

Stratégies de communication pendant l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes en ville de Goma au Nord – Kivu

Par BAHATI MATEMBERA,

Assistant – Chercheur au Département des Sciences Politiques et Administratives de l'Université de Goma «(UNIGOM)

E- mail : bahatimat@gmail.com

Résumé

L'un des principaux défis de la gestion de la crise provoquée par l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes en ville de Goma au Nord- Kivu est sans nul doute l'absence d'une communication de crise bien coordonnée. En cas de crise comme l'éruption volcanique, la communication est une composante fondamentale des concepts d'atténuation et de gestion des catastrophes et de réduction des risques de catastrophe. En fait la communication de crise s'est toujours avérée d'une importance capitale pour sauver des vies en cas de catastrophe naturelle. Nous basant sur les théories de communication de la crédibilité-confiance de Carl Houland, celle de consonance cognitive et dissonance cognitive de Léon Festinger et celle de la co-crédation du message de Lee Thayer, pouvons situer le niveau du problème en déterminant la part de responsabilité de l'émetteur, du message et du récepteur dans la problématique de la résistance des populations vis-à-vis des recommandations leur faites. Pour se faire, il reste toujours de savoir comment dialoguer avec une population pendant une crise que, le moment venu, des décisions et des mesures appropriées soient prises pour mitiger les risques et par ricochet atténuer les pertes en vies humaines en cas de catastrophe naturelle. Il faut d'emblée mettre en évidence le rôle des scientifiques dans la réponse aux crises et la nécessité de s'engager efficacement avec toutes les parties prenantes. Il est important que toutes les informations soient présentées clairement, tout en gardant à l'esprit le fait que le public ne possède jamais la même compréhension du langage dans lequel les scientifiques s'expriment. La compréhension de la terminologie utilisée lors de communication est importante pour la perception des risques. C'est à partir de quelques observations personnelles appuyées par nombreux analystes et chercheurs en communication que nous avons dégagé quelques failles sur le plan gestionnaire et communicationnel de la crise de l'éruption du volcan Nyiragongo. L'étude a formulé des pistes de solution pour une bonne stratégie de communication en cas de crise: Evaluer la menace ; évaluer et communiquer à temps ; mettre en place un système d'alerte précoce ; avoir la capacité de rendre compte et savoir adopter les politiques de communication avant toute action. C'est à travers une démarche méthodologique systémique nourrie par la synergie des techniques d'observation désengagée, d'entretien non structuré et documentaire que cette étude trouve sa réalisation épistémologique.

Mots clés : Volcan, éruption volcanique, Stratégie, communication de crise, séisme

Keywords: Volcano, volcanic eruption, Strategy, crisis communication, earthquake

Abstarct

One of the main challenges in managing the crisis caused by the eruption of the Nyiragongo volcano and the earthquakes in the city of Goma in North Kivu is undoubtedly the lack of well-coordinated crisis communication. In a crisis such as a volcanic eruption, communication is a fundamental component of the concepts of disaster mitigation and management and disaster risk reduction. In fact, crisis communication has always been of utmost importance in saving lives in the

event of natural disasters. Based on Carl Houland's credibility-trust communication theories, Léon Festinger's cognitive consonance and cognitive dissonance theories and Lee Thayer's message co-creation theories, we can locate the level of the problem by determining the share of responsibility of the sender, the message and the receiver in the problem of the resistance of the populations vis-à-vis the recommendations made to them. To do this, it always remains to know how to dialogue with a population during a crisis that, when the time comes, appropriate decisions and measures are taken to mitigate the risks and by extension mitigate the loss of human life in the event of a natural disaster. We must immediately highlight the role of scientists in crisis response and the need to engage effectively with all stakeholders. It is important that all information is presented clearly, keeping in mind that the public never has the same understanding of the language in which scientists speak. Understanding the terminology used in communication is important for the perception of risk. It is from a few personal observations supported by numerous analysts and communication researchers that we have identified some managerial and communicational flaws in the crisis of the eruption of the Nyiragongo volcano. The study formulated possible solutions for a good communication strategy in the event of a crisis: Assess the threat; evaluate and communicate on time; set up an early warning system; have the capacity to report and know how to adopt communication policies before any action. It is through a systemic methodological approach fueled by the synergy of disengaged observation techniques, unstructured interview and documentary that this study finds its epistemological realization

Introduction

Les catastrophes naturelles constituent une menace majeure pour la sécurité des populations et le développement de nombre de pays du monde¹. L'UNISDR définit le terme catastrophe comme étant « la rupture grave fonctionnement d'une communauté ou d'une société impliquant d'importants et des pertes humains, matériels, économiques ou environnementales que la communauté ou la société affectée ne peut surmonter avec les seules ressources².

Ces catastrophes sont causées par les aléas de différente origine : séismiques, volcaniques, climatiques, ...

Le 22 mai 2021, le volcan Nyiragongo, qui domine la ville de Goma, dans l'Est de la RDC, est entré en éruption et des coulées de lave se sont déversées vers l'Est, en direction du Rwanda. Une autre coulée de lave s'est dirigée vers la ville de Goma et s'est arrêtée à 300 mètres de l'aéroport international de Goma, explique le communiqué de l'OVG.

Le 24 mai, des tremblements de terre sont ressentis, par intermittence. Le moniteur sismique rwandais a enregistré des séismes d'une magnitude atteignant 5,1 provenant du lac Kivu dans le district de Rubavu. Ces secousses provoquent des fissures dans les bâtiments et davantage de stress pour une population déjà traumatisée. Les autorités ont averti la population de rester vigilante et de ne pas s'approcher de la zone rouge, le chemin de lave de l'éruption de 2002. Les cendres émanant de l'éruption pourraient provoquer des maladies respiratoires.

L'éruption volcanique et les séismes sont des dangers à la population. Mais la communication au sujet de l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes peut être plus dangereuse si elle n'est pas cohérente.

¹ Birimwiragi Namogo D. citant Michellier C. dans estimation de la valeur économique du bâti de la ville de Goma face aux coulées de la lave du volcan Nyiragongo telles que survenues en 2002 : Les cas des quartiers Murara et Virunga, Mémoire de Maîtrise, Inédit, Faculté des Sciences, Département des Sciences et Gestion de l'Environnement ? Université2 de Liège, 2017 – 2018, P.1.

² Birimwiragi Namogo D. citant UNISDR, Idem.

D'une part, une communication dramatique peut inutilement entraîner ou aggraver la psychose et un stress généralisé. D'autre part, une communication tâtonnante est susceptible de créer un impact négatif sur l'acceptation de la maladie et sa dangerosité ; elle peut décrédibiliser les gouvernants ; et semer le doute en la capacité des équipes de riposte à contenir la pandémie. La stratégie de communication utilisée par les acteurs publics en cette période de l'éruption et des séismes permet de soutenir qu'une approche politique approximative en temps de crise peut être plus dangereuse que la pandémie elle-même. A Goma, les « erreurs » dans la communication officielle ont entraîné l'émergence de deux types de crise : le déni de la catastrophe et une crise de confiance vis-à-vis des dirigeants.

Une crise impose une demande en communication qui dépasse ce à quoi l'organisation est habituée au cours de ses opérations quotidiennes³.

A Goma, les médias sociaux opèrent désormais comme de nouveaux espaces d'expression démocratique, mais dont les lignes éditoriales sont néanmoins confisquées par les puissances étatiques. Selon Joseph Scalon « toute crise est aussi une crise d'information. Qui ne maîtrise pas cette crise d'information ne maîtrisera pas la crise même dans ses aspects opérationnels »⁴. Le cas de l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes, dont il est question dans cette réflexion, illustre parfaitement le fait que crise et réseaux sociaux sont indéniablement liés.

Les dérapages communicationnels ont fait objet de nombreuses critiques au sein du grand public et de l'élite. Cette opinion qui s'est généralisée soutenait que la crise de l'éruption volcanique de Nyiragongo et les séismes à Goma était devenue non pas une menace comme telle mais une opportunité d'accumulation, d'affaires, mieux d'accès aux ressources financières provenant de l'aide internationale. Dans les réseaux sociaux, les acteurs de l'OVG, de la Protection Civile voire le Gouverneur Militaire sont taxés de vouloir glaner les millions qui viendraient des aides internationales. Certaines personnes ont même parlé d'une occasion offerte au gouvernement pour justifier des détournements des fonds publics. Il est à noter que depuis l'éruption du volcan Nyiragongo, la gestion de l'Observatoire volcanologique de Goma (OVG) passe à la loupe. Certains y pointent une mauvaise gestion.

La nouvelle catastrophe naturelle est difficilement compréhensible et serait liée à un détournement des budgets alloués à l'institution en charge de la surveillance, comme le soutient Patient Shamavu Mulumeoderhwa, qui travaille à l'OVG.

"Il y a un groupe de gens dont je fais partie qui a dit non c'est assez ! Avec ça, le directeur, qui est à la tête de ces détournements, de cette mauvaise gestion, Katcho Karume, a préféré procéder par défis en mettant en prison les agents, dont moi-même. J'ai été victime de cela avec beaucoup de collègues. D'autres encore ont été incarcérés à l'Agence nationale de renseignement à Goma", confie Shamavu Mulumeoderhwa.

