

République démocratique du Congo

ETC Rapport d'évaluation – Mai 2018

Sud Kivu and Tanganika provinces

Période

- Bukavu: du 7 au 9 mai 2108
- Uvira: 9 au 10 mai 2108
- Baraca: 10 au 12 mai 2018
- Uvira: 12 mai 2018
- Bukavu: 13 mai

Participant

- JC Kibonge assisté des Technologies de l'information et des communications (TIC) focal points de Bukavu et de Kalemie pour chaque province respectivement.

Généralités

- Afin d'aider la communauté humanitaire à mieux répondre aux besoins des populations affectées, le Cluster des Télécommunications d'Urgences (ETC) se doit de mettre en place des services communs vitaux, comprenant les télécommunications de sécurité et le partage de données avec les activités de base reprises ci-dessous:
 - La coordination globale des services de télécommunication d'urgence assurée par le déploiement d'un coordonnateur dédié;
 - Déploiement des équipements qui vont fournir et améliorer les communications sécuritaires au profit de la communauté humanitaire dans les zones L3;
 - Fourniture de la formation aux opérateurs radios pour les communications sécuritaires et aux utilisateurs dans les zones L3. La formation permettra aux utilisateurs de comprendre les procédures adéquates à suivre en situation d'urgence et assurer ainsi un environnement de travail sécurisé pour le personnel humanitaire opérant dans les hubs;
 - Fourniture de la connexion Internet pour partage des données à la communauté humanitaire si cela est jugé nécessaire;

- Fourniture de services de gestion de l'information pour soutenir toutes les activités liées aux TIC.
- Dans ce cadre, une mission d'évaluation des besoins a été organisée dans le Sud Kivu (du 7 au 14 Mai 2018) et au Tanganyika (du 14 au 16 Mai). Cette mission a été effectuée par le chef de projet de l'ETC au niveau national, M Jean Claude Kibonge. Dont le rapport ci-dessous :

Province du Sud Kivu:

La mission s'est effectuée comme suit:

Le lundi 7 : arrivée à Bukavu à 13 hrs

- Visite de Mission de l'Organisation des Nations unies pour la stabilisation en République démocratique du Congo (MONUSCO);
- Visite de le Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA);
- Visite de le Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF);
- Visite de Le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR);
- Visite de le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD);
- Visite de le International NGO Safety Organisation (INSO).

Organisation d'une réunion inter agence pour le 8 Mai 2018 à la MONUSCO.

Le Mardi 8 : tenue de la réunion inter agence à la MONUSCO à 14 Hrs (La liste de présence en annexe). De cette réunion les points suivants ont été relevés:

1. Le sud Kivu est peu couvert en radio communication aussi bien en Haute Fréquences (HF) qu'en Très Haute Fréquences (VHF), cet état est dû à plusieurs difficultés liées aux distances entre les centres d'activités, à la géographie très montagneuse de la région et à la disponibilité des équipements performants.

2. Le passage au digital n'est pas encore initié. L'usage de la technologie digitale n'est pas vulgarisé auprès des utilisateurs (entre autre les chauffeurs), ni des techniciens devant assurer l'installation et la maintenance de ces équipements.

3. La radio room est assurée par la MONUSCO. Les opérateurs de cette radio room semble pas tenir compte des besoins des intervenants humanitaires.

4. Les radio opérateurs n'ont pas toujours la maîtrise des procédures de télécommunication sécuritaire.

5. Les chauffeurs ont perdu les réflexes en lien avec l'utilisation des communications HF et VHF.

6. La MONUSCO déplore l'incompatibilité des réseaux Ultra Hautes Fréquences (UHF) (MONUSCO civil) et VHF (inter agence et organisations non-gouvernementales [ONG]) ce qui complique l'intégration des opérations sur ces deux réseaux.

7. Plusieurs localités ont une forte activité assumée par les ONG comparativement à la présence des agences onusiennes.

8. La seule route vers Baraka, distante de 218 km à vol d'oiseau n'est couverte par la radio que dans une proportion d'environ 15%.

