été référencés par les SN, certains mécanismes étaient en place pour soutenir les efforts de coordination. **Une plateforme de discussion bien établie a permis d'atténuer les désaccords et les composantes agissant de leur propre chef,**

et un tableau opérationnel toujours à jour a permis d'éviter les malentendus. Les deux outils ont permis aux acteurs du Mouvement de savoir qui opérait où et quand.



Un aspect qui a été signalé comme **devant être amélioré est la coordination avec la Croix-Rouge rwandaise**, car l'opération s'est étendue au-delà de la frontière. Malgré l'accès facile à Gisenyi au Rwanda depuis Goma et les voyages de routine des collègues de la RDC, aucune réunion n'a été organisée entre le RDCRC, la CR du Rwanda, la FICR et le CICR sur cette opération.

FICR

De manière révélatrice, les représentants de la FICR à différents stades de la réponse ont tous mentionné la **perception unifiée du Mouvement de la Croix-Rouge, agissant comme une seule Croix-Rouge**, et la position essentielle de la Société nationale. Un aspect supplémentaire et fondamental de la coordination mentionné par tous était la préexistence d'un cadre de sécurité, l'accord de niveau 3 (L3) entre la FICR, le CICR et les Sociétés nationales partenaires.

La coordination de cette opération a été perçue comme particulièrement réussie en raison de l'application des apprentissages passés, de la familiarité du contexte et des personnalités. Quelques points forts de la coordination :

- Des canaux de communication étaient déjà établis entre les composantes du Mouvement. Par chance, un représentant de la FICR était en visite à Goma au moment de l'incident. Plusieurs réunions avaient eu lieu avec le CICR et le SN, discutant de la phase de transition de la réponse finale à l'EVD et des plans dans les jours précédant l'éruption.
- Lorsque le volcan est entré en éruption, l'accord L3 a été activé pour la sécurité du personnel à Goma. Le personnel de la FICR et du PNS a été relogé par le CICR avec tous les autres membres du personnel du CICR dans trois maisons d'hôtes du CICR au Sud-Kivu, près de Goma. Ainsi, tous les membres du personnel de la FICR et du CICR vivent ensemble, partagent des bureaux et ont un accès extrêmement facile les uns aux autres pour les discussions, la planification et la coordination. Le CICR a partagé ses ressources (véhicules et maisons) au profit de tous et l'activation du L3 s'est traduite par une plateforme de collaboration où les forces et les capacités de chaque composante ont pu être mises en commun.
- Comme la réponse s'étend sur deux pays, la RDC et le Rwanda, la FICR pourrait utiliser la présence d'un membre de la FICR au Rwanda pour la réponse COVID afin de coordonner la réponse de l'autre côté de la frontière.
- Bien qu'une collaboration informelle ait immédiatement commencé, en partie en raison des circonstances susmentionnées, le Mouvement a rapidement saisi l'occasion et une réunion de plus haut niveau a été organisée avec des représentants de la FICR, du CICR, des SN et des SNP, afin de formaliser l'effort de collaboration. Dans une adaptation d'un mécanisme du SMCC, cette réunion est appelée "mini-sommet", bien qu'il ait été noté qu'elle ne correspondait pas à la définition exacte (des représentants des régions et du siège seraient normalement présents). Cependant, comme le niveau opérationnel sur le terrain avait déjà tendance à s'aligner, la reconnaissance plus formelle a renforcé cette disposition naturelle.

Les commentaires spécifiques des représentants de la FICR sur le terrain ont mis en évidence quatre "ingrédients" essentiels qui ont permis à la structure de coordination de bien fonctionner : 1) la colocation ; 2) l'établissement d'une image opérationnelle commune ; 3) la planification conjointe ; et 4) l'attribution conjointe des tâches.