En octobre 2020, le député national Jean-Baptiste Kasekwa a posé une question orale au ministre de tutelle à l'Assemblée nationale à propos des problèmes de fonctionnement de l'OVG.

A l'époque déjà, certains employés alertaient sur le détournement de leurs salaires par la hiérarchie. Aujourd'hui, pour le député national, les questions politiques ont primé sur la vie des habitants de Goma.

"Le gouvernement congolais est totalement responsable de tous les dommages dont la population de Goma est victime. Je vais interpellier à nouveau le ministre concerné mais également, nous allons examiner avec toutes les victimes, comment traduire l'Etat congolais en justice étant donné

³ Frandsen F. et Johansen W., Organizational Crisis Communication-A Multivocal Approach. SAGE Publishing, 2017, consulté sur http://citation.allacademic.com/meta/p171526_index.html

⁴ Joseph SCABLON cité par Mégane FASTREZ dans Stratégies communicationnelles lors de crises de cyberhacking. Mémoire de Master, Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO), Ecole de Communication (COMU), Université Catholique de Louvain, 2016 – 2017, disponible sur memoireonline.com. Consulté le 24 mai 2021 à 16heures.

qu'il a été averti. Le gouvernement s'est préoccupé des questions politiques, des partages de poste au détriment de la protection de la population", déplore le député national.

Le député Jean-Baptiste Kasekwa n'est pas le seul à avoir alerté à propos de la situation. Il y a quelques mois, le mouvement citoyen Lucha (Lutte pour le changement) a contacté les différents partenaires de l'OVG parmi lesquels la Banque Mondiale

Aujourd'hui, Lucha rappelle l'urgence pour les autorités congolaises de mettre un terme à ces détournements. *"Ce qui est plus urgent pour le moment, c'est que le gouvernement dote l'OVG des moyens de surveillance proportionnels à la menace volcanique sur la ville de Goma et dans le territoire de Nyiragongo. Afin qu'on ne puisse pas uniquement intervenir quand le volcan est en éruption. Et aussi que les personnes impliquées dans la négligence puissent être sévèrement sanctionnées"*, martèle Espoir Ngalukiye, militant au sein du mouvement citoyen

Communiquer sur l'éruption de Nyiragongo et les séismes à Goma nécessite une analyse préalable des enjeux politiques, sociaux et stratégiques auxquels peut faire penser le message dans l'opinion. Une communication hâtive est susceptible de décrédibiliser les communicateurs, susciter des violences, du relativisme et mettre en péril même les efforts de recherche des solutions à la crise. Les sorties médiatiques des différents acteurs impliqués sont interpellant à ce sujet.

Vite dans les réseaux sociaux, on a assisté aux messages du genre : *« De OCHA Coordination des ONG, il n'y a pas d'éruption du volcan Nyiragongo, mais nous avons une activité sur le volcan Nyamulagira. Ce volcan est régulièrement en éruption (activité) dont la lave est orientée dans le parc ... mais en réalité il y a un phénomène de médecin qui affiche clairement une image de feu en face des luminaires du ciel ... Il est confirmé qu'il n'y a pas de danger. »*

En complément à ces propos attribués à l'OCHA, un autre internaute publie ce qui suit dans les réseaux sociaux : *« Comme Physicien de formation je vous informe qu'il n'y a pas éruption volcanique !! Seulement comme le ciel est clair suite au manque des brouillards ce qui s'explique scientifiquement avec le changement climatique, les gaz fluorescents se dégagent du cratère donne un aspect lumineux en contact avec l'oxygène de l'atmosphère !!! Comme preuve il n'y a pas de tremblement de terre ni de particules en suspension qui seraient les deux éléments précurseurs!!! Évitez la panique et passer une bonne nuit car il n'y a rien!! Partager ce message partout car les voleurs veulent profiter !! »*

Du citoyen « ordinaire », en passant par des mouvements citoyens, jusqu'à de hautes personnalités publiques, les voix se sont levées pour dénoncer pour critiquer la manière de la communication pendant la crise. Comme on peut lire sur le compte Twitter du Média Congo Check : *« Les fausses nouvelles peuvent littéralement tuer. En cette période de crise liée à l'éruption volcanique à Goma, les fausses nouvelles peuvent être dangereuses. »*

En complément aux propos du Média Congo Check, le Doctorant Alban Kasereka Kbaya ne souligne – t-il pas : *« Une mauvaise/information est plus dangereuse que l'éruption volcanique elle – même. La politique c'est l'art de dire la vérité ... En cas des catastrophes naturelles ou autres, il faut une bonne communication. Sinon, les rumeurs et fakes news vont provoquer plus des dégâts que l'éruption volcanique elle – même. Aux autorités de vite recadrer les tirs, avant qu'il ne soit tard... »*

La crise communicationnelle illustrée au niveau de l'équipe technique de l'observatoire volcanologique et ses partenaires a renforcé le scepticisme chez nombreux congolais et une baisse fulgurante de la confiance des dirigeants.

« Nous exigeons que toute la lumière soit faite sur le mode de communication de l'observatoire volcanique de Goma ainsi que sur celui du Service provincial de protection civile. Alerter est une chose, la réponse à l'alerte en est une autre. Il est urgent d'éclairer l'opinion sur le

fonctionnement du dispositif de gestion des menaces des volcans », lit-on dans le communiqué de la Société Civile publié dimanche 23 mai 2021.

«*Nous appelons le gouvernement central, les autorités provinciales, le système des Nations-Unies ainsi que tous les partenaires à considérer le cadre de concertation nationale de la société civile, le cadre provincial de concertation de la société civile du Nord-Kivu et le FONHAD (Forum des Organisations Nationales Humanitaires et de Développement) se tiennent à disposition de vous comme des interlocuteurs valables* », a ajouté cette organisation.

C'est à ce juste titre que cette réflexion, interrogeant les stratégies de communication sur l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes en ville de Goma (RDC), répondra à deux questions principales : Pourquoi les autorités n'assument-elles pas leurs responsabilités pour bien communiquer pendant la crise ? Quels rôles attribuent-ils aux différents canaux de communication en temps de crise ?

I. Portée sémantique des termes « Volcan », « éruption volcanique », « séisme », « Stratégie », « Message » et « Communication de crise »

Un volcan est un orifice de la croûte terrestre d'où s'échappent, lors des éruptions, de la lave (constituée de magma), des gaz (dioxyde de soufre, gaz carbonique, azote, par exemple) et des cendres. L'étude des volcans est la volcanologie ou vulcanologie. L'activité volcanique est l'une des manifestations de l'activité interne de la Terre due à l'énergie emmagasinée en son sein⁵.

Une éruption volcanique est un phénomène géologique caractérisé par l'émission, par un volcan, de laves et/ou de téphras accompagnés de gaz volcaniques. Lorsqu'une éruption volcanique provoque des dégâts matériels et des morts parmi l'espèce humaine mais aussi chez d'autres espèces animales ou végétales ce qui est la majorité des cas pour les volcans terrestres, ce phénomène constitue, à courte ou moyenne échéance, une catastrophe naturelle ayant un impact local ou mondial et pouvant bouleverser les habitudes animales, humaines, la topographie, etc.

Des recherches récentes montrent que les éruptions volcaniques ont un impact significatif sur le climat mondial et doivent être considérées comme des phénomènes catalytiques essentiels pour expliquer les changements écologiques et les bouleversements historiques des sociétés humaines⁶.

On distingue trois types d'éruptions par leur mécanisme :

- Les **éruptions magmatiques** sont provoquées par le dégazage du magma sous l'effet d'une décompression, qui produit une baisse de densité, laquelle propulse le magma vers le haut par l'effet de la poussée d'Archimède.
- Les **éruptions phréato-magmatiques** sont provoquées par le refroidissement brutal du magma par contact avec de l'eau, qui produit son fractionnement et l'augmentation explosive de la surface de contact eau-magma.
- Les **éruptions phréatiques** sont provoquées par la vaporisation de l'eau en contact avec le magma, qui éjecte les matériaux encaissants, le magma restant en place.

⁵ Repéré sur <https://www.futura-sciences.com/planete/definitions/volcanologie-volcan-3537/> lire en ligne, le 25 mai 2021 à 12heures.

⁶ Jan-Claude Tanguy, *Les volcans*, Éditions Jean-paul Gisserot, 1999, p. 45.

Un séisme ou tremblement de terre se traduit en surface par des vibrations du sol. Il provient de la fracturation des roches en profondeur ; celle-ci est due à l'accumulation d'une grande énergie qui se libère, créant des failles, au moment où le seuil de rupture mécanique des roches est atteint. Les dégâts observés en surface sont fonction de l'amplitude, la fréquence et la durée des vibrations. On distingue les séismes : d'origine tectonique, les plus dévastateurs (secousses, raz-de-marée...), d'origine volcanique et d'origine humaine (remplissage de retenues de barrages, exploitation des sous-sols, explosions dans les carrières...)⁷

Une stratégie est définie comme la manière d'élaborer, de diriger et de coordonner des plans d'action afin d'aboutir à un objectif déterminé, programmé sur le court ou le long terme. Le but principal étant d'éviter le pilotage à vue, une stratégie doit être appliquée et apporter des résultats positifs⁸.

