

## République centrafricaine (RCA), Conflit

### Rapport de l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs des services ETC

Période de rapport : 01/11/2022 au 22/11/2022

L'ETC a été activé en RCA en 2013 pour répondre au conflit qui a laissé 2,8 millions de Centrafricains, soit 57% de la population, dans le besoin d'aide humanitaire. L'ETC fournit des services de communication communs à la communauté humanitaire qui répond à la crise.

## Aperçu

L'ETC a mené une enquête de satisfaction auprès de ses utilisateurs, du 1 au 22 novembre, pour évaluer la performance des services et des activités de l'ETC en 2022. Les services ETC inclus dans l'enquête comprennent la connectivité internet, assistance aux utilisateurs (helpdesk), les services de communication sécuritaire, le mécanisme collectif de feedbacks à Bria, et le centre d'appel COVID-19. Les activités de l'ETC en RCA comprennent la coordination et la gestion de l'information.

En 2022, les services et activités ETC ont été fournis aux humanitaires et aux communautés affectées dans 13 zones opérationnelles communes en RCA – Alindao, Bambari, Bangassou, Bangui, Batangafo, Birao, Bossangoa, Bouar, Bria, Kaga Bandoro, N'Dele, Paoua et Zemio.

L'enquête visait à identifier les domaines d'amélioration en fonction de l'évolution des besoins sur le terrain. Les résultats aideront l'ETC à mieux comprendre les besoins des humanitaires sur le terrain et comment améliorer ou étendre les services et les activités en RCA.



L'ETC consulte ses partenaires dans le camp de personnes déplacées à Bria. Photo : PAM/ETC

## Méthodologie

L'enquête comprenait 12 questions et a été lancée le 1 novembre 2022 en français, la langue officielle parlée en RCA. L'invitation à participer à l'enquête a été distribuée aux points focaux des organisations partenaires sur le terrain ainsi qu'aux utilisateurs des services ETC à travers le pays. L'enquête s'est terminée le 22 novembre avec 153 réponses.

Les répondants représentaient le personnel des agences des Nations Unies (UN, 63%), des organisations non gouvernementales internationales (ONGI, 29%) et des ONG/partenaires locaux sur le terrain (8%).

Plusieurs profils ont répondu à l'enquête, notamment des spécialistes en TIC, de l'administration, de la logistique, de la sécurité, des ressources humaines, des chauffeurs, des finances, du suivi, et de la protection, ainsi que des coordinateurs et des chefs d'unité.

## Principales conclusions

L'enquête a abouti à **un taux de satisfaction globale des utilisateurs de 80%** pour les services et activités de l'ETC, qui est le niveau de référence minimum défini comme indicateur de performance clé pour l'enquête. Une explication plus détaillée des résultats est fournie dans les sections ci-dessous.

