







CONTEXTE

Le Pool d'Urgence Congo (PUC) est un service d'urgence administré par le programme pays RDC (OCB) couvrant 15 provinces de l'ouest de la RDC et se concentrant sur la détection rapide et la réponse aux crises médicales et humanitaires. Avec environ 80 employés permanents et un Pool de Réserve (PdR) de 300 membres, il a pour objectif de réduire la morbidité et la mortalité au sein des populations touchées par des crises, en s'appuyant sur un large réseau de surveillance et en déployant des équipes d'intervention rapide chargées de vérifier les informations et de mener des actions sur le terrain.

Cette évaluation externe a examiné dans quelle mesure le PUC est adapté aux besoins d'urgence en RDC, en recourant à une approche fondée sur la théorie. Elle visait à offrir une analyse approfondie de la pertinence du PUC, en tenant compte de l'évolution du contexte humanitaire, de son positionnement stratégique et de l'efficacité de son approche opérationnelle.

METHODOLOGIE

-  Approche mixte
-  Revue documentaire
-  54 entretiens approfondis
-  Discussions de groupe avec 15 membres du PdR
-  Enquête en ligne auprès du staff PUC et du PdR
-  Analyse de 8 interventions du PUC

RECOMMANDATIONS

- Réduire le risque de sur-spécialisation** (e.g. rougeole) en augmentant l'exposition à des situations plus diverses et moins fréquentes.
- Accroître la sensibilité du système de V&D**, en particulier pour les urgences humanitaires, grâce à des seuils révisés.
- Suivre et analyser les délais de manière systématique** afin de mieux comprendre la durée entre les alertes et les interventions, et rendre ces informations visibles. Organiser un/des ateliers afin d'optimiser la prise de décision.
- Rationaliser les processus de validation** grâce à des packages de réponse préapprouvés et à une plus grande autonomie budgétaire.
- Améliorer l'efficacité** en passant à l'archivage numérique et investir dans les compétences numériques du personnel.
- Réaliser une analyse coûts-bénéfices** de l'achat d'un avion dédié afin d'accroître la rapidité et la mobilité.
- Dépasser une mentalité historiquement indépendante pour développer une **collaboration et des partenariats plus stratégiques** avec le MoH, les partenaires et les autres entités MSF, et veiller à élaborer des stratégies de sortie.
- Systématiser l'apprentissage institutionnel** via des plateformes régulières dédiées, des sessions type « pause et réflexion », une gestion de l'information et des connaissances adaptée et plus d'échanges inter-PUC.
- Renforcer l'engagement avec le personnel du PdR** par davantage de communication et de transparence.
- Investir dans la polyvalence** du staff permanent et du PdR afin de réduire la taille des équipes lors des interventions.
- Mieux définir la collaboration avec le « Bureau d'Appui et de Liaison Intersections »** pour affiner la communication entre MSF et le MoH et renforcer le plaidoyer.

CONCLUSION

Malgré de nombreux changements au cours des 30 dernières années, **le PUC reste très pertinent** face aux besoins actuels en RDC. Son **système de surveillance, Veille et Détection (V&D)**, comble une lacune essentielle, complétant les rapports du MoH et informant les autres acteurs humanitaires. Il semble cependant **moins apte à détecter des événements atypiques ou est moins exposé aux crises humanitaires** (vs. épidémies). La récurrence des interventions contre la rougeole et sa couverture géographique l'exposent à un risque de sur-spécialisation.

Le PUC dispose d'une **logistique exceptionnelle**, mais sa limite de 2 interventions/1 exploration impose une **forte priorisation**. Sa mobilité est contrainte par la dépendance aux compagnies aériennes et à l'UNHAS, pouvant entraîner retards et pertes financières. Par ailleurs, les relations communautaires, à la base du système de V&D, risquent de s'affaiblir si le partage d'informations s'accompagne d'attentes non satisfaites en matière d'intervention.

Des inefficacités persistent, comme la dépendance au papier, l'absence de standardisation ou le manque de compétences numériques du personnel. Les processus de recrutement du PdR pour chaque intervention sont également chronophages et, bien que le PUC ait fait des efforts pour améliorer leur engagement, les critères de sélection et les attentes demeurent flous pour eux. De même, de nombreux employés permanents du PUC estiment que la taille des équipes reste excessivement importante, malgré des améliorations depuis 2019.

Les processus décisionnels du PUC et les exigences de validation budgétaire sont chronophages, mettant parfois à l'épreuve son mandat principal. Les données sur les délais ne sont pas systématiquement suivies ou analysées, ce qui limite la compréhension et la gestion adaptative. Bien que des mécanismes existent pour favoriser la réflexion et l'apprentissage, ils pourraient être plus systématiques.

La **collaboration** avec le MoH est solide, mais les préoccupations liées à la dépendance appellent à y investir davantage. Malgré un vif intérêt pour d'autres partenariats, le PUC a l'habitude d'agir seul et a obtenu par le passé des résultats mitigés en raison de différences dans les modèles opérationnels et les méthodes de travail.