Il s'agit donc d'une combinaison d'objectifs à atteindre à travers des moyens déterminés.

Selon ce que dit le Petit Larousse illustré, un message est une communication, une nouvelle, jugée souvent importante, transmise par quelqu'un.

C'est encore une déclaration par laquelle le président de la République communique avec les assemblées parlementaires ou avec la nation. En linguistique, un message est une séquence de signaux correspondant à un ensemble de règles de combinaisons (code) et transmis par l'intermédiaire d'un canal.⁹

Dans la vaste littérature concernant la communication, le message est souvent confondu avec l'information. Les deux termes sont utilisés comme synonymes, ce qui introduit de l'incompréhension. Nous comprenons par le message l'ensemble des facteurs qui sont transmis par l'émetteur au destinataire. Dans ces facteurs, nous incluons l'information, l'émotion par rapport à l'information, l'émotion concernant le destinataire et l'influence du contexte. Le message ne peut pas être réduit aux seules informations car il véhicule plus qu'une simple information. Le message est l'ensemble de l'information (contenu) et de la forme.¹⁰

Suivant le contexte de ce travail, le message renvoie aux informations émises par les dirigeants congolais sur l'évolution de l'éruption volcanique et les séismes en ville de Goma et sur les différentes mesures prises pour protéger et évacuer la population.

La communication quant à elle, Le Robert historique et étymologique nous dit que : « la communication est empruntée au dérivé latin « communicatio » qui signifie: mise en commun, échange, action de faire part ». Elle a été introduite en français avec le sens général de « manière d'être ensemble » et envisagée dès l'ancien français comme un mode privilégié de relations sociales. Son sens a changé par le vocabulaire théologique « communier puis communiquer avec Dieu » et a pris son sens actuel avec l'essor des médias.¹¹

La communication rassemble plusieurs éléments : l'action, le fait de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un ; l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ; l'action, pour une entreprise, d'informer et de promouvoir son activité auprès du

⁷ Lire en ligne,

https://www.actuenvironnement.com/ae/dictionnaire_environnement/definition/seisme_tremblement_de_terre.php4, consulté le 25 mai 2021 à 10heures.

⁸ Définition de stratégie, [Gestion d'entreprise](#). Publié le mercredi 20 mars 2013, disponible sur www.google.fr, consulté le 23 mai 2021 à 10heures

⁹ Bernard WILLERVAL, Bruno ROHMER et al., *Petit Larousse illustré*, Paris, Librairie Larousse, 1988, p. 629.

¹⁰ Anna KROL, « La dimension éthique de la communication langagière. Tentative de construction d'un modèle éthique de la communication », Thèse de Doctorat en philosophie, s.l., Université Grenoble Alpes, 2017, p. 77.

¹¹ Claudia JONCART LEULY, (s.a), *Théorie de l'information et principes de communication*, s.l, s.d, p.

public, d'entretenir son image, et ce quel que soit le procédé médiatique utilisé.¹² Elle concerne aussi bien l'homme (communication interpersonnelle, de groupe, de masse...) que l'animal et la plante (communication intra- ou inter-espèces,) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...).

La communication de crise est une discipline qui s'est développée très rapidement et cela se reflète dans les multiples théories de la communication de crise qui ont été développées ces dernières années.

Selon Frandsen et Johansen¹³, la communication de crise peut être définie à partir des phases de son cycle de vie ou du contenu, des fonctions qu'elle peut avoir. Ils définissent la communication de crise comme « a complex and dynamic configuration of communication processes - before, during, and after a crisis - where various actors, contexts and discourses are related to each other (instructing, adjusting and internalizing) ».

La communication de crise volcanique englobe généralement toutes les formes de communication pendant une crise volcanique¹⁴ : de la communication entre les équipements de surveillance et les scientifiques, à l'interprétation et à la prise de décision entre scientifiques et, à la communication entre les différentes parties prenantes sur les actions à entreprendre.

Une communication efficace en cas de crise volcanique est une composante fondamentale des concepts d'atténuation, de gestion des catastrophes et de réduction des risques de catastrophe. Dans le cadre de ce processus de communication, grâce aux leçons apprises, un certain nombre d'outils ont émergé qui sont régulièrement utilisés dans les crises volcaniques pour aider à structurer et à formuler des processus de communication. Il s'agit de :

- La mise à disposition des ressources pour développer les connaissances sur les volcans dangereux et établir les menaces potentielles via des évaluations des risques ;
- La communication des incertitudes scientifiques inhérentes à la gestion des risques volcaniques, ce qui a conduit l'analyse probabiliste à jouer un rôle de plus en plus important dans la communication de crise ;
- La fourniture des alertes, généralement par le biais de réseaux communément appelés systèmes d'alerte précoce (SAP) ;
- La prise de décision, de plus en plus assistée par divers outils tels que les cartes numériques, la messagerie automatisée et les outils d'alerte, ainsi que de nouvelles politiques et procédures de communication des données et des connaissances.

L'ensemble des leçons apprises a généré un large éventail de communications sur les crises volcaniques à travers le monde, façonnées en grande partie par les crises vécues et par les capacités des personnes et des institutions engagées dans l'analyse et l'alerte des risques volcaniques.

II. Les Stratégies communicationnelles pendant l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes en ville de Goma : Une crise de gestion en communication de crise volcanique

¹² Anonyme, (s.a), *Les principes de base de la communication*, s.l, s.d, p. 17.

¹³ Frandsen F. et Johansen W., *Communication and the Rhetorical Arena : A Multivocal Approach*. Communication présentée au congrès annuel de l'International Communication Association, San Fransisco, mai 2007.

¹³ COOMBS T., *Protecting Organisation Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory*. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176, En ligne <https://ic.cx/SqGG>

¹⁴ Nawezi Karl J, *Communiquer, prévoir et gérer les risques naturels : une mission impossible en RDC ?* Disponible sur <https://actualite.cd/index.php/2021/05/27/communiquer-prevoir-et-gerer-les-risques-naturels-une-mission-impossible-en-rdc>, consulté le 26 mai 2021 à 14heures.

II.1. Il y a éruption : une communication confusionniste, c'est Nyiragongo et non Nyamulagira

On a assisté à une confusion totale dans la soirée du samedi 22 mai dans la ville de Goma. Des nuages et de feu observés font dire à plusieurs personnes qu'il s'agit bien d'une éruption volcanique. Mais jusque-là personne et aucun responsable ne confirme ni ne contredit les faits.

Dans cette condition où une bonne partie des habitants de Goma vivent dans l'insécurité et craignent que la situation ne dégénère, le directeur de la protection civile de la province du Nord-Kivu joint depuis Kinshasa reconnaît que cette partie de la République est en alerte rouge sans plus des détails. Aucune confirmation s'il s'agit d'une éruption volcanique ou pas. Mais plusieurs habitants privilégient la thèse d'une éruption volcanique, apprend-t-on.

C'est plus tard dans la même soirée que Monsieur Joseph Makundi, coordonnateur du service provincial de la protection civile du Nord-Kivu va rendre public, quelques recommandations à suivre à Goma pendant les premières heures de l'éruption volcanique de Nyiragongo.

Voici ses recommandations :

1. Les malades dans les centres de santé doivent maintenant être acheminés dans des grands hôpitaux ;
2. Les pétroliers doivent vider leurs stations-services pour éviter les explosions ;
3. Il est interdit de se déplacer avec le véhicule ou la moto car la route est moins large ;
4. Personne ne doit prendre l'abri en dessous des lignes hautes tensions ;
5. Tous ceux qui ont le pouvoir de se déplacer peuvent prendre la direction de Sake pour une meilleure sécurité car les autorités congolaises sont en discussion avec le gouvernement Rwandais sur l'ouverture de la frontière ;
6. Les vieillards, les malades à la maison et les handicapés doivent être maintenant conduits à Sake pour une meilleure protection ;
7. Les femmes enceintes d'au moins 7 mois doivent aller maintenant à l'hôpital pour un suivi ;
8. Les médecins urgentistes et les infirmiers sont appelés à ne pas quitter la ville pour la prise en charge des malades.

Une occasion pour le Gouverneur militaire du Nord-Kivu, le Lieutenant-Général Ndimba Kongba Constantin de tenter à assurer à ses administrés « les investigations sont en cours. Cependant, il a demandé à la population de garder son calme et de « suivre les instructions du coordonnateur de la protection civile et des Forces Armées de la République Démocratique du Congo. »

Il n'y a pas eu d'informations immédiates concernant des victimes, mais des témoins ont déclaré que la lave avait déjà englouti une autoroute qui relie Goma à la ville de Beni dans la province du Nord-Kivu.

«*Nous sommes déjà dans une psychose totale*», a déclaré la résidente Zacharie Paluku à l'Associated Press. «*Tout le monde a peur; les gens s'enfuient. Nous ne savons vraiment pas quoi faire.* »

Le président congolais Felix Tshisekedi a déclaré qu'il rentrerait dimanche d'Europe, plus tôt que prévu, afin d'aider à coordonner les efforts de secours.