1. **La colocation** a permis aux équipes de terrain de nouer des relations plus solides en dehors des réunions formelles et de traiter les questions inévitables de manière plus informelle et plus rapide. La FICR s'est physiquement installée dans les mêmes locaux que le CICR et la RDC, ce qui a donné à tous les partenaires des points d'entrée cohérents pour relever les défis, partager des informations et travailler ensemble.
2. **L'établissement d'un tableau opérationnel** commun grâce au partage cohérent des données d'évaluation a garanti que tous les acteurs du Mouvement avaient une compréhension commune des priorités opérationnelles et humanitaires. Cela a été essentiel pour rallier l'attention autour des principaux problèmes afin de mobiliser conjointement les ressources nécessaires à la réponse.
3. **La planification conjointe** a découlé naturellement du tableau opérationnel commun et a permis au Mouvement de décider collectivement de la manière dont il devait intervenir - aux niveaux micro et macro. En comprenant et en exploitant les avantages comparatifs de chacun, le Mouvement a été en mesure d'utiliser efficacement les ressources disponibles de manière efficiente et coordonnée.
4. **L'attribution de tâches conjointes** a suivi la planification conjointe pour assigner des responsabilités d'action à des acteurs spécifiques du Mouvement. Ce processus (tableau d'opération commun, planification conjointe et attribution de tâches conjointes) a été répété cycliquement toutes les 48 heures - puis la fréquence a été réduite à mesure que la situation se stabilisait - afin de garantir le suivi des responsabilités, d'apporter un soutien interorganisations et de s'adapter à l'évolution du contexte.
5. Cette structure de coordination a facilité la circulation de l'information, ce qui a permis une action rapide et efficace de la réponse. Elle est généralisable et peut être utilisée dans des opérations à petite ou grande échelle et devrait servir de meilleure pratique pour le Mouvement, les membres et la coordination externe.

Tout comme les commentaires du CR de la RDC, la FICR a également noté que cette excellente coordination n'était pas toujours présente dans les opérations passées ; les leçons tirées des défis passés ont clairement permis de trouver une manière plus efficace de répondre conjointement aux besoins humanitaires. L'un des enseignements est l'importance de comprendre l'espace opérationnel et le mandat de chaque composante, en particulier entre la FICR et le CICR. Les deux institutions ont des mandats différents, des manières différentes de gérer les opérations, et des perspectives différentes en termes d'espace et de temps. Cela pourrait facilement conduire à des malentendus, où le conflit prolongé avec une présence de plusieurs décennies et un espace opérationnel durement acquis du CICR ne s'alignerait pas facilement sur la vision d'une urgence de santé publique soudaine de la FICR. Le leadership des deux institutions, la compréhension des points de vue de l'autre et l'expérience du travail en partenariat en ont fait une combinaison idéale

pour la coopération et la collaboration. En d'autres termes, les personnalités (ou profils) ont compté.



Comme on peut s'y attendre dans un contexte opérationnel aussi complexe, la réponse a rencontré plusieurs défis. L'état de siège ou état d'urgence déclaré au Nord-Kivu signifie que le gouvernement est dirigé par un gouverneur militaire. Les négociations avec les représentants de l'armée (FARDC) pour l'espace et les normes des abris ont été difficiles. La forte coordination du Mouvement a permis de négocier sur plusieurs fronts, avec une approche axée sur la recherche de solutions, le Mouvement national et ses partenaires de la FICR et du CICR discutant avec les FARDC comme une seule et même Croix-Rouge, dans l'intérêt de la population touchée. Malgré une situation clairement tendue, la coordination a tenu bon, les partenaires sont restés ensemble et les services ont été fournis.

CICR

En accord avec la perception de la Société nationale et de la FICR, les collègues du CICR ont également reconnu que la coordination globale de la réponse était incroyablement positive et, surtout, que la Société nationale avait joué un rôle de premier plan. Des concepts similaires ont été mentionnés comme contribuant à l'effort de coordination :

- Une relation ouverte et bonne préexistante avec le niveau national a rendu l'effort de coordination précoce efficace et rapide. Les autorités nationales, le CICR, la FICR et le PNS se sont rencontrés immédiatement après l'éruption (le jour suivant), ont convenu de l'orientation générale de la réponse et ont travaillé ensemble à la préparation du DREF.
- Le cadre de sécurité (l'accord L3) a clairement défini les responsabilités et l'organisme responsable en temps de crise. Cela a permis d'éviter toute confusion et d'accélérer considérablement les actions nécessaires après l'éruption.
- Suite aux premières réunions, et dans la première semaine suivant la catastrophe, plusieurs personnes clés ont été déployées à Goma en tant que représentants du niveau national, dans un esprit d'accord et de collaboration : le responsable national de la gestion des catastrophes, avec le vice-président du RDCCR et un autre membre de la gouvernance, le coordinateur du mouvement du CICR avec un collègue de la réponse d'urgence ; les coûts de la visite ont été couverts par le CICR. La FICR n'a pas rejoint Kinshasa à ce stade mais avait déjà à Goma le Responsable des opérations régionales et le Responsable des opérations EVD et était en cours de déploiement des HEOps. Le CICR était également en train de déployer du personnel de réponse d'urgence supplémentaire. Il est important de noter que des représentants de haut niveau étaient présents à Goma pour partager l'esprit de l'effort de coordination initié à Kinshasa.
- Dès le début, les différentes composantes du Mouvement ont partagé les informations, la terminologie et la compréhension du contexte et ont défini des rôles et des responsabilités clairs pour chacun. Le "mini-sommet" qui s'est tenu était un effort au niveau national. Compte tenu de l'échelle moyenne de la réponse, cela semblait approprié et représentait adéquatement l'esprit de collaboration de l'effort de réponse pour toutes les parties impliquées.

