

République Centrafricaine (R.C.A.) - Conflit

Résultats du sondage sur la satisfaction des services d'ETC 2018

Période d'enquête du 15/12/18 au 15/02/19

Une crise de protection a éclaté fin 2013 en République centrafricaine (RCA), entraînant de graves violences et des déplacements massifs de la population. L'effondrement de l'État, de l'ordre public et des services publics a aggravé la situation. Depuis, le pays est resté extrêmement instable. Plus de cinq ans après le début du conflit, la situation humanitaire reste critique, laissant 2.5 millions de personnes, soit plus de la moitié de la population, dans un besoin urgent d'assistance.

Le Cluster des Télécommunications d'Urgence (ETC) a été activé en décembre 2013 en réponse à la crise. De nouvelles vagues de violence en République centrafricaine à la fin de 2018 a amené le pays au bord d'une nouvelle crise humanitaire de grande ampleur, augmentant les risques de protection dans plusieurs lieux à travers le pays. Dirigée par le Programme Alimentaire Mondial (PAM), l'ETC en RCA fournit des services ICT dans onze zones opérationnelles communes de la RCA.

Le ETC a mené une enquête auprès des utilisateurs entre décembre 2018 et janvier 2019 pour évaluer la qualité des services de télécommunication de sécurité et de connectivité Internet existants parmi les humanitaires dans les onze zones opérationnelles communes où le ETC fournit ses services : Alindao, Bambari, Bangassou, Bangui, Batangafo. Bossangoa, Bria, Bouar, Kaga-Bandoro, N'Dele et Paoua. L'enquête visait également à identifier les domaines d'amélioration en rapport avec l'évolution des besoins sur le terrain. Les résultats aideront l'ETC à mieux comprendre les besoins des humanitaires qui répondent à cette urgence.

Vue d'ensemble et méthodologie

L'enquête, composée de 12 questions, a été lancée le 15 décembre 2018. L'invitation a été partagée entre le groupe de travail local de l'ETC et le groupe de Coordination Inter-Clusters (ICCG).

Bien que le délai initial de l'enquête fût fixé au 20 décembre 2018, l'ETC a prolongé le délai jusqu'en février 2019, afin de permettre aux humanitaires de partager leurs commentaires. L'enquête a été clôturée le 15 février 2019.

53 humanitaires ont répondu à l'enquête. Plus de la moitié des répondants représentent des membres du personnel des agences des Nations Unies (57%). Les autres répondants représentent des ONG internationales (32%) et des ONG locales (11%). La majorité des répondants (72%) sont impliqués dans l'opération de la RCA depuis plus d'un an.

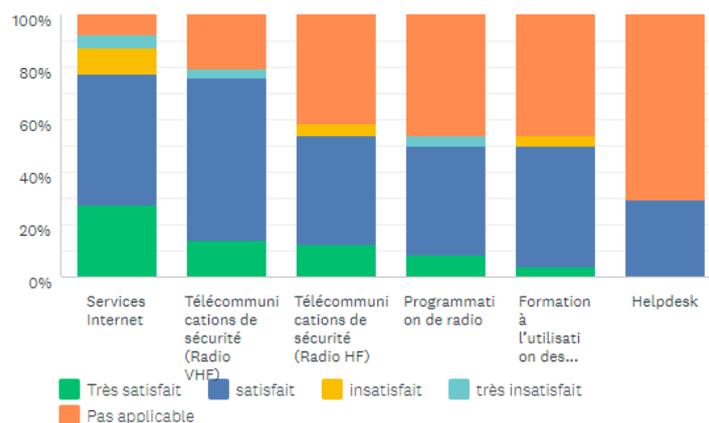
Principales conclusions

Services ETC existants

L'enquête auprès des utilisateurs sur les ETC a abouti à un taux de satisfaction global des utilisateurs de 93% pour les services ETC de base fournis dans le pays. L'enquête a mis en évidence:

- Taux de satisfaction de **83.8%** pour les services **Internet**.
- Taux de satisfaction de **95.7%** pour les services de **radio très haute fréquence (VHF)** et de **radio très haute fréquence (UHF)**.
- Taux de satisfaction de **92.9%** pour les services de **radio haute fréquence (HF)**.
- Taux de satisfaction de **92.3%** pour les services de **programmation radio**.
- Taux de satisfaction de **92.3%** pour les services de **formation à la radio**.
- Taux de satisfaction de **100%** pour les services **de Helpdesk**.

Évaluation de chaque service ETC par satisfaction de l'utilisateur



Commentaires supplémentaires inclus:

- Il est nécessaire d'améliorer la connectivité à certains moments de la journée, lorsque les travailleurs sont les plus productifs.
- L'accès à Internet est parfois bloqué - un personnel supplémentaire est nécessaire pour résoudre ce problème;
- L'accès aux services bancaires par Internet a été demandé par certains, car les bureaux extérieurs sont situés loin des banques;
- Plusieurs répondants ont demandé une formation radio urgente;
- Des problèmes de pannes de communication radio ont été soulevés.