Le gouvernement a déclaré qu'un plan d'évacuation était en cours, mais l'annonce officielle est intervenue plusieurs heures après que le ciel soit devenu rouge vif, et beaucoup avaient déjà fui à pied dans l'espoir de traverser le poste frontalier avec le Rwanda juste à l'extérieur de la ville. Les klaxons des voitures se sont fait entendre et des motos-taxis se faufilaient alors que les gens tentaient de s'échapper de la ville en panique.

La mission de maintien de la paix de l'ONU, connue sous le nom de MONUSCO, a tweeté des images dramatiques de la ville, affirmant qu'elle effectuait des vols de reconnaissance au-dessus de Goma où elle maintient une grande base. «La lave ne semble pas se diriger vers la ville de Goma. Nous restons en alerte », est-il écrit.

Certains ont cherché refuge à bord de bateaux sur le lac Kivu, tandis que d'autres ont fui vers le mont Goma, le point culminant de la zone métropolitaine. Dorcas Mbulayi a quitté son domicile environ une heure après que le volcan a montré pour la première fois des signes d'éruption.

«Nous mangions quand un ami de papa l'a appelé au téléphone et lui a dit d'aller regarder à l'extérieur», a déclaré Dorcas Mbulayi, qui était encore enfant lors de la dernière éruption du volcan. «Papa nous a dit que le volcan était en éruption et que nous allions nous rendre au mont Goma pour échapper à la lave du volcan.»

Elle a également reproché aux autorités «de ne pas nous avoir informés à temps de l'éventuelle éruption volcanique».

L'absence d'annonces immédiates des autorités et les récits contradictoires circulant sur les réseaux sociaux n'ont fait qu'ajouter au sentiment de chaos à Goma.

Les autorités de l'observatoire des volcans de Goma ont initialement déclaré que c'était le volcan Nyamulagira, situé à proximité, qui avait éclaté. Les deux volcans sont situés à environ 13 kilomètres l'un de l'autre.

Le volcanologue Charles Balagizi a déclaré que le rapport de l'observatoire était basé sur la direction vers laquelle la lave semblait couler, elle semblait couler vers le Rwanda plutôt que vers Goma.

Le volcan en éruption est également proche du parc national des Virunga, qui abrite certains des derniers gorilles de montagne au monde. Alors que Goma abrite de nombreux soldats de la paix et travailleurs humanitaires des Nations Unies, une grande partie de l'est du Congo est également menacée par une myriade de groupes armés qui se disputent le contrôle des ressources minérales de la région.

Alors que des mouvements sismiques sont vécus à Goma, Nyiragongo et dans toute la région, plusieurs habitants ayant fui l'éruption volcanique de samedi 22 mai regagnent leurs domiciles sans l'autorisation des autorités. Joint par ACTUALITE.CD, le député national Elvis Mutiri invite la population à éviter de prendre des risques en allant marcher sur les laves et à ne pas retourner dans les milieux dangereux¹⁵.

L'élu de Goma appelle aussi les autorités à apporter dans l'urgence une assistance aux familles sinistrées.

« Nous avons vu qu'il y a des personnes qui prennent des risques d'aller sur les laves, d'aller partout, de revenir dans la ville alors que la population a été appelée à la prudence et de sortir des zones rouges. Il faut que le gouvernement puisse prendre des dispositions, de manière à ce que l'on puisse assister effectivement la population », a dit le député Mutiri.

Il demande par ailleurs au gouvernement de mettre à la disposition de l'Observatoire volcanologique de Goma (OVG) et du service de protection civile, des moyens nécessaires en vue d'orienter la population.

¹⁵ Repéré sur <https://actualite.cd/2021/05/26/rdc-volcan-elvis-mutiri-appelle-la-population-de-goma-et-nyiragongo-ne-suivre-que-les>, consulté le 28 mai 2021 à 18heures.

« La population de Goma doit savoir que dans toutes les autres villes qui sont des villes volcaniques, on apprend à vivre avec le volcan. Mais, ça passe par deux choses. La première chose, c'est de surveiller tous les jours les activités volcaniques. Et, nous avons vu que le gouvernement n'a pas veillé à ce que l'Observatoire volcanologique de Goma puisse fonctionner de façon escente, de manière à prévenir chaque activité du volcan Nyiragongo et des autres d'ailleurs. Deuxièmement, il faut que le gouvernement puisse réhabiliter les services de la protection civile avec un plan d'évacuation très clair », a ajouté le député Mutiri.

Du côté de l'OVG, on affirme que le volcan est encore actif pendant que les coulées des laves ont diminué d'intensité.

II.2. Défaut de communicant en chef : des vives prolepses communicationnelles

La population de la ville de Goma, a été sous le coup de panique, dans la soirée de ce mercredi 26 mai 2021. À la base, une erreur de manipulation qui a déclenché la sirène d'alerte.

Pour cette population, la sonnette d'alarme lancée par la sirène, a été perçue comme l'avertissement d'une nouvelle menace de l'éruption volcanique du Nyiragongo.

D'après les informations recueillies, il s'agissait d'une erreur de manipulation de certains agents de l'Observatoire Volcanologique de Goma (OVG). Cet incident technique est fustigé par la protection civile de Goma, qui se dit choquée par cette mauvaise manipulation et au moment inopportun.

« *Pour le moment je suis très monté. Nos amis de la MONUSCO nous ont doté cette sirène, mais maintenant, alors que l'OVG n'a pas su le faire lors de l'éruption volcanique, il commence à faire paniquer la population pour rien, soi-disant que c'est un exercice de simulation. Il n'y a rien dans la ville pour l'instant. Il y a moins de tremblements pour le moment, la population doit rester calme* », indique Joseph Makundi, coordonnateur de la protection civile en province du Nord-Kivu dans une courte vidéo qui a circulé dans les médias sociaux.

Le responsable de la protection civile a quant à lui, révélé que les auteurs de cette mauvaise manipulation sont entre les mains des autorités, pour savoir leur intention par cet acte tout en appelant la population à ne pas céder vite à la panique et à attendre la protection civile pour une éventuelle évacuation.

« *A la population, ne suivez plus une alerte qui vient de l'OVG. Seule la protection civile peut le faire après concertation avec le Président de l'OVG avec qui nous sommes à chaque moment dans le bureau* », a-t-il ajouté.

Ce sera vers une heure du jeudi 27 mai 2021 que le Gouverneur militaire de la province du Nord-Kivu, le lieutenant-général Constant Ndimba Kongba, va finalement donner l'ordre d'évacuer la ville de Goma, chef de lieu de cette province, suite à l'entrée en éruption depuis samedi 22 mai, du volcan Nyiragongo, dans un message radiophonique adressée à la population. Il explique que les données actuelles systémiques et de la déformation du sol indiquent la présence des magmas sur la zone urbaine de la ville de Goma avec une extension sur le lac Kivu. « *Compte tenu des observations scientifiques, on ne peut actuellement exclure une éruption à terre ou sous le lac Kivu, mais celle-ci pourrait advenir avec très peu, voire sans aucun précurseur* », souligne-t-il.

Il indique en outre que les zones d'habitations exposées par le risque lié aux coulées des laves sont exposées à la destruction, au gaz et à l'incendie, citant les quartiers Majengo, Mabanga-Nord et Sud, Virunga, Bujovu, Murara, Kahembe, Mikenjo, Mapendo, ainsi que le quartier Les volcans. « *Nous recommandons et rappelons qu'il est très important de rester à l'écart de trajectoire de coulée des laves qui représente un danger de mort par explosif ou par les brûlures sévères* », signale-t-il dans son message.

Il explique par ailleurs, que des risques supplémentaires sont liés à l'interaction entre la lave et l'eau, révélant qu'ils sont de plusieurs natures entre autres l'interaction du magma avec l'eau du lac, la déstabilisation du volume de gaz issu sous le lac Kivu et l'émission de gaz à surface

potentiellement dangereux pour les populations exposées aux émanations. « *Nous recommandons encore à la population de rester vigilante et à l'écoute des informations transmises par les autorités compétentes étant donné que la situation peut changer rapidement* », fait-il encore savoir, tout en expliquant que cette situation reste sous surveillance constante et une mise à jour de ces recommandations sera faite rapidement¹⁶.

En prévision de cette éventuelle catastrophe et en accord avec les scientifiques volcanologues, le gouverneur militaire a indiqué que c'est pour cette raison qu'a été prise la décision de délocaliser la population des quartiers précités vers la cité de Sake à plus ou moins 27 kms de la ville de Goma.

Il précise quant à ce, que le service de sécurité publique patrouilleront pour sécuriser les biens de personnes, soulignant que l'évaluation à un caractère obligatoire. Et ceux qui n'y obtempèrent pas seront exposés aux risques inutiles.

Il sied de noter que l'évacuation se fera sans précipitation sous la coordination des humanitaires avec les moyens de transport qui seront disponibles par les autorités provinciales dans chaque quartier concernés

Le retour aux domiciles ne pourra s'effectuer sur la recommandation de l'autorité provinciale, conclut-il.

Face à cette communication du gouverneur, plusieurs réactions ont été enregistrées de la part des habitants de la ville de Goma. Une femme s'adressant à une autre pense qu'il n'y a pas la nécessité d'évacuer les gens à Goma tout en accusant ce geste d'un complot dans la recherche du financement. « *Après Coronavirus business, bienvenu Nyiragongo business!* », a twitté un internaute.