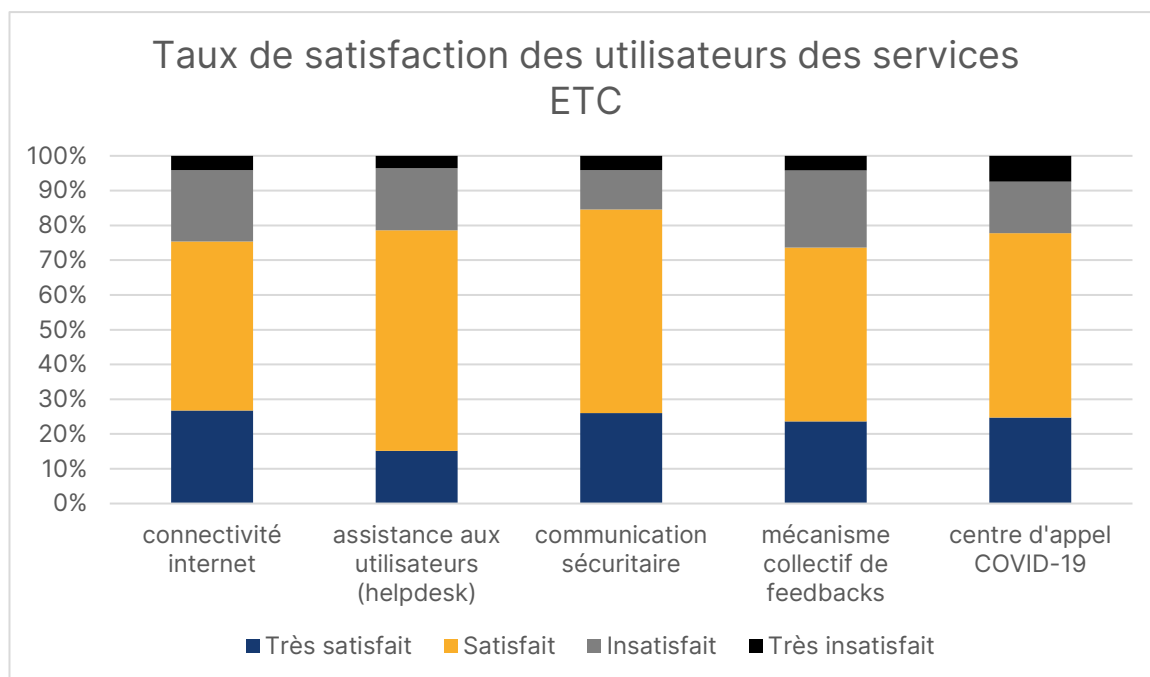
## Services ETC

Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard des services ETC fournis en RCA, y compris la connectivité internet, assistance aux utilisateurs (helpdesk), les services de communication sécuritaire, le mécanisme collectif de feedbacks à Bria et le centre d'appel COVID-19 à Bangui.

En réponse à l'enquête, les participants ont signalé un taux de satisfaction globale de 78% pour les services ETC fournis dans le pays.

L'enquête a mis en évidence :

- un taux de satisfaction de **75.3%** pour les **services de connectivité internet**
- un taux de satisfaction de **78.6%** pour **l'assistance aux utilisateurs (helpdesk)**
- un taux de satisfaction de **84.6%** pour les **services de communication sécuritaire**
- un taux de satisfaction de **73.6%** pour les **services du mécanisme collectif de feedbacks** à Bria
- un taux de satisfaction de **77.8%** pour le **centre d'appel COVID-19** à Bangui



## Commentaires sur les services ETC

L'enquête a demandé aux répondants les raisons pour la note de satisfaction donnée, ainsi que des suggestions sur la façon dont les services ETC pourraient être améliorés (les répondants ont reçu une option de réponse ouverte). Au total, 131 répondants ont fait les commentaires suivants :

- **Connectivité Internet** : La grande majorité des 131 commentaires reçues portaient les services de connectivité internet de l'ETC. Dans les premiers 7 mois de 2022, l'ETC fournissait des services internet dans 11 localités à travers le pays – Alindao, Bambari, Bouar, Bria, Bossangoa, Bangassou, Birao, Kaga Bandoro, Paoua, et Zemio. En raison d'un manque de financement continu, l'ETC a dû déconnecter ses services dans 10 des 11 localités, ne laissant que des services de connectivité par VSAT à Batangafo.

De nombreux répondants ont exprimé par leurs commentaires la nécessité de reconnecter les services ETC à travers le pays. Plusieurs ont noté que les services de connectivité de l'ETC avaient été leur seule option pour accéder à l'internet dans des localités tels qu'Alindao, Paoua, Bangassou, et Batangafo. De plus, ils ont souligné le rôle essentiel que les services de connectivité ETC jouaient pour leur travail à travers le pays. Plusieurs répondants se sont dits satisfaits de la vitesse et fiabilité du réseau.

Cependant, un nombre important de répondants ont soulevé des inquiétudes quant à la stabilité et capacité des services de connectivité. Les utilisateurs ont signalé des connections lentes et des difficultés à envoyer des documents volumineux. Congestion, procédures d'activation difficiles, et problèmes techniques fréquents ont été mentionnés par plusieurs répondants.

La suggestion la plus fréquente était que l'ETC devrait augmenter la bande passante de son réseau. De nombreuses demandes de restauration et d'extension des services dans de nouvelles localités ont également été enregistrés.

- **Communication sécuritaire**: Les quelques commentaires reçus concernant les services de communication de sécurité étaient positifs. Un commentateur a noté leur capacité à recevoir des informations de sécurité lors de déplacements dans les villes grâce aux services de radiocommunications fournis.
- **Mécanisme collectif de feedbacks** : Deux répondants se sont dits satisfaits du soutien apporté aux personnes déplacées à travers le CFM à Bria.
- **Centre d'appel COVID-19**: Aucun commentaire n'a été reçu concernant le centre d'appel COVID-19.

## Réponse de l'ETC aux commentaires sur les services

L'ETC en RCA met en place une stratégie holistique pour répondre aux commentaires fournis. Certaines des actions requises nécessiteront un financement supplémentaire en 2023.