Services ETC requis

ETC a demandé à la communauté humanitaire quels services ils avaient besoin pour soutenir leurs opérations sur le terrain (les répondants pouvaient choisir plusieurs options):

- Parmi les humanitaires qui ont exprimé le besoin de services de l'ETC à **Bouar**, les services vocaux ont été mis en évidence comme les services les plus nécessaires (80%);
- Les humanitaires de **Paoua** ont indiqué que les services Internet (68%) et les services vocaux (47%) étaient les plus critiques.
- À **Bossangoa**, les répondants ont indiqué qu'ils avaient besoin d'un centre d'appels ICT (75%).
- Les humanitaires ont principalement indiqué qu'ils avaient besoin de services Internet (43%) et de services vocaux (43%) à **Kaga-Bandoro**.
- À **N'Dele**, un groupe humanitaire a confirmé la nécessité d'un centre d'appel ICT, de services vocaux et de services de radio VHF / HF;
- À **Bria**, les répondants ont indiqué avoir besoin de services Internet (50%);
- Parmi les humanitaires qui ont exprimé le besoin de services de l'ETC à **Alindao**, les services Internet ont été mis en avant comme le service le plus nécessaire (100%);
- Les humanitaires de **Bambari** ont indiqué que les services Internet (60%) étaient les plus critiques.
- À **Banguï**, les humanitaires ont exprimé un besoin de services Internet (56%), ainsi que de services de radio VHF, de programmation radio et de services de base informatiques.
- À **Bangassou**, un centre d'appel ICT et des services téléphoniques ont été désignés comme les services les plus nécessaires;
- Parmi les humanitaires qui ont exprimé le besoin de services de ETC à **Batangafo**, les services Internet ont été mis en avant comme le service le plus nécessaire (56%);
- Un répondant pour **Amada Gaza**, **Gamboula** et **Berberati** ont exprimé le besoin de services Internet.

Coordination et gestion de l'information (IM)

- Moins de 20% des répondants ont confirmé qu'ils ne connaissaient aucun des services de coordination de l'ETC. La majorité de ceux qui connaissent les services de coordination ETC ont trouvé que la facilitation des réunions, la fréquence des réunions, les sujets discutés et la disponibilité de l'équipe ETC étaient globalement satisfaisants, bien que 2 répondants sur 27 (7%) aient estimé que la disponibilité de l'équipe ETC n'est pas satisfaisante ;
- Moins du quart des répondants (24%) connaissent les produits de communications de l'ETC, tels que les comptes rendus de réunions, les tableaux de bord, les fiches d'informations et les rapports de situation. Ceux qui connaissent bien les produits de l'ETC ont les trouvent «bons» voir «très bons»;
- Seulement 30% des répondants ont confirmé avoir visité le site web ETCluster.org.

Certains des participants de l'enquête ne sont pas impliqués dans les phases de coordination et de planification des activités de l'ETC et, ce qui explique que leur connaissance des services de coordination de l'ETC ou ses produits de communication, soit faible.

Commentaires supplémentaires

Les commentaires / réactions suivants de 35 répondants suggèrent que l'ETC :

- Impliquer davantage le personnel dans les activités de l'ETC ;
- Intensifier les efforts de communication sur le terrain concernant les services de l'ETC disponibles pour la communauté humanitaire, notamment par une promotion accrue de l'ETC, de son site Internet et de son rôle, de ses services et de ses activités ;
- Améliorer considérablement la qualité et la vitesse des connexions Internet dans de nombreux endroits ;
- Améliorer le temps de réponse en cas de problèmes de connectivité ;
- Améliorer de manière significative l'infrastructure de télécommunication de sécurité ;
- Couvrir les zones reculées (telles que Kouango) avec les services ETC, en particulier la connectivité Internet ;
- S'assurer que tous les utilisateurs soient formés pour utiliser les services ETC ;
- Terminer les activités commencées à Alindao ;
- Mettre en place des services pour les communautés afin de permettre aux bénéficiaires de communiquer avec les travailleurs humanitaires.

Prochaines étapes

L'ETC prend en compte tous les commentaires reçus afin d'améliorer les services existants en RCA et apporter une réponse améliorée aux défis émergents, y compris les futures urgences. La demande d'amélioration de l'infrastructure de télécommunications de sécurité est prise en compte dans le projet de mise à jour du réseau de communications de sécurité en RCA. L'équipe ETC collabore avec le projet de normes de sécurité des télécommunications (TESS), qui assiste la communauté humanitaire de divers pays en identifiant et en mettant en œuvre la ou les solutions de communication de sécurité les plus appropriées, en étroite collaboration avec UNDSS.

Les lacunes identifiées dans cette enquête seront analysées et incluses dans le plan de travail de l'ETC pour la RCA, le cas échéant.

Ce rapport sera partagé avec les intervenants, les utilisateurs et les partenaires des services ETC en RCA, le réseau de partenariat mondial ETC, le Programme Alimentaire Mondial (PAM) (en tant que responsable local de l'ETC), le ICG et le groupe de travail local ETC. Il sera également publié sur le site Internet de l'ETC, accessible au grand public.

Toutes les informations relatives au fonctionnement de l'ETC en RCA sont disponibles sur le site web d'ETC:

<https://www.etcluster.org/emergencies/central-african-republic-conflict>.

Pour plus d'informations, pour être ajouté ou supprimé de la liste de diffusion, veuillez contacter:

CAR.ETC@wfp.org