9. Les sections techniques des agences sont plus focalisées sur les problèmes intra agence et ne sont pas responsabilisés officiellement à la maintenance des communications sécuritaires de l'ensemble des acteurs humanitaires.

10. Les techniciens n'ont pas les instruments et équipements pour une maintenance professionnelle des systèmes de télécommunication.

11. Le département de la sûreté et de la sécurité des nations unies (UNDSS) manque de ressources pour organiser le bon fonctionnement technique des installations communautaires en télécommunication.

Actions préconisées:

Compte tenu du niveau de sécurité qui est L3, de la dégradation probable de ce niveau jusqu'aux élections et des activités humanitaires s'échelonnant à long terme (au-delà des trois ans), nous préconisons les actions suivantes:

1. La coordination globale des services de télécommunication d'urgence doit être assurée localement par l'ETC dont la coordination doit être assurée par un professionnel de niveau P2 minimum. Ce coordonnateur pourrait être basé à Baraca pour être plus près des zones d'intervention. Dans la configuration actuelle, seul UNHCR est présente en permanence à Baraca et par conséquent ce coordonnateur devrait donc être rattaché à cette agence.

2. Le déploiement des équipements qui vont fournir à l'amélioration des communications sécuritaires au profit de la communauté humanitaire dans les zones L3, consiste en:

- a. Implantation d'un centre de communication à Baraca dans les installations de UNHCR
- b. Implantation d'un centre de communication à Uvira dans l'enceinte de la MONUSCO
- c. Implantation d'un site refuge à OCHA à Uvira (distante de près de 10 km de la base MONUSCO). Ce site disposerait d'équipement minimum alimenté en solaire)
- d. Implantation d'un répéteur ONG à Lusenda qui couvrirait Mboko (stratégique pour la logistique du UNHCR)

3. Donner la formation aux opérateurs de télécommunication et aux utilisateurs dans les zones L3. La formation permettra aux utilisateurs de comprendre les procédures adéquates à suivre en situation d'urgence et assurer ainsi un environnement de travail sécurisé pour le personnel humanitaire opérant dans les hubs ;

- a. Les utilisateurs comprenant les chauffeurs doivent être formés aux procédures d'utilisation des moyens de télécommunications sécuritaires et spécialement dans l'utilisation des équipements digitaux
- b. Les techniciens doivent être formés à la technologie digitale et munis des outils de base pour le diagnostic et la maintenance des systèmes de communication. Un contrôle obligatoire de conformité aux normes minimales de sécurité opérationnelle (MOSS) doit être périodiquement organisé par UNDSS pour s'assurer de l'état de fonctionnement des équipements de télécommunication, pour une période de 6 mois.
- c. Fourniture de la connexion Internet pour partage des données à la communauté

humanitaire si cela est jugé nécessaire ;

Chaque centre de communication doit être munis au moins d'une connexion data en Wifi avec la base de l'agence la plus proche. Il doit être équipé d'un ordinateur, une imprimante et un scanner pour permettre la réception et l'envoi de documents graphiques.

4. Fourniture de services de gestion de l'information pour soutenir toutes les activités liées aux TIC.

Chaque centre de communication doit être doté :

- a. D'un annuaire reprenant les contacts utiles de la localité et des responsables locaux et nationaux.
- b. Des procédures de gestion des télécommunications sécuritaires.
- c. Doit procéder aux radios check des mobiles et des autres stations inter agences en HF. Un radio check obligatoire devrait être organisé pour les mobiles assurant les missions en dehors de leur localité de base.
- d. Les radios check en VHF doivent être renforcés et doter de sanction en cas de manquement flagrant.
- e. La disponibilité des radio digitales pour l'ensemble du staff des Nations Unies doit être renforcée. (Certains staff d'agence ne dispose pas de radio VHF du fait de la transissions de technologie digitale).