Suite à la déconnexion des services de connectivité internet de l'ETC, l'ETC a mené une enquête pour mesurer l'impact de la perte des services Internet de l'ETC sur la communauté humanitaire. 100 pour cent des répondants à l'enquête ont convenu que les services devraient être rétablis. ETC CAR travaille à l'élaboration d'un modèle d'établissement des coûts qui permettrait le reconnexion durable des services.

Les mises à niveau du réseau de communication de sécurité, recommandées par les normes de sécurité des télécommunications {TESS+} du PAM, sont également suspendues en raison d'un manque de financement.

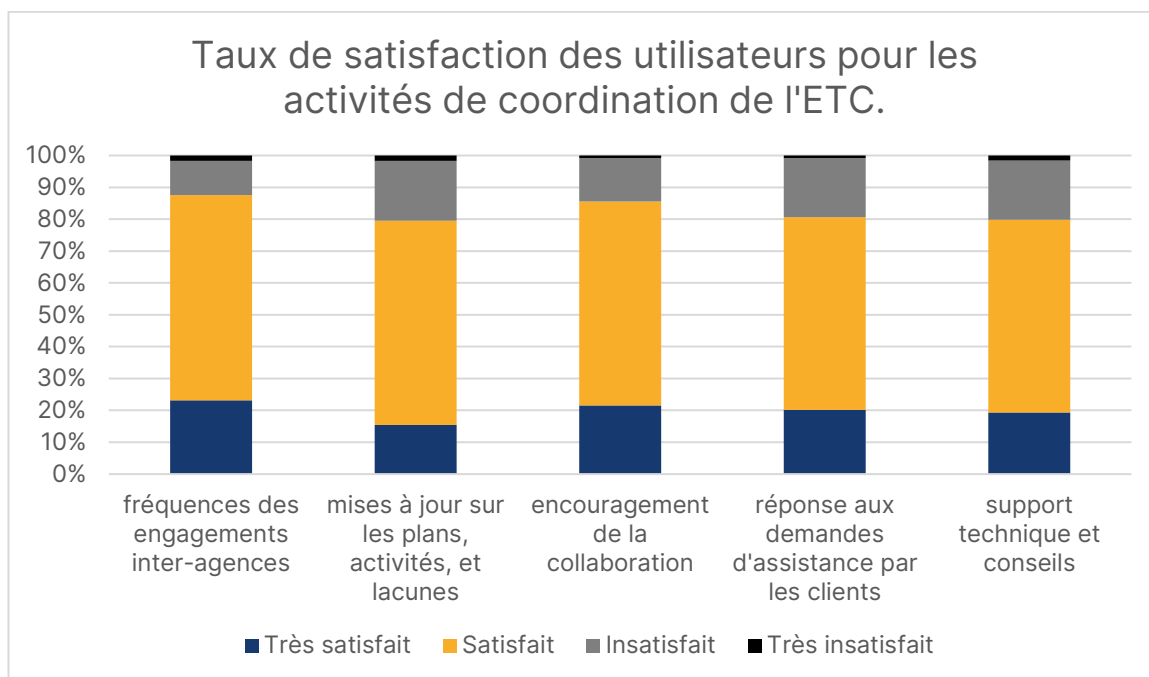
Entre-temps, une subvention du Fond Humanitaire Commun (CHF) pour les projets de service aux communautés de l'ETC a permis à l'ETC de poursuivre ses projets visant à étendre le mécanisme commun de retour d'information à cinq nouveaux sites en RCA.

## Activités de coordination de l'ETC

Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction quant à la qualité des activités de coordination de l'ETC. En réponse, les participants ont signalé un taux de satisfaction globale de **83%** pour la coordination fournie par l'ETC en RCA.

L'enquête a mis en évidence :

- un taux de satisfaction de **87.6%** pour la **fréquence des engagements ETC/ICT inter-agences**
- un taux de satisfaction de **79.5%** pour des **misés à jour claires sur les projets, les activités et les lacunes**
- un taux de satisfaction de **85.6%** pour l'**encouragement de la collaboration**
- un taux de satisfaction de **80.6%** pour les **réponses aux demandes d'assistance par les clients**
- un taux de satisfaction de **79.8%** pour le **support technique et les conseils**



## Commentaires sur la coordination ETC

Les commentaires et suggestions pour améliorer les activités de coordination de l'ETC comprenaient :