«Ndeko akuna volcan huku. Unajuwa Goma kil akitu kyote inapitaka mu politique. (Rire) Bako nasema babaone nyiye bote population de Goma muko na beba hingiti, mukonabeba bingiti kisha bakamate satellitenjo baanze créer ma tentes ma tentes karibu na 30kms ma 100kms na Goma ambu ça ce sont les bakimbizi de Goma nini na nini kusudi bakulie ako dollar kazi yenubina baona miye ndalala apa (Rire) Miye sita toka apa (Rire) Miye ndalala apa. Ivi nilisha évacuer bisodo, bisodo nilisha bipeleka miye ndalal apa ; ukapenda urudiye ukuye tuikale kumapombe (rire). Tutatafutaka zinginz tukisha toka mubukimbizi. Mafu ukapenda urudiye uache ile bisodo kule. Weye urudiye apa tukuye ikala ku pombe hapa busiku kucha tulale na kuka matelas tulamuke basi kesho basi. Weye una waza kutakuwa nini ? nani alikuwa nawaziya ngizi saa kumi ita eneya eeh eeh... ona ngizi bengine biko naita tena Bulaya kusudo bakule ma Imilliard ma Immillions ya ma misaade. Miye niko hapa sita toka. Kama sipate wa kulala ku alimentation miye nda lala hapa. Kama mina mupata mina lala mu matériaux yangu ikuwe nalungula na niko amo. Ah eh ! »¹⁷

¹⁶ Repéré sur <https://acpcongo.com/index.php/2021/05/27/le-gouverneur-militaire-du-nord-kivu-donne-lordre-devacuer-la-ville-de-goma/>, consulté le 28 mai 2021 à 17 heures.

¹⁷ En français : Ma sœur il n'y a pas d'éruption volcanique ici. Vous savez que Goma est tout ce que vous voulez en politique. (Rire) Ils veulent vous voir, tous les habitants de Goma en portant des colis pour que le satellite prenne des images. Ils vont vous construire des tentes à 30Kms ou 100Kms de la ville de Goma (...) Ils vont dirent voici les réfugiés de Goma et vont trouver des milliards et millions des dollars à votre nom. Je suis allongée ici. Comme j'ai déjà évacué ces choses de honte, moi je vais dormir ici. Si vous voulez revenir en arrière, asseyons-nous. Nous en chercherons plus lorsque nous quitterons le camp de réfugiés. Si vous voulez revenir en arrière, laissez ce gâchis là-bas. Revenez ici et asseyez-vous pour boire ici toute la nuit et dormez et réveillons – nous sur le matelas et levons-nous alors demain. Que penses-tu qu'il va se passer? A qui pensais-je à l'appel de dix heures? Eeh eeh. Ils ont déjà commencé à appeler l'Europe pour manger 1milliard et 1millions d'aide. Je suis ici assise. Si je ne peux pas dormir, je vais dormir ici. Ah hein!

En complément aux propos de cette femme, un autre inconnu n'a pas tardé à s'apprendre au Gouverneur militaire en Kiswahili : « *Eeh wandugu wapenzi tuko na shida. Tuko na shida, tuko na shida, viongozi wenyi tulichaguwa munasikiya wako na watupa mumaji kwani walikuwa hawajuwe kama kilima Nyiragongo kina tombokaka namna gani. Ni watu wenyi hawajuwe kuongeya na wazee. Wandugu wapenzi, wangukuwa najuwa ongeya na wazee kama Gouverneur hafanye zile ma erreurs za pata hizo zenye ame fanya. Angaliya bitu ya population bina anza kuibiwa saa hizi. Nani njo ata rudisha hiyo bitu? Gouverneur naye juu yakuto kusikiya, na kuto kuuliza bazee ya mungini benyi kilima bamwambiye kama kina wakaka namna gani matokeyo ya mulima ni nini njo ule ana enda acha batu baibiwe bitu byote. Gouverneur iko na capacité yakurudisha iyo bitu? Sida una angaliya ngizi Gouverneur anatesa batu. Angaliya batu balikimbiya munyumba alisema kama kuko ma bus ma gari yeye na ma ONGs zake alisema kama ziko mu pochos sijuwe (...) Vraiment population mukuwe nguvu mujikaze tuangaliye kama kesho tuna eza rudiya kumafasi zetu. Maneno hiyo ya ma tremblements isi tusumbuwe (...) Ulisha leta gari ngapi za kubeba batu ? Basi ulisha piga sifflet ya mwisho aseme batu baishe mu mungini ? gari ziko pale zime kosa batu baku beba, mais weye ule iyi kuyiba yote na batu benti biko na iba. Monsieur Gouverneur vraiment ujikaze kesho ujirudiye ako sinon problème haujuwe banani banakutiya mwahii piège. Ni pige bana kumwanga angaliya benyi banakuzunguruka. Ubaone kama ni bitu gani juu, hapapendake amani ikuwe mwahii région, mwahii Nord – Kivu habapendi amani ona sasa na weye bana kuvalisha hiyo koti yenye hauta weza kutosha. Njo maana Gouverneur nikizani uliacha quartier munane. Si ulipashwa ambiya batu baingiye mwazile quartiers munane ? Uko nababa beba Sakekufanya nini ? baende banyanyasiwe vile juu weye uko natafuta ma financemets zako ? (...) Uke penda uanze démissionner juu bitu bime kushinda na weye, hauya anza vita ilikuleta, bya bulebule bina kushinda asa mission yenye ili kuleta utafikishiya wapi baba yangu ? kazi ina kushinda na hauya anza kitu. »¹⁸*

A ce niveau, l'on constate une très mauvaise stratégie de communication sur l'éruption du volcan Nyiragongo. Tantôt le porte-parole du Gouvernement central communique, le Ministre de l'Enseignement National de l'Enseignement Supérieur Communique, Le Gouverneur militaire communique, la MONUSCO communique, l'OVG et la protection civile communiquent aussi.

Parmi les communications pendant cette période de crise volcanique, MUHINDO NZANGI BUTONDO, Ministre national de l'Enseignement Supérieur et Universitaire a laissé entendre sur RFI dans la matinée du samedi 29 mai 202. « **Urgent !!! Bonne nouvelle**

¹⁸ En français : Eh chers frères, nous avons un problème. Nous sommes en difficulté, nous sommes en difficulté, les dirigeants que nous avons choisis, vous voyez comment ils vous jettent dans l'eau car ils ne savaient pas comment Nyiragongo entre en éruption. Ce sont des gens qui ne savent pas comment parler aux anciens. Chers amis, j'aurais su parler aux anciens si le Gouverneur n'avait pas fait les erreurs de ceux qui obtiennent ce qu'il a fait. Regardez les biens de la population qu'on commence à voler en ce moment. Qui retournera ces biens? Gouverneur, par contre, n'écoutait pas et ne demandait pas aux anciens qui lui avaient dit s'il savait quelles étaient les conséquences de Nyiragongo et qu'il allait laisser tout voler le peuple. Le gouverneur a-t-il la capacité de retourner les biens? Problèmes, vous devez regarder le gouverneur comment torturer les gens. Regardez les gens qui courent vers SAKE ; il a dit qu'il y a des bus et des voitures lui et ses ONGs, il a dit que s'ils sont dans les pochos je ne sais pas (...). Monsieur Gouverneur vraiment efforcez – vous pour que demain vous puissiez améliorer sinon problème vous ne savez pas qui vous a induit dans ce piège. Il est temps de les larguer et de passer à autre chose. Voyez ce qui est le plus important, ils ne veulent pas que la paix soit dans la région, au Nord - le Kivu les gens ne veulent pas voir la paix maintenant et il doit porter cette veste qui ne suffira pas. Ne vous a-t-on pas dit que les gens qui sont entrés ne connaissaient pas les huit quartiers ? Recherchez-vous des financements? (...) Voulez-vous commencer une mission sur quelque chose pour gagner avec lui, vous ne commencez pas la guerre qui vous a amené, bien sûr vous devez gagner une mission qui vous mènera où atteindrez-vous mon vieux.

Le Ministre MUHINDO NZANGI sur RFI ce matin : Au regard des informations de ce samedi issues de l'observatoire volcanique de Goma qui indiquent que la coulée souterraine qui avait conduit à la décision d'évacuation des zones rouges n'avance plus ; Le Gouvernement évalue la possibilité d'organiser un retour harmonieux des populations qui s'étaient déplacées », lit-on sur la page facebook officielle du Député provincial l'Honorable Promesse Matofali Yonama.