Province du Tanganyika

Arrivé à Kalemie le 14 mai 2018 à 14 h:

- Visite de la base
- Briefing avec l'officier de sécurité UNDSS
- Organisation des entrevues avec les différentes agences des Nations Unies

Le 15 Mai 2018 visite des agences suivantes:

- Visite des installations solaires a l'entrepôt du Programme Alimentaire Mondial (PAM) situé environ 5 km de la base PAM Kalemie
 - UNICEF
 - OCHA
 - MONUSCO
 - Radio room MONUSCO
 - UNHCR
 - Association des Volontaires pour le Service International (AVSI)
 - Solidarité International

Points soulevés par les agences:

UNICEF:

- Le canal 3 est fonctionnel mais certains staffs n'y ont pas accès faute de programmation des radios (les codes plug ne sont pas uniformisés). UNICEF possède un canal intra agence, Canal 10, dont le répéteur est en digital mais fonctionne en analogique. Les canaux 4 et 12 ne sont pas installés.
- Les localités supportées communiquent par téléphone GSM du fait que les responsables sont des contractants de l'UNICEF.
- La situation sécuritaire est volatile et devrait s'aggraver avec les échéances électorales.
- Le suivi des véhicules en HF n'est pas couvert par la Monusco par faute de HF dédié aux agences, de fréquences appropriées, manque de formations et de sensibilisation des opérateurs radio à la MONUSCO.
- Les radios check à Kalemie sont suivi à 70% en VHF.
- L'UNICEF possède un Very Small Aperture Terminal (VSAT) avec un back up par Vodacom. Ce dernier n'est pas fiable.

OCHA:

- Le système de télécommunication n'est pas performant, la couverture radio des missions est quasi inexistant.
- Le canal 14 est opérationnel mais par manque de ressources; personnels qualifiés pour la gestion, le répéteur a été démonté de la base OCHA pour être installé à la Base PAM.
- La radio room UNDSS est trop orientée au service de la MONUSCO.
- Le Security Operation Centre (SOC) n'est pas accessible en HF.
- Il manque de support systématique pour la programmation des radios. Ce support se fait au cas par cas selon la disponibilité de techniciens des agences comme le PAM et l'accord de chef de sous bureau.
- Les communications par les opérateurs de téléphonie sont aléatoires suivant les localités spécialement pour les sites ou les humanitaires travaillent comme Nyunzu, Manono, Moba, Kabalo ou Kongolo.

MONUSCO:

- L'inexistence de passerelle entre le système MONUSCO (UHF) et les agences (VHF) complique la gestion de la radio room.
- Le SOC manque de ressources en termes d'équipement performant et du nombre d'opérateurs radio pour assurer un service continue 24h/24. Ils y a seulement 4 opérateurs et ils émanent du budget de la MONUSCO. Les opérateurs manquent de formation sur les procédures des agences. Il existe un problème d'harmonisation des programmations de fréquences et de call signs. L'ETC devrait assurer l'autorité de la coordination technique des télécommunications. UNDSS n'a pas assez de ressources pour assurer la gestion efficace du système de communication humanitaire.
- Un mouvement de coalition a été observé entre les différentes factions des Mayi-Mayi qui présage une détérioration de la situation sécuritaire au fil des échéances électorales.
- Des incompatibilités entre les différentes marques d'équipement (Icom-Motorola, sat phone des différents opérateurs...) ont été remarquées.
- Il n'y a pas de responsabilité formelle pour la maintenance et la sécurité des communications inter

agences.

- Les répéteurs de la MONUSCO sont situés sur un site militaire des Forces Armées de la République Démocratique du Congo (FARDC). Ceci fragilise la sécurité des télécommunications en VHF et UHF en cas de conflit direct avec les factions Mayi-Mayi. Un contrôle de conformité des moyens de télécommunication des agences devrait être organisé régulièrement (trimestriellement) pour assurer de la disponibilité du système.
- La radio room est sous équipée (une radio HF codan NGT et une radio VHF GM 360. La radio room n'a pas une alimentation de secours en solaire.
- Les radio check en VHF enregistrent des statistiques d'environ 70% pour les agences et encore moins pour le personnel civil de la MONUSCO. Il n'y pas de procédure claire en cas de non-respect des radio check.
- Les agences n'appliquent pas les consignes de suivi des véhicules en mission et ne répondent pas aux opérateurs radio.
- Les sécurité clearances ne sont pas communiquées à la radio room qui de ce fait ne peut les suivre à la radio.
- Seul 2 opérateurs commis au service des agences ont suivi une formation en 2009.
- La radio room est rudimentaire sans protection contre la foudre, avec un câblage en RG 58
- Aucun radio check n'est organisé avec les autres radio room de SOC.