Les défis opérationnels passés ont clairement joué un rôle clé dans le développement de l'opération de Nyiragongo. Plusieurs opérations liées à Ebola ont été lancées en RDC, impliquant tous les partenaires, et la coordination n'a pas toujours été aussi fructueuse selon plusieurs collègues, surtout au début des crises Ebola. **Cette expérience, durement apprise, a pu être appliquée dès le début de la réponse à l'éruption volcanique car de nombreux membres du personnel avaient été impliqués dans la réponse à l'EVD et ont partagé cette expérience. Il y avait une volonté d'éviter les pièges, de réfléchir sur le passé et d'appliquer les connaissances à la nouvelle situation, pour des bénéfices mutuels. Le niveau d'expérience et l'attitude des différents responsables de la réponse des différents partenaires du Mouvement ont été**

mentionnés à plusieurs reprises par toutes les personnes interrogées comme des éléments clés de la qualité de la coordination et de la réponse.

3 Conclusion

La complémentarité des points de vue partagés et des opinions exprimées lors des entretiens est frappante. Il y a un consensus sur le fait que **l'effort de coordination a été un succès opérationnel et qu'il a finalement permis au Mouvement de servir les personnes touchées**. Plusieurs facteurs ont contribué à ce succès, résumés ici :

- **Rôle principal de la Société nationale** : La Société nationale a joué le rôle de chef de file avec le soutien d'autres composantes du Mouvement et a partagé ouvertement la stratégie et la planification opérationnelles.
- **La qualité du personnel** : Haut niveau d'expérience de toutes les personnes impliquées dans la réponse, de la Société nationale, de la FICR et du CICR. Expérience du contexte, de la gestion de la réponse, des différentes entités du Mouvement et de leur dynamique. Les 3 composantes ont déployé du personnel expérimenté en temps voulu.
- **Une forte collaboration** : Un esprit de collaboration et de complémentarité a été signalé à tous les niveaux de gestion, de l'équipe de gestion nationale à l'équipe opérationnelle sur le terrain.
- **Application des enseignements précédents** : Des apprentissages essentiels ont été appliqués à partir de la réponse récente et en cours à Ebola. De nombreux intervenants impliqués dans l'opération d'éruption volcanique avaient déjà participé à la réponse à l'EVD.
- **Rôles et responsabilités clairs** : Les rôles et les responsabilités ont été clairement définis et convenus au tout début de l'intervention.
- **Accords en place** : L'existence préalable d'un accord-cadre sur la sécurité du Mouvement, le L3, a servi de tremplin pour la gestion de la crise pendant et après l'éruption.
- **Utilisation des mécanismes de coordination** : Les mécanismes de coordination ont été mis en place de manière appropriée, les réunions ayant des objectifs clairs et étant adaptées à l'évolution de la réalité opérationnelle, sous la direction très compétente du SN. L'information a circulé facilement dans la transparence.

Certains aspects contextuels ont également joué un rôle important dans la réussite de cette opération : une catastrophe naturelle de taille moyenne, géographiquement confinée, et bénéficiant d'un bon financement, a conduit à une opération relativement bien dotée en ressources, avec des mandats clairement définis. En raison de l'évacuation du personnel à la suite de l'éruption, de nombreux membres de l'équipe ont partagé un logement, ce qui a permis une **communication très fluide et un accès facile aux différents partenaires dans un esprit de collaboration**.