Cette version de faits est vite contredite par les responsables de l'OVG et le Gouverneur Militaire. *« Les données actuelles de sismicité et de déformation du sol continuent d'indiquer la présence de magma sous la zone urbaine de Goma avec une extension sous le lac(...) La possibilité d'une éruption à terre ou sous le lac ne peut être exclue pour le moment, d'autant que certaines éruptions peuvent advenir avec peu de précurseurs(...) Nous recommandons et rappelons qu'il est très important de rester à l'écart des coulées de lave qui représentent un danger de mort par asphyxie ou brûlures sévères. Des risques supplémentaires peuvent être liés à l'interaction entre la lave et l'eau(...) Bien qu'il n'y ait actuellement pas d'anomalie à signaler au niveau du lac Kivu, des changements rapides pourraient survenir et dans et dans ce cas la recommandation sera de s'éloigner de la zone littorale. Il est donc recommandé de rester à l'écoute des injonctions des autorités compétentes », lit-on dans le communiqué de l'Observatoire Volcanologique de Goma et de ses partenaires scientifiques du 31 mai 2021.*

II.3. Manque de vigilance unisse sur les médias sociaux

Malgré un taux de pénétration d'internet faible en RDC, les réseaux sociaux tels que Twitter, Whatsapp permettent une accélération du partage d'information. Comme on peut lire dans un groupe Whatsapp : *« « Buhene a récolté son prix de tribalisme. Tuone kwa Mukumu na kwa Munande (où est chez Mukumu ou chez le Nande) ». A ces propos, un internaute réplique : « Evitez de message de haine et de révolte s'il vous plaît. Ce volcan nous a appris à vivre ensemble, il n'y a ni rwandais, ni congolais, ni mukumu ni munande... Tous à la volonté de Dieu, nous perdons tout. En tant que DDH, il serait mieux de faire le DD et non le message d'incitation à la haine ».*

Le cas le plus frappant, c'est une déclaration attribuée faussement au président de la République : *« La situation de Goma dépasse les capacités du Gouvernement de la République qui n'a pas prévu dans ses actions, la gestion d'un drame de cette envergure. A cet égard, je demande aux organismes des Nations Unies de prendre la relève et nous aider à gérer efficacement cette catastrophe. »* Cette déclaration a fait le tour du pays, relayé par plusieurs médias sociaux dont facebook, whatsapp...

En émettant une critique sur la communication du Président de la République, Patrick MBEKO écrit ce qui suit sur sa page facebook : *« Félix Tshisekedi a vraiment besoin d'être coaché en communication. Trop de lacunes et de dérapages. Il me fait beaucoup penser à l'artiste Werrason, le roi des gaffes. À chacune de ses interventions publiques, on se surprend à se croiser les doigts en se disant : « Nzambe, buzoba nini lisusu mutu oyo ako bimisa awa (Dieu, quoi de nouveau ce Monsieur va faire sortir ici)?! » En analysant sa communication sur la situation à Goma, je me suis dit une seule chose : il aurait dû se taire tout simplement... Tout événement non maîtrisé est susceptible de devenir une crise, et la communication de crise a ses codes. Ce que les communicants de la présidence et le porte-parole du gouvernement ne semblent pas comprendre... »*

Aussi, plusieurs messages écrit et audio diffusés sur les réseaux sociaux contredisaient les communications officielles. C'est le cas par exemple d'un agent anonyme de la RVA/Goma : *« Information ya mwisho amboyo inatoka ku station yetu ya Surveillance Eéronoytique Internationale ya OACI, OACI manayake Organisation de l'Aviation Civile Internationale, progression ya lave Goma ilisha isha c'est-à-dire laves hazitembeye zilisha simama na ziko zina zimika na progression ya tremblements nayo ina isha polepole ju mambo iko naenda kuji*

stabiliser. Banatwambiya situation iko calme na iko na évolué muzuri. Njo habari tume pata à partir ya Toulouse ina pita ku RVA Kinshasa, RVA Kinshasa inatuma ku RVA Goma na siye banatupatiya kama vile ba agents ya RVA. Donc bya kuogopa tena habiko Yesu ame tutanguliya na ametufanyiziya makubwa. Tu endeleye kumutumainiya tu.¹⁹ »

La stratégie digitale de la gestion de la crise volcanique à Goma semble s'être limitée à la création d'un compte Twitter où sont publiés les rapports de l'OVG et ses partenaires. « RDC : Désormais toute l'actualité sur l'éruption du Nyiragongo est à suivre sur ce compte (@Nyiragongo Info). Il est le fruit d'une collaboration citoyenne entre le ministère @Com.mediasRDC et des jeunes bénévoles soucieux de contribuer à une meilleure gestion de la catastrophe. Abonnez-vous », lit-on sur le compte Twitter du Ministre National de Communication Monsieur Patrick Muyaya.

Les grandes lignes sus-exposées ont mis en exergue des difficultés apparentes dans le déploiement de la communication de crise de l'éruption et des séismes. Dès lors, comment une équipe censée gérer une crise peut-elle s'appliquer pour mieux formaliser sa stratégie de communication, en vue de crédibiliser ses actions ?

II.4. Défaillance d'éthique professionnelle des autorités

Au lieu que le Gouvernement Central centralise la communication sur la gestion de la crise, le ministre congolais de la communication et médias a privilégié la publication sur son compte twitter personnel. L'annonce de l'évolution de la crise se fait chaque fois sur les comptes facebook et Twitter du Ministre Patrick Muyaya.

Il y a à dire que même le Ministre National en charge de la communication et les médias ne détiendrait toute la vérité des choses qui se passent sur terrain. Monsieur Patrick Muyaya, dans une sortie médiatique, n'a pas tardé d'annoncer une nouvelle éruption, samedi 29 mai 2021. Ce qui était une fausse alerte. Plutôt dans la matinée, le gouvernement congolais annonçait qu'un second volcan était entré en éruption, dans l'Est du pays. «Un avion vient de survoler toute la zone des flancs de ce volcan. Aucune éruption n'a été constatée », a indiqué sur Twitter le ministère de la Communication, après avoir fait état d'une éruption de « faible intensité » et ne menaçant aucune zone habitée sur un flanc nord de ce même volcan, voisin du Nyiragongo.

« Les autorités congolaises peuvent mentir à l'univers entier, sans même avoir vérifié. Les médias ont parlé d'une deuxième éruption, pourtant il n'en est rien du tout ! L'incompétence, l'impréparation et la précipitation. Comment croire de personnes pareilles en cas de crise ? Ils auraient confondu la braise à la lave... C'est honteux », Rodrigue Katsuva critiquant ainsi la sortie médiatique du Ministre.

Comment avec une telle déclaration, la population de Goma pourrait avoir confiance en ses dirigeants pendant cette crise volcanique ? À notre avis, l'information en cette période de crise volcanique été mal maîtrisée à Goma.

II.5. Agnosticisme des gouvernants congolais aux yeux de leurs gouvernés

¹⁹ En français: « Les dernières informations qui viennent de notre station de Surveillance Aéronautique Internationale de l'organisation OIAC, OIAC c'est l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale, la progression de lave vers Goma est terminée, c'est-à-dire les laves ne progressent plus et elles sont éteintes et les tremblements démunies aussi ; donc les choses vont se stabiliser. Ils nous racontent que la situation est bonne. C'est la nouvelle qu'on vient de nous envoyer à partir de Toulouse qui vient de passer à la RVA Kinshasa, RVA Kinshasa, l'a envoyé à la RVA Goma et ils viennent de nous la partager comme les agents de RVA. Donc plus rien à craindre car Jésus nous a précédé et il vient de faire des miracles pour nous. Espérons toujours en lui.

Le mot crédibilité est utilisé interchangeablement avec celui de confiance tout au long de cette réflexion. La définition de Gamson, explique la confiance dans un gouvernement comme étant la probabilité, estimée par son peuple, qu'il produise les résultats que ce dernier attend de lui même s'il n'est pas sous surveillance.²⁰ Pour l'OCDE, la crédibilité du gouvernement légitime ses actions, rend ses politiques inclusives et donc lui donne beaucoup de chance de réussite.²¹ En temps de crise malheureusement, la crédibilité des gouvernements est au plus bas pourtant plus sollicitée pour des politiques de relance économique. D'où la nécessité de comprendre ses déterminants pour pouvoir la stimuler.

Partant des travaux de l'United Nations university²² et de Robert SOBIECH²³, entre autres, les déterminants théoriques de la crédibilité des gouvernements peuvent être résumés comme suit :

- L'engagement, la vision et la capacité des leaders politiques à insuffler un changement positif dans leurs pays tout en fédérant les différents groupes d'intérêts est un facteur déterminant du niveau de confiance des peuples;
- La croissance économique et la disponibilité des opportunités économiques ;
- La bonne gouvernance et la qualité de l'administration publique;
- La fourniture de certains services considérés comme du ressort de l'Etat tels que l'éducation, la santé, l'eau, etc.
- Les valeurs, cultures, coutumes et traditions de la population.²⁴

En émettant une critique sur l'incrédibilité(Agnosticisme) des dirigeants congolais, un Notable de la ville de Goma écrit ce qui suit dans un groupe Whatsapp : « **GOMA NORD KIVU : LES DECLARATIONS RISQUENT DE CAUSER DES MANQUES A GANGER ET FUITES DES AFFAIRES**

Si le pays voisin continue à appeler la population au calme et fait voir que le risque de gaz et éruption dans le lac Kivu est écarté, du côté congolais ça pourrait créer un manque à gagner et fuites des affaires. Le lac Kivu est situé le long de deux villes jumelles GOMA et GISENYI. S'il y a risque d'explosion de Gaz, tremblements de terre, éruption souterraine ou dans le lac Kivu, les deux villes GOMA et GISENYI subirait les mêmes risques. Si dans la ville voisine on appelle au calme et fait voir qu'il n'y a pas de risque de volcan ni d'éruption souterraine, leurs banques, aéroports, leurs hôtels... seront pleins mais du côté où on montre le rouge, ça sera vide, les fuites et manque à gagner ».