- **Engagement inter-agence:** Alors que certains répondants ont exprimé leur satisfaction quant à la fréquence de l'engagement de l'ETC dans leurs commentaires, plusieurs ont souligné un manque d'engagement de la part de l'ETC. Un commentateur a suggéré que d'autres agences aient la possibilité de contribuer à la planification stratégique de l'ETC, et un autre a demandé que l'ETC organise des réunions inter-agences. Plusieurs répondants ont exprimé un niveau élevé de

satisfaction quant à la qualité des produits ETC IM (gestion d'information en anglais) et ont indiqué que le site Web fournit tous les documents nécessaires. Un commentateur a suggéré d'inclure une discussion plus franche des défis et des faiblesses des services ETC dans les rapports de situation ETC afin de s'assurer qu'ils reflètent les réalités sur le terrain. Un autre utilisateur a suggéré que les Sitreps, qui sont publiés mensuellement, soient produits sur une base hebdomadaire.

- **Mises à jour claires :** Plusieurs utilisateurs se sont plaints d'un manque de mises à jour régulières de la part de l'ETC et ont demandé à recevoir des informations et des mises à jour relatives aux interruptions de services afin de faciliter une meilleure planification du travail.
- **Collaboration:** Les répondants se sont dits satisfaits du rôle de l'ETC afin d'encourager la collaboration. Cependant, certains ont suggéré en termes généraux que la coordination pourrait être améliorée et que les partenaires pourraient recevoir plus d'informations sur la façon dont le cluster fonctionne et qui sont les points de contact pertinents.
- **Réponse aux demandes des utilisateurs :** Certains répondants se sont plaints de la difficulté à recevoir de l'aide de l'ETC, et l'un d'entre eux a signalé que certaines organisations avaient été obligées d'obtenir leur propre connexion Internet car le réseau de l'ETC ne répondait pas à leurs besoins.
- **Assistance technique et conseils :** De nombreux utilisateurs ont exprimé leur appréciation pour le support technique fourni par l'équipe ETC, avec de nombreux commentaires louant le cluster comme étant toujours prêt à aider. Le système de demande d'assistance informatique en ligne a été salué comme une amélioration par rapport à la soumission précédente des demandes par courrier électronique. Certains ont noté, cependant, que bien que les membres de l'équipe soient désireux d'aider les utilisateurs, ils ne sont pas toujours disponibles dans toute les localités. Les usagers de Batangafo et de Bangassou en particulier ont regretté le manque de personnel ETC disponible dans ces sites. D'autres ont apprécié la réactivité de l'équipe ETC, mais ont noté que parfois la résolution des problèmes était lente ou indépendante de la volonté des techniciens ETC. Il a été suggéré que l'ETC augmente son personnel et sa présence dans toute la RCA, et veille à ce que tout le personnel ait la formation et la capacité nécessaires pour résoudre les problèmes techniques.

## Réponse de l'ETC aux commentaires sur la coordination

Le projet de travail de l'ETC pour 2023 se concentrera sur la collaboration inter-agence et la fourniture de soutien technique. Une solide stratégie de communication sera également mise en place pour améliorer le partage d'informations.

## Activités de gestion de l'information

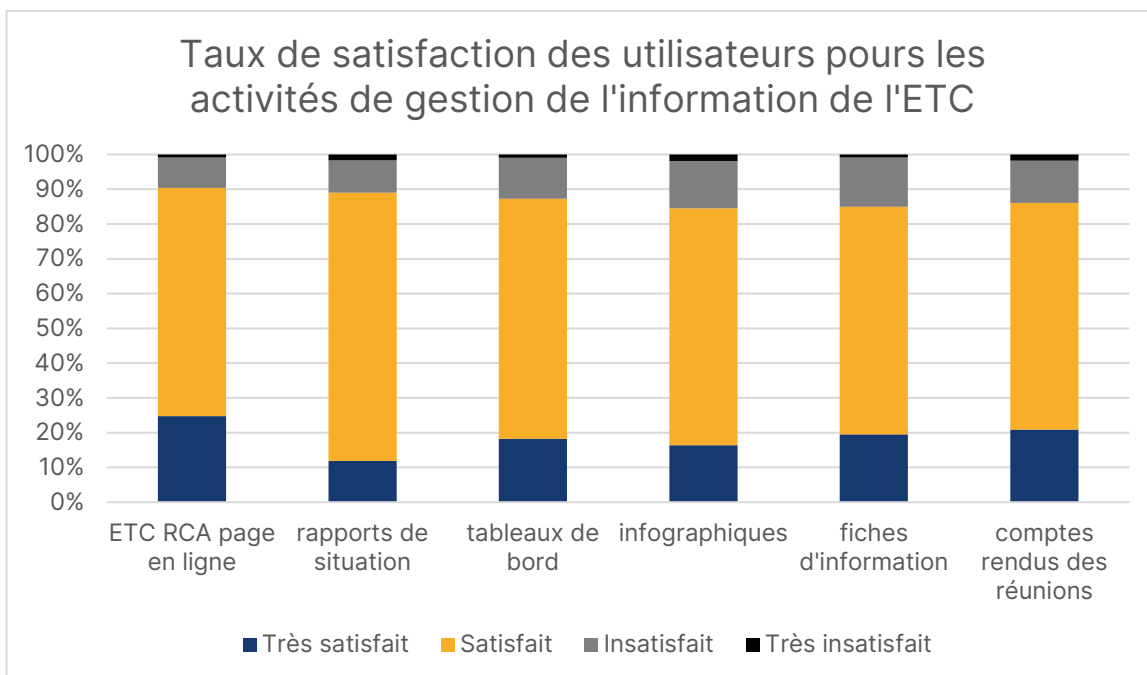
Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité des activités et des produits de gestion de l'information de l'ETC. Tous les produits d'information sont disponibles sur la page sur la crise en RCA du site web de l'ETC [ici](#).