ONG:

- Des trois ONG visitées (CCIR, Solidarité et AVSI), aucune n'est informée du support qu'offre le système des Nations Unies en télécommunication. Elles ont manifesté leur intérêt pour la disponibilité de ce support.

UNHCR:

- Le UNHCR utilise les équipements ICOM IP to air qui sont incompatibles avec le système Motorola (une passerelle doit être installée pour assurer l'interconnexion des deux systèmes).
- Le UNHCR est en train de migrer du Codan NGT vers la Codan envoy mais les techniciens et les utilisateurs manquent cruellement de formation.
- Les chauffeurs ont besoins d'être entraînés sur l'utilisation des nouvelles radios.
- Une vérification de couverture en HF doit être menée compte tenu que les fréquences actuelles ont été établies il y a plus de 7 ans.
- Une confusion notoire existe dans la programmation des canaux, des fréquences, des call signs et des selcalls; Un sérieux programme d'harmonisation doit être mis en œuvre.
- Un plan de maintenance du système de télécommunication doit être mis en œuvre pour une mise à jour du radio room et pour en assurer un fonctionnement optimal. Il faut surtout veiller aux sources d'alimentation électrique. La majorité des batteries en service sont en fin de vie et ne sont pas renouvelées.

Actions préconisées:

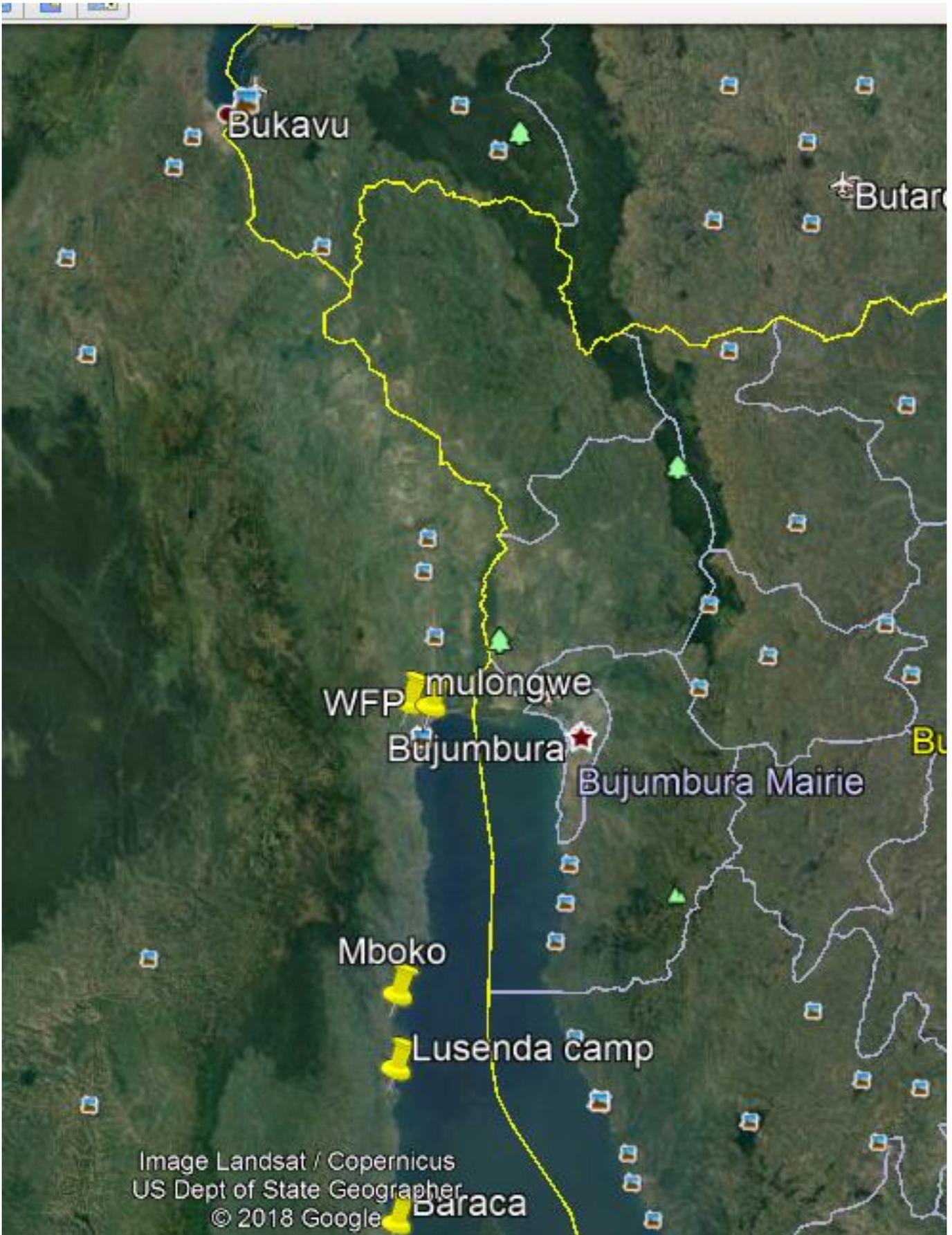
Compte tenu du niveau de sécurité qui est L3, de la dégradation probable de ce niveau jusqu'aux élections et de la continuité envisagée des activités humanitaires (au-delà des trois ans), nous préconisons les actions suivantes:

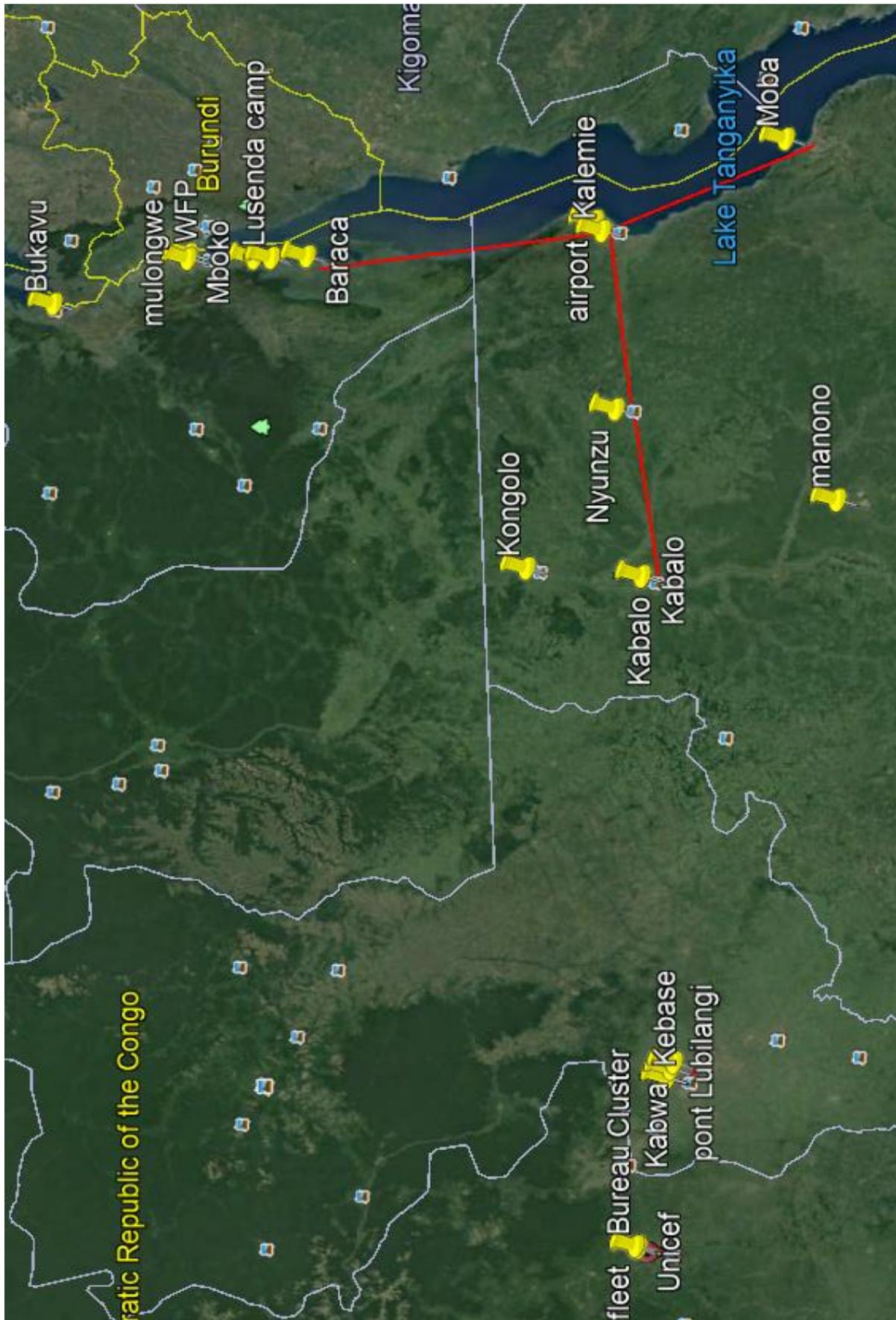
1. La coordination globale des services de télécommunication d'urgence doit être assurée par un l'ETC au niveau local dont la coordination doit être assurée par un professionnel de niveau P2 minimum. Ce coordonnateur pourrait être basé à Kalemie pour être plus près des zones d'intervention.
2. Déploiement des équipements qui vont fournir et améliorer les communications sécuritaires au profit de la communauté humanitaire dans les zones L3:
 - a. Implantation d'un centre de communication à Kalemie dans les installations de MONUSCO;
 - b. Implantation d'un centre de communication à Nyunzu dans l'enceinte du PAM;
 - c. Implantation d'un centre de communication à Kabalo dans l'enceinte du PAM;
 - d. Implantation d'un site refuge au PAM (distante d'environ 5 km de la base MONUSCO). Ce site disposerait d'équipement minimum alimenté en solaire).
3. Donner la formation aux opérateurs de télécommunication et aux utilisateurs dans les zones L3. La formation permettra aux utilisateurs de comprendre les procédures adéquates à suivre en situation d'urgence et assurer ainsi un environnement de travail sécurisé pour le personnel humanitaire opérant dans les hubs :
 - a. Les utilisateurs comprenant les chauffeurs doivent être entraînés procédures d'utilisation des moyens de télécommunications sécuritaires et spécialement dans l'utilisations des équipements digitaux;