II.6. La prolifération de fausses informations autour de l'éruption du volcan Nyiragongo et les séismes en ville de Goma

Nous vivons un moment où les médias semblent perdre leur place au détriment des réseaux sociaux. La génération « digitale » évolue à une pression inexplicable, la vérification de la source d'une information n'est plus une priorité. Ils permettent de contourner facilement « le garde-fou que représentent les journalistes traditionnels et font en sorte que n'importe qui puisse publier n'importe quoi que ce soit biaisé, inexact ou fabriqué »²⁵. C'est ici que se greffe la désinformation alimentée

²⁰ Geert BOUCKAERT & Steven VAN DE WALLE, *Government Performance and Trust in Government*, Leuven, Instituut voor de Overheid, 2001, P.4.

²¹ United Nations University, *Building trust in government : innovations in governance reform in Asia*, op.cit., P.2.

²² Idem, P.29

²³ Robert SOBIECH, *Trust in government in times of economic crisis*, studia z Polityki Publicznej, 2016, P.115.

²⁴ Robert I. BAROKI « politiques économiques et crédibilité des institutions dans un contexte de crise, pp. 229-230.

²⁵ John HUXFORD, *Fake news*, tiré de <http://www.ladépeche.fr/article/2018/07/13/2835625/fakenews-lesmedias-traditionnelles-contre-attaquent.html>, consulté à Goma, le 29 mai 2021 à 10heures.

par les nouvelles technologies qui en constituent leur germe²⁶ Ainsi, le fake news contient fondamentalement trois dimensions, notamment la fabrication d'une fausse information, susceptible de causer un effet et un trouble à l'ordre public, valorisé par les réseaux sociaux. Il est devenu, comme l'a si bien démontré quelques études, un poison qui ravage petit à petit la société et en train d'influencer l'opinion publique négativement.

Notons que la mauvaise information tue l'information. Si l'information est un fait vrai et vérifiable, le Fake News est le contraire. Le Fake News dénature la forme d'une information, il crée des doutes dans l'opinion publique, il renforce l'ignorance alors que l'opinion recourt à une actualité pour se positionner.

II.7. La distorsion des informations à travers les déclarations médiatiques autour de la crise en ville de Goma

La distorsion des informations en théorie de communication est définie comme une perturbation des éléments du message.²⁷ Elle est également comprise comme une déformation ou perturbation dans la transmission d'un message par altération ou par addition d'éléments étrangers²⁸.

À l'absence d'une information officielle et vraie, suite aux rumeurs et commérages, l'opinion publique se fabrique une version des faits en laquelle elle voudrait bien croire et fait tout pour se convaincre que c'est la bonne. Cependant, que dire des déclarations des officiels qui se contredisent ?

En effet, après une cacophonie entre la MONUSCO, la Protection Civile, l'OVG et le Gouverneur – Militaire, Monsieur ISHARA BUTARAGAZA Johnson n'a pas hésité à appeler les autorités compétentes à donner des bonnes informations à la population en détresse. *« Suite à la cacophonie entre la MONUSCO, Protection Civile et l'OVG, la ville de Goma voulait encore se vider de ses habitants dans cette soirée, de quoi s'agit-il? Rappelons que depuis l'éruption volcanique du 22 mai dans le territoire de Nyiragongo et la ville de Goma, tout le monde voulait savoir pourquoi l'Observatoire Volcanologique de Goma n'avait pas sonné la sirène d'alerte générale pour que les habitants puissent évacuer avant tout danger. En répondant à cette question, l'OVG avait avoué que ses matériels étaient déjà endommagés et les autres étaient bloqués à la frontière par la DGDA. Suite à cette difficulté, la MONUSCO s'est appêtée à aider techniquement ces deux organismes (Protection Civile et l'OVG) pour les travaux d'observation du volcan. Ce soir aux environs de 18h, la MONUSCO, la Protection Civile et l'OVG tous ensemble pour réceptionner les matériels, une discussion a éclaté sur l'essai ou non de ces appareils, un agent de la MONUSCO a voulu à tout prix faire l'essai de certains matériels entre autre la sirène, et il a fini par appuyer sur cette sirène qui a une forte vibration sur la ville avec comme message : Quittez la ville de toute urgence car le danger est imminent, pour la Protection Civile cela est une violation des consignes et les auteurs de ces actes doivent être sanctionnés sévèrement. De l'autre côté, la population après avoir entendu cette alarme forte, panique générale au point de quitter dans toute urgence la ville. Face à tous ces désordres techniques et de séparation de tâches, je dis encore une fois, ON NE GÈRE PAS LA CHOSE PUBLIQUE AVEC CES GENRES DE LÉGÈRETÉS SVP! A Son Excellence Monsieur le Gouverneur de remettre de l'ordre dans cette synergie d'équipes qui travaillent sur la surveillance du Volcan. Ils sont appelés à nous guider, à donner des bonnes informations et à nous apaiser. Mais quand cela va dans le sens contraire, ça va être un autre scandale complexe à contenir. »*

III. Poursuives de solution pour une bonne stratégie de communication en cas de crise

A. Evaluer la menace

²⁶ . Idem

²⁷ Roger Mucchielli, *Communication et Réseaux de Communication*, Ed. est-eme, 1980 , P. 209.

²⁸ Gondrand F. , *L'Information dans les Entreprises et les Organisation*, Ed. D'organisation, 1983, P.13.

Pour évaluer la menace posée par le volcan Nyiragongo, il avait été procédé au déploiement de l'équipement de surveillance approprié pour une atténuation maximale des menaces, grâce à la mise en place d'un système d'alerte rapide aux volcans. Malheureusement, en ce qui concerne la surveillance du Nyiragongo, il semble que ce système de surveillance ne fonctionnait plus depuis 6 mois du fait du manque de fonds de fonctionnement. Pourtant, le Nyiragongo devait être surveillé en permanence, puisque susceptible de générer des risques importants pour la population de Goma. Il est important de noter que la pertinence des données de surveillance d'un volcan dépend de la qualité et de la quantité d'informations existantes. Si l'on sait peu de choses sur un volcan, il est alors difficile de calculer avec précision sa menace. D'où la nécessité d'une vigilance et d'une évaluation approfondies de tout volcan proche des centres de population, à l'instar du Nyiragongo, même s'il paraît en sommeil depuis de nombreuses années. En fait, la règle consiste à développer un système d'alerte précoce des volcans bien avant une crise, pour tous les volcans à haut risque. C'est désormais la meilleure pratique²⁹.

B. Evaluer et communiquer à temps

Selon les vulcanologues, sur un volcan actif par intermittence, il est possible de prévoir des éruptions avec une certitude relative sur des échelles de temps de plusieurs siècles. Malgré les restrictions, les prévisions d'éruptions sont devenues relativement courantes en utilisant les changements de déformation et les taux sismiques. De même, en se basant principalement sur une escalade de la sismicité et des observations de changements physiques, il a été possible d'estimer une probabilité d'éruption 3 semaines avant le début de l'éruption. Enfin, sur la base de la reconnaissance des schémas sismiques pendant l'activité précurseur et des modèles conceptuels associés de la dynamique du magma, des prévisions fructueuses ont été faites sur de nombreux volcans au cours des dernières décennies, permettant d'utiliser des niveaux d'alerte pour avertir qu'une éruption allait probablement commencer dans les 2 semaines, puis dans les 24 heures³⁰.

Ainsi, les observatoires des volcans du monde entier émettent des niveaux d'alerte, dont beaucoup incluent des déclarations qualitatives sur la probabilité d'une éruption en disant par exemple qu'elle est « *probable* » dans certaines périodes « *en quelques jours à quelques semaines* ».

Cependant, le problème avec ces prévisions, c'est justement l'utilisation d'un terme descriptif tel que « *probable* » pour indiquer le danger. Certes, c'est une lacune majeure. Sans une compréhension pratique et une communication efficace de la probabilité et de l'incertitude, les gestionnaires des urgences et le public peuvent ne pas être convaincus du danger potentiel et de l'urgence de prendre des mesures d'atténuation en temps opportun. C'est pourquoi, afin de rendre les prévisions plus quantitatives, des méthodes probabilistes et statistiques sont de plus en plus utilisées. Toutes ces méthodes intègrent une certaine forme de sollicitation des opinions d'une équipe d'experts pour attribuer des probabilités et des incertitudes en fonction des données de surveillance, des comportements éruptifs passés et des modèles conceptuels. Ils varient selon que les seuils de surveillance sont définis à l'avance pour le volcan en question et dans la manière dont les incertitudes sont établies.

Néanmoins, le défi de taille pour les scientifiques qui utilisent ces méthodes consiste à communiquer efficacement les résultats de la surveillance aux gestionnaires des urgences et au public, alors que ces destinataires ne connaissent ni ne maîtrisent pas nécessairement les statistiques. Or une alerte d'éruption volcanique bien conçue doit utiliser une terminologie courante bien connue de la population à risque et être explicitement lié à toutes les probabilités numériques attribuées.

C. Mettre en place un système d'alerte précoce

²⁹ Nawezi Karl J., Op.Cit.

