

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

Résultats du sondage sur la satisfaction des services de l'ETC - 2020

Période d'enquête du 19/11/20 au 03/12/20

Depuis la fin de 2013, la République centrafricaine (RCA) continue de faire face à une grave crise de protection. En 2021, 2,8 millions de Centrafricains - plus de la moitié de la population - auront besoin d'une aide humanitaire et de protection. La pandémie COVID-19 a des conséquences dévastatrices dans un pays en voie de développement et déjà ravagé par des décennies de conflits armés, et où les catastrophes naturelles sont de plus en plus fréquentes et graves.



Le Cluster de Télécommunications d'Urgence (ETC) a été activé en décembre 2013 en réponse à la crise. L'ETC en RCA est dirigé par le Programme Alimentaire Mondial (PAM) et travaille en close collaboration avec le gouvernement, le secteur privé et les organisations humanitaires afin d'assurer une réponse coordonnée.

L'ETC a mené une enquête de satisfaction des utilisateurs en novembre pour évaluer la qualité des services de l'ETC fournis aux humanitaires dans douze zones opérationnelles communes : Alindao, Bambari, Bangassou, Bangui, Batangafo, Birao, Bossangoa, Bouar, Bria, Kaga-Bandoro, N'Dele et Paoua. Les résultats aideront l'ETC à identifier les domaines à améliorer pour continuer à maintenir des services de communication de haute qualité, le cas échéant.

Vue d'ensemble et méthodologie

L'enquête comprenait 12 questions et a été lancée le 19 novembre 2020. L'invitation a été partagée entre le groupe de travail local ETC, le Groupe de coordination inter-clusters (ICCG) et les utilisateurs des services ETC dans les douze domaines opérationnels communs en RCA. L'équipe ETC a encouragé les utilisateurs à participer à l'enquête en envoyant des rappels réguliers tout au long de la période de deux semaines pendant laquelle l'enquête était active. L'enquête a été clôturée le 3 décembre 2020.

Au total, 82 humanitaires ont répondu à l'enquête. Les répondants représentaient des agences des Nations Unies (ONU) (57,3%), des ONG internationales (36,6%), des ONG locales (4,9%) et des entités du gouvernement (1,2%). Les rôles les plus représentés parmi les répondants étaient les spécialistes techniques (19,5%), les coordonnateurs (18,3%), les agents de la logistique (14,6%) et les chefs de mission et représentants (12,2%).

Principales conclusions

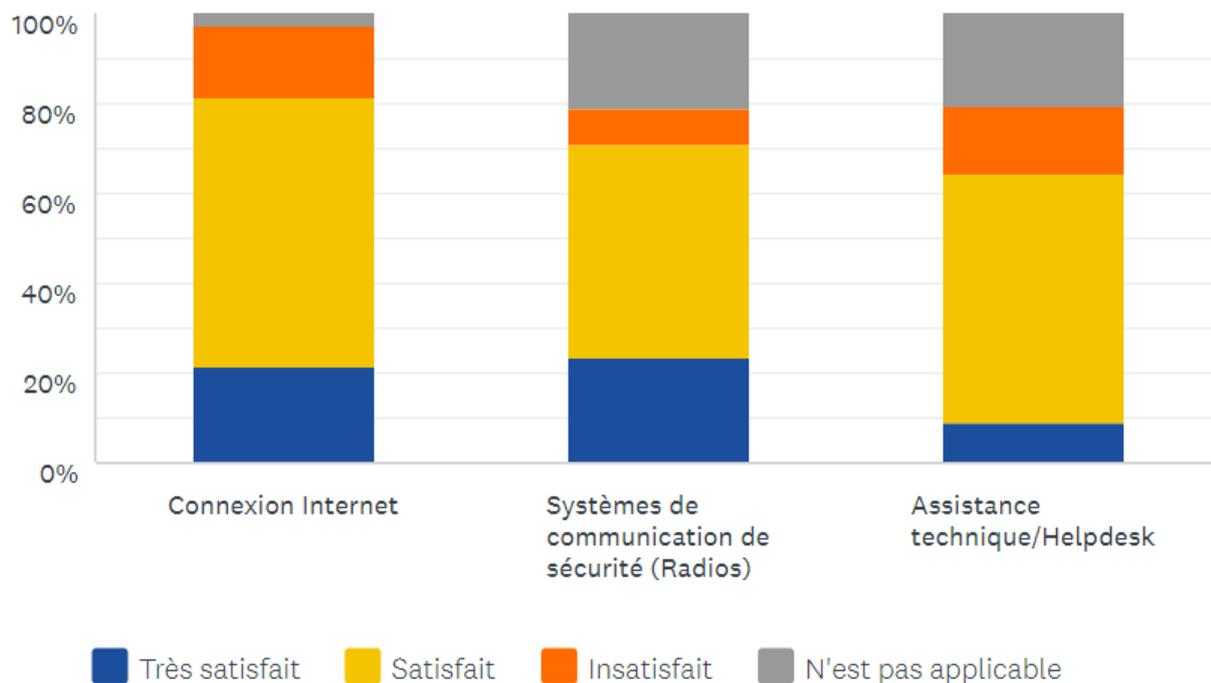
Services ETC existants

L'enquête de satisfaction des utilisateurs de l'ETC a abouti à un taux de satisfaction globale des utilisateurs de **85%** pour l'ensemble des services de base que l'ETC fournit en RCA. En moyenne, 96.6% des répondants ont trouvé les services ETC utiles à leur fonctionnement.