 - b. Les techniciens doivent être formés à la technologie digitale et muni des outils de base pour le diagnostic et la maintenance des systèmes de communication. Un contrôle obligatoire de conformité MOSS doit être périodiquement organisé par UNDSS pour s'assurer de l'état de fonctionnement des équipements de télécommunication. Une périodicité de 6 mois serait recommandable;
 - c. Fourniture de la connexion Internet pour partage des données à la communauté humanitaire si cela est jugé nécessaire;
 - d. Chaque centre de communication doit être munis d'au moins une connexion data en Wifi avec la base de l'agence la plus proche. Il doit être équipé d'un ordinateur, une imprimante et un scanner pour permettre la réception et l'envoi de documents graphiques.
4. Fourniture de service de gestion de l'information pour soutenir toutes les activités liées aux TIC.
Chaque centre de communication doit être doté:
 - a. D'un annuaire reprenant les contacts utiles de la localité et des responsables locaux et nationales;
 - b. Des procédures de gestion des télécommunications sécuritaires;
 - c. Doit procéder aux radio check des mobiles et des autres stations inter agences en HF. Un radio check obligatoire devrait être organisé pour les mobiles assurant les missions en dehors de leur localité de base;
 - d. Les radios check en VHF doivent être renforcés et doté de sanction en cas de manquement flagrant.La disponibilité des radios digitales pour l'ensemble du staff des Nations Unies doit être renforcée. (Certains staff d'agence ne dispose pas de radio VHF du fait de la transitions de technologie).
5. Voir une cartographie de toutes les zones d'interventions du Tanganyika dans les salles radios des inter agences.