En réponse à cette enquête, les participants ont signalé un taux de satisfaction globale de **87%** pour les activités de gestion de l'information fournies par l'ETC en RCA.

L'enquête a mis en évidence :

- Un taux de satisfaction de **90.4%** pour **la page sur la crise en RCA sur le site de l'ETC**

- Un taux de satisfaction de **89.0%** pour les **rapports de situation (SitReps)**
- Un taux de satisfaction de **87.3%** pour les **tableaux de bord**
- Un taux de satisfaction de **84.5%** pour les **infographiques**
- Un taux de satisfaction de **85.0%** pour les **fiches d'information**
- Un taux de satisfaction de **86.1 %** pour les **comptes rendus des réunions**



## Commentaires sur la gestion de l'information par l'ETC

Les commentaires et suggestions pour améliorer les activités de gestion de l'information de l'ETC comprenaient :

- **Qualité des produits** : Plusieurs répondants ont exprimé un niveau élevé de satisfaction quant à la qualité des produits ETC IM et ont indiqué que le site Web fournit tous les documents nécessaires. Un commentateur a suggéré d'inclure une discussion plus franche des défis et des faiblesses des services ETC dans les rapports de situation ETC afin de s'assurer qu'ils reflètent les réalités sur le terrain. Un autre utilisateur a suggéré que les Sitreps, qui sont publiés mensuellement, soient produits sur une base hebdomadaire.
- **Sensibilisation** : De nombreux répondants ont indiqué qu'ils n'avaient reçu aucun rapport de situation, compte rendu de réunion, ou autre produit d'information de l'ETC.

## Réponse de l'ETC aux commentaires sur la gestion de l'information

- Tous les produits d'information sont disponibles sur le site Web de l'ETC et sont distribués aux partenaires de l'ETC par e-mail. Les utilisateurs qui ne reçoivent pas encore les produits d'information de l'ETC mais qui le souhaitent peuvent contacter [CAR.ETC@wfp.org](mailto:CAR.ETC@wfp.org) pour être ajouté ou supprimé de la liste de diffusion mensuelle des produits ETC.

## Prochaines étapes

L'ETC prend en considération tous les commentaires reçus pour améliorer les services en RCA et fournir une meilleure réponse aux défis émergents. Les lacunes signalées par les répondants seront analysées et incluses dans le plan de travail de l'ETC pour la RCA, le cas échéant et en fonction du financement, en particulier la nécessité de restaurer et d'améliorer les services de connectivité Internet à travers le pays, d'autres améliorations du réseau de communication de sécurité et la nécessité de l'ETC pour améliorer sa réactivité en termes d'appui technique et de coordination.

Ce rapport sera partagé avec les utilisateurs et les partenaires des services ETC en RCA, le réseau global des partenaires ETC et le Programme alimentaire mondial (PAM) en RCA en tant qu'entité chef de file du cluster. Il sera également publié sur le site internet de l'ETC, qui est accessible au grand public.

Toutes les informations relatives aux opérations ETC se trouvent sur le site web:

[\*\*https://www.etcluster.org/emergencies/central-african-republic-conflict\*\*](https://www.etcluster.org/emergencies/central-african-republic-conflict)

Pour plus d'informations ou pour être ajouté ou supprimé de la liste de diffusion, veuillez contacter : [\*\*CAR.ETC@wfp.org\*\*](mailto:CAR.ETC@wfp.org)