L'enquête a mis en évidence :

- Taux de satisfaction de **83.6%** pour les services de **connectivité Internet**.
- Taux de satisfaction de **90%** pour les services de **télécommunications de sécurité**.
- Taux de satisfaction de **81.5%** pour les services de **support client**.

Évaluation de chaque service ETC par satisfaction de l'utilisateur



Les résultats ont montré que ceux qui ont participé à l'enquête étaient les plus susceptibles d'utiliser les services de connectivité Internet ETC, à savoir à Biraó, Bria et Kaga Bando.

Amélioration des services ETC

L'enquête a demandé à la communauté humanitaire des suggestions sur la façon dont les services de ETC pourraient être améliorés :

- **Connectivité Internet** : la disponibilité et la vitesse des services de connectivité Internet dans certains endroits sont incohérentes et peu fiables. C'est particulièrement un problème dans les régions où l'ETC est le seul fournisseur de services de connectivité. Kaga Bandoro et Bria ont été soulignés comme des sites problématiques où la connexion Internet peut être non opérationnelle pendant une période pouvant aller jusqu'à un jour. Les problèmes avec les services de connectivité Internet ETC sont pires pendant la saison des pluies et lorsque le nombre d'utilisateurs augmente. Les suggestions pour améliorer les services de connectivité incluent l'augmentation de la bande passante, le renforcement des points d'accès et le renforcement du support informatique fourni sur chaque site. Les participants ont également suggéré que les utilisateurs reçoivent des codes Internet personnels pour améliorer l'accès et la sécurité et pour permettre aux utilisateurs de se connecter une seule fois sans avoir à répéter le processus. Certains répondants ont également souligné la nécessité d'améliorer équitablement les services de connectivité Internet dans toutes les agences des Nations Unies et les ONG.
- **Énergie** : certains utilisateurs ont souligné la nécessité d'augmenter la fiabilité des services de connectivité, notamment l'installation d'énergie solaire pour éviter les perturbations du réseau en cas de coupures de courant.
- **Communications de sécurité** : il a été suggéré qu'une plus grande couverture radio sur le terrain profiterait aux intervenants humanitaires et contribuerait à un renforcement global des systèmes de communication de sécurité. Certains répondants ont suggéré que les canaux HF utilisés par les agences des Nations Unies pourraient être améliorés. Des problèmes ont également été signalés pour atteindre le Centre des Opérations de Sécurité (SOC) le soir et le week-end.
- **Services à la clientèle** : plusieurs répondants aimeraient voir des temps de réponse améliorés lorsque des problèmes avec les services ETC sont signalés. En particulier pour les personnes sur le terrain, la résolution des problèmes de connectivité peut prendre un certain temps.
- **Expansion des services** : un répondant a suggéré la nécessité de services de communication ETC dans un site supplémentaire, Bocaranga.

Activités de coordination ETC

Les répondants ont été invités à décrire la qualité de la coordination ETC, réunions de coordination, réunions de groupes de travail sur les TIC, communication aux partenaires, promotion des relations entre partenaires, conseil et soutien.

En réponse, les participants ont rapporté une satisfaction de 75.9% quant à la coordination ETC fournie dans le pays.

L'enquête a mis en évidence :

- Taux de qualité de **74%** sur des mises à jour **claires sur les plans, les activités et les lacunes.**

- Taux de qualité de **79.2%** quant à **encourager la collaboration**.
- Taux de qualité de **69.4%** quant à **l'assistance technique et les conseils reçus**.

Voici quelques suggestions pour améliorer la qualité de la coordination de l'ETC :

- **Tenir des réunions mensuelles régulières des groupes de travail TIC/ETC** pour fournir des mises à jour sur les projets en cours et améliorer la collaboration et le partage d'informations dans la communauté humanitaire. Des points focaux TIC du terrain devraient être invités ;
- **Améliorer les efforts de communications** pour s'assurer que tous les utilisateurs soient au courant des réunions, des services et des mises à jour du ETC ;
- **Améliorer les efforts de communications quant à l'accès au soutien technique**, car certains participants ne savaient pas qui contacter quand ils ont besoin de du soutien de l'ETC. Certains répondants ont exprimé le besoin d'améliorer considérablement le soutien technique reçu ;
- **Améliorer les temps de réponse** lorsque les utilisateurs demandent l'assistance de l'ETC, en particulier compte tenu des utilisateurs sur le terrain.

Activités de gestion de l'information ETC

On a demandé aux répondants d'évaluer dans quelle mesure ils trouvaient les produits d'information (IM) de l'ETC utiles en termes de soutien à la prise de décision opérationnelle et au partage d'informations.