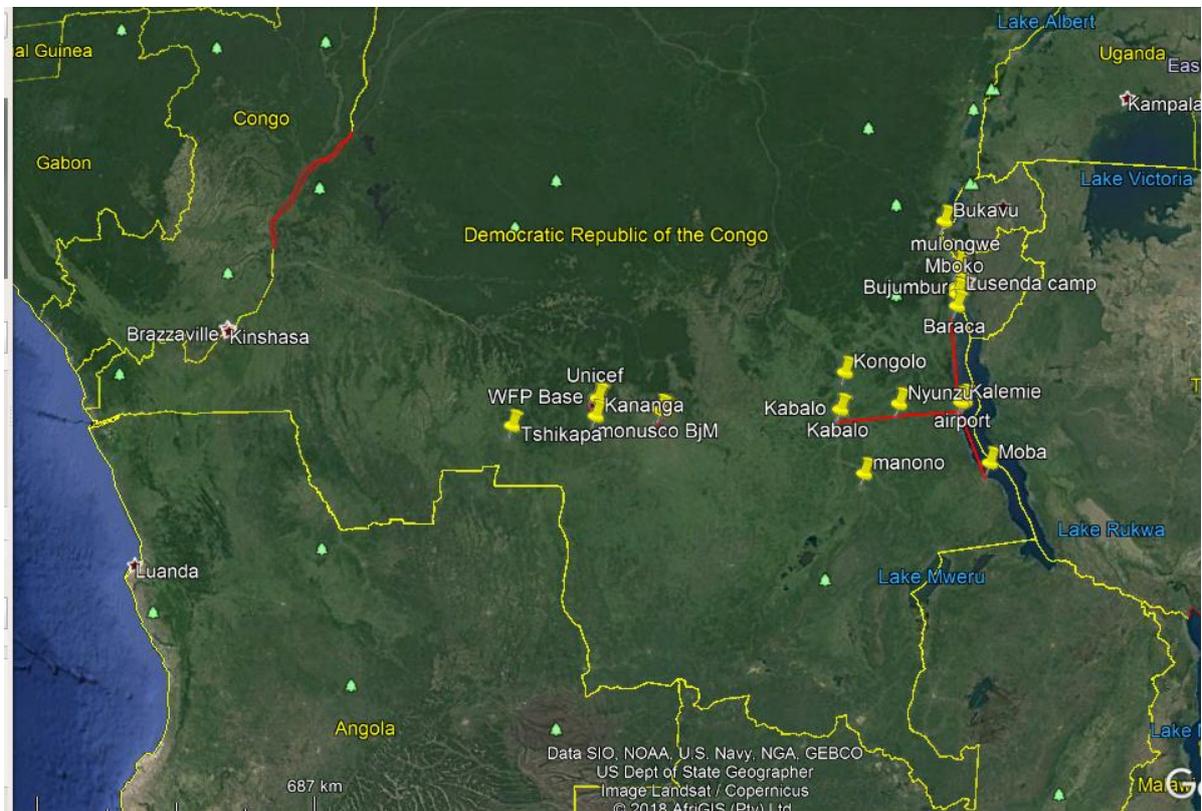
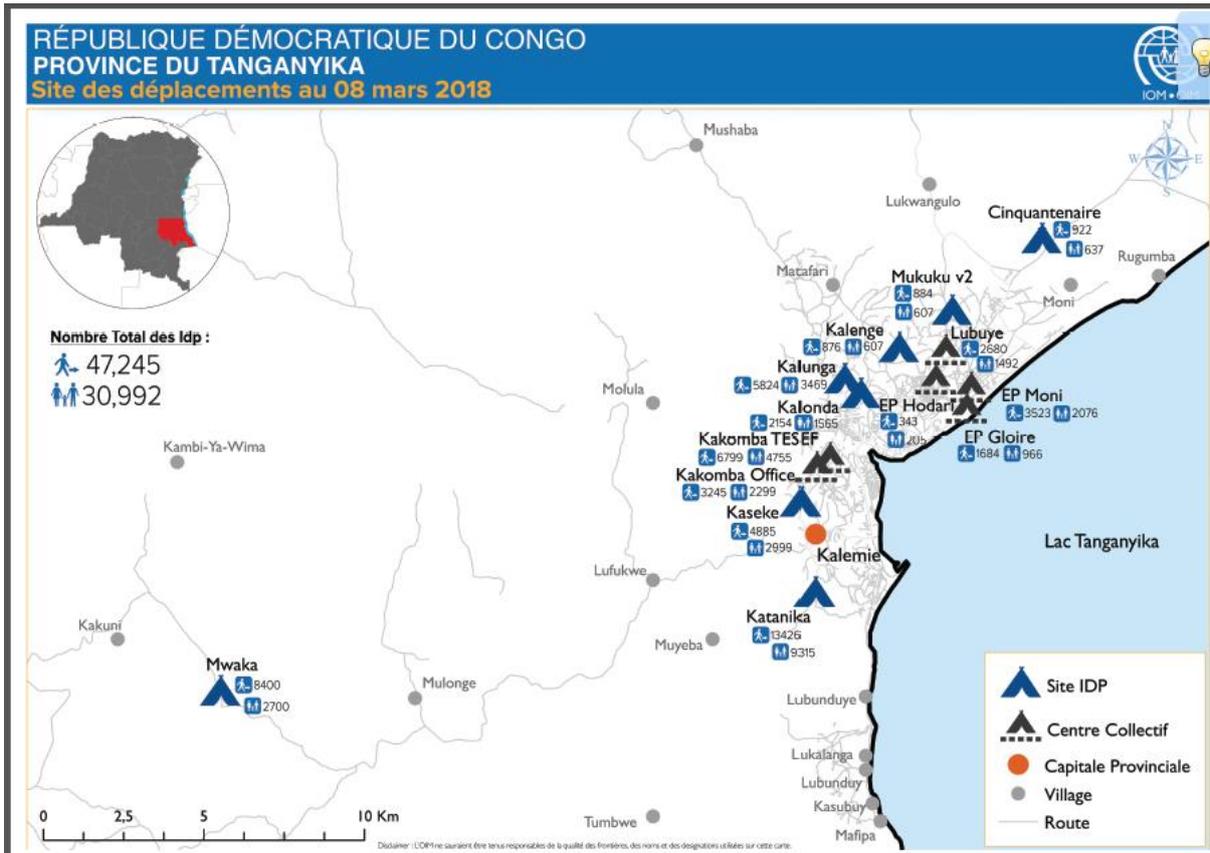
6. Installer des écrans plats de 52 pouces pour le tracking de mobiles en temps réel. Les nouveau véhicules des Nations Unies sont équipés de la localisation GPS.

7. Au-delà des actions urgentes préconisé ci-dessus, les points suivants doivent être approfondies:

- a. Installer une salle radio à Manono pour l'ETC, car la MONUSCO à tendance à quitter la zone;
- b. Étant donné que le réseau data de télécommunication local Vodacom et autres n'est pas fiable en utilisant la 2G dans nos zones d'intervention, il serait souhaitable d'installer un VSAT pour l'ETC à Kabalo, Nyunzu et Manono;
- c. Installer un VSAT à Kalemie pour l'ETC en cas de coupure du signal internet car la plupart des ONG utilisent les fournisseurs d'accès internet local.









Key ETC Contacts

Global.ETC@wfp.org

LOCATION	NAME	TITLE	EMAIL
Kinshasa	Karim Kangbeya	Head of WFP IT in DRC	karim.kangbeya@wfp.org
Kinshasa	Jean-Claude Kibonge	ETC Project Manager	jeanclaude.kibonge@wfp.org