Ces éléments combinés ont clairement permis une réponse efficace, rapide et pertinente, avec différents services fournis en temps opportun et de manière adéquate, compte tenu des défis. Le **rétablissement des liens familiaux (RLF) a été mentionné comme particulièrement réussi et central pour la position** et la perception de la **CR de la RDC** parmi la population ; l'approvisionnement en eau, la distribution de NFI et les premiers secours ont également impliqué une collaboration étroite entre tous les partenaires ; la réponse immédiate des volontaires pendant la nuit de l'éruption a été qualifiée d'"héroïque" par une personne interrogée.

Plusieurs outils du SMCC ont été utilisés au cours de cette réponse, même si certains acteurs **ne l'ont pas perçu comme tel**, ou si leur rôle n'a pas été immédiatement compris. Un "mini-sommet" a effectivement eu lieu, mais pas dans le format officiel et au niveau national uniquement. Il a cependant joué un rôle crucial dans l'alignement de l'esprit de collaboration qui devait se poursuivre tout au long de l'opération. En outre, les termes de référence pour un officier de coordination du mouvement ont été rédigés et approuvés. Aucun candidat n'a été sélectionné, mais en raison de l'environnement exceptionnellement bien coordonné, cela n'a pas eu d'impact sur l'opération. Il ne s'agit pas de dire que le MCO n'est pas un rôle pertinent, au contraire ; cependant, dans ce cas particulier, il semble que la Société nationale ait pris l'initiative et joué le rôle de président des réunions de coordination du Mouvement. Enfin, un Accord de coordination du Mouvement (MCA) a été rédigé. Il est intéressant de noter que personne n'a pu confirmer ce qu'il est advenu de ce document, et que beaucoup ne l'ont pas vu. Une fois encore, cet effort a certainement joué un rôle important en arrière-plan, en déclenchant des conversations sur les rôles et les responsabilités. L'environnement de travail extrêmement favorable n'a peut-être pas nécessité la formalisation du MCA, mais il n'a certainement pas nui à l'effort.



La combinaison de ces éléments a donné lieu à un **environnement hautement collaboratif**, où les ressources ont été partagées dans l'intérêt général de la population touchée. Bien que certains facteurs puissent être considérés comme non intentionnels, ou dus au hasard, le leadership fort de chaque composante a pu reconnaître l'opportunité et en tirer parti.

Pour reprendre les termes d'un répondant : "**L'unité est synonyme d'efficacité**".

Annexes

Cette étude de cas est principalement basée sur les entretiens des acteurs clés de la réponse, depuis le début de la réponse en mai 2021 jusqu'à février 2022. La liste des personnes interrogées figure ci-dessous ; les représentants de la Société nationale, de la FICR et du CICR ont été interrogés dans le cadre d'une conversation semi-structurée, avec des questions guidées couvrant les principaux aspects de l'effort de coordination, mais laissant également la place à des points de vue personnels.

Les entretiens ont duré de 30 à 50 minutes ; les entretiens ont été enregistrés pour l'exactitude des notes et des transcriptions. Les résultats sont présentés comme une analyse des principaux points rapportés par les personnes interrogées tels qu'ils ont été perçus par l'enquêteur et ne sont volontairement pas attribués à des personnes spécifiques.

Des informations générales sur l'opération, le contexte et l'effort de coordination ont également été recueillies dans divers rapports et autres sources, énumérés dans les documents consultés ci-dessous.

Questions directrices pour les entretiens semi-structurés

1	Pouvez-vous décrire votre rôle dans l'opération de l'éruption du Nyiragongo ?	Pouvez-vous décrire votre rôle dans l'opération liée à l'éruption du Nyiragongo ?
2	Quelle est votre perception générale de la coordination du MCR pour cette opération ?	Quelle est votre perception générale de l'effort de coordination du Mouvement RCRC pour cette opération ?
3	Comment la coordination a-t-elle été initiée, et quels outils ont particulièrement contribué au succès ou à l'échec de l'opération ? • <i>Un mini-sommet a-t-il été initié ? Comment ?</i> • <i>Quel a été le résultat, comment a-t-il été décidé ?</i> – <i>Y a-t-il eu un accord de coordination des mouvements (MCA) ? Pourquoi ou pourquoi pas ?</i>	Comment la coordination a-t-elle été initiée, et quels sont les outils qui ont particulièrement contribué au succès ou aux échecs de l'opération ? • <i>Un mini-sommet a-t-il été organisé ?</i> • <i>Quel en a été le résultat, comment y est-on arrivé ?</i> – <i>Y a-t-il eu un MCA ?</i>
4	Les outils ou mécanismes de coordination de l'ICR ont-ils changé ou évolué pendant l'opération, et si oui, pourquoi et comment ?	Les outils de coordination ont-ils changé ou évolué au cours de l'opération, et si oui pourquoi et comment ?
5	Comment la coordination a-t-elle influencé les options, les choix et les décisions opérationnelles ? Quel a été son impact sur l'opération en termes de rapidité de prise de décision, d'efficacité opérationnelle, de portée et de pertinence ?	Comment la coordination a influencé les options, choix et décisions opérationnels ? Quel a été l'impact en termes de vitesse de décision, efficacité, portée et pertinence opérationnelle ?
6	Dans un contexte d'urgences récurrentes, comment la coordination de l'ICR de cette opération s'est-elle comparée aux autres opérations ? Comment l'expérience de Nyiragongo influence-t-elle votre perception du rôle de la coordination ?	Dans un contexte d'urgences récurrentes, comment la coordination de l'opération Nyiragongo se compare à d'autres opérations ? Comment votre expérience de l'opération Nyiragongo influence votre perception du rôle de la coordination ?