³⁰ Idem

En général, les systèmes d'alerte précoce (SAP) sont utilisés dans le monde entier pour une gamme de dangers à déclenchement rapide. Les SAP se définissent comme étant l'ensemble des capacités nécessaires pour générer et diffuser des informations d'alerte opportunes et significatives. Ces informations permettent aux individus, aux communautés et aux organisations menacés par un danger de se préparer et d'agir de manière appropriée et dans un délai suffisant pour réduire la possibilité de préjudice ou de perte. Cette approche comprend quatre sections clés : la connaissance des risques, le service de suivi et d'alerte, la diffusion et la communication et la capacité de réponse. En ce qui concerne les systèmes d'alerte précoce des éruptions volcaniques, il est largement admis qu'ils font partie d'un cadre plus large de mesures de réduction des risques de catastrophe comprenant les connaissances scientifiques et les limites, l'éducation, les capacités technologiques et les politiques. Ces systèmes sont composés de cinq éléments clés : le système d'alerte précoce lui-même, la planification, la coopération, l'éducation et la participation, et les exercices de simulation.

Il faut comprendre que le processus de développement d'un système d'alerte précoce d'éruption volcanique nécessite une coopération et une communication non seulement à travers différentes cultures, mais aussi différentes langues et régimes politiques. Il est impératif que toute communication d'avertissement contienne un message cohérent, sans contradiction susceptible de semer la confusion. Il est essentiel pour établir la confiance entre le public et les autres utilisateurs que l'information soit correcte.

Signalons qu'il existe de nombreux exemples où des efforts majeurs sont déployés pour dialoguer avec les utilisateurs finaux des alertes via des activités de sensibilisation communautaire et éducatives. Des institutions gouvernementales qui gèrent les catastrophes potentielles reconnaissent que la prise de décision est plus complexe. Alors les praticiens locaux et les populations vulnérables gèrent eux-mêmes de plus en plus les catastrophes qui les concernent. Ils utilisent des systèmes d'alerte et d'intervention d'urgence à base communautaire. Ces systèmes d'alerte et de réponse communautaires reposent sur des capacités et des technologies locales dont les communautés peuvent s'approprier³¹.

D. Avoir la capacité de rendre compte

L'avènement des médias sociaux a imposé une horizontalité et une transparence dans le déploiement des stratégies de communication. Dans sa modélisation du concept communication, Lasswell avait imaginé un jeu de questions pour décrire toute action de communication : « Qui a dit quoi, à qui, par quel moyen et avec quel effet ». Analyser « l'effet » d'une action de communication revenait à examiner simplement le degré du « feed-back ». En quelque sorte, jauger l'efficacité des actions étalées pour mieux faire à l'avenir. Nous pourrions ainsi modifier l'axe de Lasswell sus-évoqué en ceci : Il y a un nouveau paradigme qui entre en jeu notamment une obligation de rendre des comptes et ce, immédiatement. Il faut ainsi s'adapter à l'environnement dans lequel évolue la crise, être en veille permanente et réagir rapidement lorsque cela s'avère nécessaire. Cela a manqué à l'équipe en charge de la communication. La gestion de la crise ne s'est pas déployée sur les réseaux sociaux qui ont horreur du vide. Le déficit d'action dans l'approche digitale a été propice au foisonnement de « fake news », de rumeurs malveillantes sur les efforts des autorités à pieds d'œuvre.

E. Savoir adopter les politiques de communication avant toute action

Il n'existe pas des règles déontologiques ou une charte qui régit la branche de communication dite de crise volcanique. Nous pouvons aisément affirmer que la communication de crise est tout simplement une communication d'entreprise appliquée à un contexte particulier. Elle ne peut être évaluée de manière isolée et doit s'inscrire dans un contexte général. La spécificité de la communication de crise réside dans le fait que l'institution doit aménager un nouvel arsenal à la stratégie de communication existante. En clair, la mutation en mode « crise » doit être activée.

³¹ Nawezi Karl J., Op.Cit.

Conclusion

Les organisations ne manquent pas d'imagination lors de leur communication en temps de crise. De nombreux discours, aussi travaillés soient-ils, se résument finalement par « ce n'est pas ma faute, c'est lui », « il n'y a pas que moi », « oui mais ce n'est pas si grave », etc. D'un point de vue sociétal, cette stratégie du projet latéral pose question. Du point de vue de la communication, peut-on réellement reprocher aux organisations de vouloir limiter les dégâts ? Reconnaître l'entière responsabilité implique de les assumer pendant tout le processus de la crise, cela ne se limite pas à la dimension de la communication. L'aspect juridique rentre également en jeu.

La communication de crise de l'éruption volcanique de Nyiragongo et les séismes en ville de Goma a principalement souffert de l'inefficacité/inexistence d'une brigade numérique en veille permanente, capable de mieux investir les réseaux sociaux les plus utilisés par la population, d'un manque apparent de rapidité quant aux réponses attendues ainsi que d'une incohérence dans la prise de certaines décisions. De ce fait, la population n'a pas adhéré massivement aux communications faites par les dirigeants. Pour la population, l'évacuation de la population de Goma était une "cop" des dirigeants pour l'obtention des subventions nationales ou internationales. Cela étant, une crise reste une situation insolite qui peut présenter une opportunité de renouveau à condition d'avoir appris des erreurs survenues.

Références bibliographiques

- Anna KROL, « La dimension éthique de la communication langagière. Tentative de construction d'un modèle éthique de la communication », Thèse de Doctorat en philosophie, s.l., Université Grenoble Alpes, 2017.
- Bernard WILLERVAL, Bruno ROHMER et al. , *Petit Larousse illustré*, Paris, Librairie Larousse, 1988.
- Birimwiragi Namogo D. citant Michellier C. dans estimation de la valeur économique du bâti de la ville de Goma face aux coulées de la lave du volcan Nyiragongo telles que survenues en 2002 : Les cas des quartiers Murara et Virunga, Mémoire de Maîtrise, Inédit, Faculté des Sciences, Département des Sciences et Gestion de l'Environnement ? Université de Liège, 2017 – 2018
- Claudia JONCART LEULY, (s.a), *Théorie de l'information et principes de communication*, s.l, s.d, p.
- COOMBS T., Protecting Organisation Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176, En ligne <https://lc.cx/SqGG>
- Définition de stratégie, [Gestion d'entreprise](#). Publié le mercredi 20 mars 2013, disponible sur www.google.fr , consulté le 23 mai 2021 à 10heures
- Frandsen F. et Johansen W., Communication and the Rhetorical Arena : A Multivocal Approach. Communication présentée au congress annuel de l'International Communication Association, San Fransisco, mai 2007.
- Frandsen F. et Johansen W., *Organizational Crisis Communication-A Multivocal Approach*. SAGE Publishing, 2017, consulté sur http://citation.allacademic.com/meta/p171526_index.html
- Geert BOUCKAERT & Steven VAN DE WALLE, *Government Performance and Trust in*
- Gondrand F., *L'Information dans les Entreprises et les Organisation*, Ed. D'organisation, 1983
- *Government*, Leuven, Instituut voor de Overheid, 2001
- Jan-Claude Tanguy, *Les volcans*, Éditions Jean-paul Gisserot, 1999

- John HUXFORD, *Fake news*, tiré de <http://www.ladépeche.fr/article/2018/07/13/2835625/fakenews-lesmédias-traditionnesl-contre-attaquent.html>, consulté à Goma, le 29 mai 2021 à 10heures.
- Joseph SCABLON cité par Mégane FASTREZ dans Stratégies communicationnelles lors de crises de cyberhacking. Mémoire de Master, Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO), Ecole de Communication (COMU), Université Catholique de Louvain, 2016 – 2017, disponible sur memoireonline.com. Consulté le 24 mai 2021 à 16heures.
- Lire en ligne, https://www.actuenvironnement.com/ae/dictionnaire_environnement/definition/seisme_tremblement_de_terre.php4, consulté le 25 mai 2021 à 10heures.
- Nawezi Karl J, Communiquer, prévoir et gérer les risques naturels : une mission impossible en RDC ? Disponible sur <https://actualite.cd/index.php/2021/05/27/communiquer-prevoir-et-gerer-les-risques-naturels-une-mission-impossible-en-rdc>, consulté le 26 mai 2021 à 14heures.
- Repéré sur <https://acpcongo.com/index.php/2021/05/27/le-gouverneur-militaire-du-nord-kivu-donne-lordre-devacuer-la-ville-de-goma/>, consulté le 28 mai 2021 à 17 heures.
- Repéré sur <https://actualite.cd/2021/05/26/rdc-volcan-elvis-mutiri-appelle-la-population-de-goma-et-nyiragongo-ne-suivre-que-les>, consulté le 28 mai 2021 à 18heures.
- Repéré sur <https://www.futura-sciences.com/planete/definitions/volcanologie-volcan-3537/> lire en ligne, le 25 mai 2021 à 12heures.
- Robert I. BAROKI « politiques économiques et crédibilité des institutions dans un contexte de crise,
- Robert SOBIECH, *Trust in government in times of economic crisis*, studia z Polityki Publicznej, 2016
- Roger Mucchielli, *Communication et Réseaux de Communication*, Ed. est-eme, 1980
- United Nations University, *Building trust in government : innovations in governance reform in Asia*