Les résultats indiquent qu'en moyenne 92,8% des répondants trouvent les produits ETC IM utiles.

L'enquête a mis en évidence :

- **92.9%** de taux d'utilité sur les rapports de situation (**SitReps**).
- Taux d'utilité de **93.9%** sur les **infographies**.
- **89.6%** de taux d'utilité sur les **fiches d'information**.
- Taux d'utilité de **91.8%** sur les **comptes-rendus des réunions**.
- **95.9%** d'utilité sur les **tableaux de données**.

Voici quelques suggestions pour améliorer l'utilité des produits ETC IM :

- **Élargir la liste de distribution afin de distribuer les produits IM** à d'autres utilisateurs ETC en RCA afin d'améliorer la connaissance de l'ETC dans certains endroits, en particulier à Bambari. Certains utilisateurs ne sont pas au courant des informations disponibles sur le site web ETCluster.org et apprécieraient l'utilisation de ces informations dans leur prise de décision opérationnelle.

Commentaires supplémentaires

L'ETC a demandé aux répondants à l'enquête d'identifier les principales forces et faiblesses de l'ETC en RCA.

Au total, 64 répondants ont fourni les commentaires suivants :

Faiblesses / demandes :

- **Connectivité Internet** : La disponibilité et la vitesse des services de connectivité Internet dans certains endroits sont signalées à plusieurs reprises comme incohérentes, peu fiables, limitées à certaines périodes de la journée et, dans certains cas, ne fonctionnant pas du tout. Il y a des frustrations lorsque les utilisateurs doivent se connecter plusieurs fois en une seule session.
- **Énergie** : il est nécessaire de réduire la dépendance à une seule source d'énergie afin de garantir la fiabilité des services de connectivité ETC.
- **Qualité de l'équipement** : plusieurs répondants ont commenté sur le vieillissement des équipements de communication utilisés par l'ETC et le besoin fréquent de services d'entretien de base.
- **Expansion des services** : les participants ont souligné le besoin de services ETC dans des zones supplémentaires où des humanitaires sont présents, notamment dans le sud-ouest de la RCA à Berberati, Carnot et Gamboula.
- **Assistance technique** : il est nécessaire de recruter davantage de spécialistes informatiques qualifiés pour soutenir les services ETC, en particulier sur le terrain, pour augmenter la qualité et la rapidité de l'assistance technique.
- **Coordination** : des systèmes de suivi et d'évaluation renforcés ainsi que des propositions visant à améliorer les services de l'ETC seraient appréciées.
- **Communication et engagement** : certaines organisations - en particulier les ONG locales - apprécieraient une plus grande implication et engagement avec l'ETC. Les répondants ont exprimé le besoin de plus d'opportunités de retour d'information sur les services ETC et d'invitations à des plates-formes / réunions où des informations sont échangées.

Forces :

- **Activités et services ETC globaux** : Les participants à l'enquête ont mis en évidence une bonne coordination ETC et des activités de partage d'informations, ainsi qu'une appréciation de la connectivité Internet et des services de réseau de communication de sécurité fournis par l'ETC. Certains répondants ont fait des commentaires positifs sur l'impact que cela a sur leur travail et l'aide humanitaire.
- **Coordination** : la capacité d'accueillir des partenaires a été soulignée comme une force ainsi que la volonté de l'ETC de renforcer la collaboration avec les partenaires existants.
- **Gestion de l'information** : les répondants ont souligné qu'ils appréciaient les activités de partage d'informations de haute qualité de l'ETC.

- **Connectivité Internet** : pour de nombreux utilisateurs, les services de connectivité Internet ETC sont considérés comme rapides et fiables et facilitent les activités humanitaires. Le modèle sans frais du service est particulièrement apprécié.
- **Services fournis sur le terrain** : La présence de l'ETC dans plusieurs sites éloignés est appréciée par les humanitaires, en particulier dans les zones où aucun autre service de connectivité n'est disponible.
- **Source fiable de connectivité en cas d'urgence soudaine** : les participants ont commenté la disponibilité immédiate des services ETC en cas de besoin à court terme.
- **Personnel professionnel** : la compétence des techniciens ETC a été citée comme un point positif par les participants à l'enquête, en particulier sur le terrain.

Prochaines étapes

L'ETC prend en compte tous les commentaires reçus pour améliorer les services existants en RCA et pour fournir une réponse améliorée aux défis émergents, y compris les futures urgences. La demande d'accès et de services améliorés de connectivité Internet sera prise en compte, ainsi que la nécessité de renforcer la notoriété et la visibilité de l'ETC en RCA. Tout au long de 2020, l'ETC a pris des mesures afin de mettre à niveau l'infrastructure des télécommunications de sécurité en RCA en s'engageant dans le projet des normes de sécurité des télécommunications (TESS) qui aide la communauté humanitaire dans divers pays en identifiant et en mettant en œuvre la ou les solutions de communication de sécurité les plus appropriées, en collaboration avec l'UNDSS. Les lacunes identifiées dans cette enquête seront analysées et incluses dans le plan de travail de l'ETC pour la RCA lorsque le financement et les ressources le permettent.

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