7	De votre point de vue, comment la coordination de l'ICR a-t-elle influencé la position de la Société nationale ? – <i>Quel a été l'impact sur la position de la NS à l'intérieur et à l'extérieur du Mouvement ?</i>	Selon votre point de vue, comment la coordination du Mouvement a influencé la position de la Société Nationale ? – <i>Quel a été l'impact sur le positionnement de la SN, avec et à l'extérieur du Mouvement ?</i>

Liste des personnes interrogées

Nom	Position	MRC
Moise Kabongo	Chef des opérations	Croix-Rouge de la RDC
Marcel Muamba	Président de la branche provinciale du Nord-Kivu	Croix-Rouge de la RDC
Joseph Kasongo	Chef de l'antenne du Nord Kivu	Croix-Rouge de la RDC
Raphael Tenaud	Chef de la sous-délégation de Goma	CICR
Thierry Desmonds	Coordinateur de la coopération (Délégation KIN)	CICR
Gregory Le Coq	Coordinateur de la coopération	CICR
Pieter De Rijke	Coordinateur de la coopération	CICR
Balla Conde	Chef des opérations	FICR
Rui Oliveira	Directeur des opérations régionales, Afrique	FICR
Jamie LeSueur	HEOps	FICR
Yves Emmanuel Saint Juste	Coordinateur de terrain de la FICR à Goma	FICR
Issoumaila Konate	Chef de la délégation	Croix-Rouge française

Documents consultés

FICR (6 janvier 2022), *Operation Update no. 4, Appel d'urgence République démocratique du Congo et Rwanda, Eruption du Mont Nyiragongo*, 28p.

Croix-Rouge de la RDC, Cellule d'évaluation de la FICR (2021), *Rapport d'évaluation, Éruption du volcan Nyiragongo, RDC, Nord Kivu, Goma*, 17p.

Croix-Rouge de la RDC, Cellule d'évaluation de la FICR (2021), *Situation and needs overview, Executive summary*, 5p.

FICR (16 septembre 2021), *Appel d'urgence révisé, République démocratique du Congo et Rwanda, éruption du Mont Nyiragongo : Complex Multi- Hazard Emergency*, 18p.

FICR (6 juillet 2021), *Operation Update no. 2, Emergency Appel Democratic Republic of Congo and Rwanda, Mount Nyiragongo Eruption*, 19p.

FICR (6 juillet 2021), *Operation Update no. 1, Appel d'urgence République démocratique du Congo et Rwanda, Eruption du Mont Nyiragongo*, 26p.

FICR (1er juin 2021), *Appel d'urgence, République démocratique du Congo et Rwanda, Eruption du Mont Nyiragongo : Complex Multi- Hazard Emergency*, 25p.

FICR (24 septembre 2020), *Appel d'urgence révisé, République démocratique du Congo : Stratégie de confinement de l'épidémie de maladie à virus Ebola (MVE) et plan de réponse de la Croix-Rouge / Croissant-Rouge*, 22p.

Lois Austin et Anna Dobai (février 2019), *Examen des enseignements tirés de la modalité " Un appel international ", Partie du processus de renforcement de la coordination et de la coopération des mouvements (SMCC)*, 77p.

Croix-Rouge de la RDC (septembre 2021), *Rapport des ateliers sur les leçons apprises de la riposte Ebola du mouvement Croix-Rouge*, 22p.