

## République centrafricaine (RCA), Conflit

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

Période de rapport : 11/11/2021 au 05/12/2021

L'ETC a été activé en RCA en 2013 en réponse 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 partagés à la communauté humanitaire qui répond à la crise.

### Aperçu

L'ETC a mené une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, du 11 novembre au 5 décembre, pour évaluer la performance des services et des activités de l'ETC en 2021. Les services ETC inclus dans l'enquête sont la connectivité internet, les services de communication sécuritaire, le mécanisme collectif de feedbacks à Bria, et le centre d'appel COVID-19. Les activités d'ETC en RCA comprennent la coordination et la gestion de l'information.

Les services et activités ETC sont 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.



Un membre de la communauté utilise le mécanisme collectif de feedbacks à Bria. Photo : PAM/ETC

### Méthodologie

L'enquête comprenait 11 questions et a été lancée le 11 novembre 2021 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 5 décembre avec 175 réponses.

Les répondants représentaient le personnel des agences des Nations Unies (UN) (48%), des organisations non gouvernementales internationales (ONGI) (47%) et des ONG/partenaires locaux sur le terrain (5%).

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 77 % pour les services et activités de l'ETC, ce qui est inférieur au niveau de référence de 80 % défini comme indicateur de performance clé pour l'enquête. Une explication plus détaillée des résultats est fournie dans les sections ci-dessous.

## Services ETC

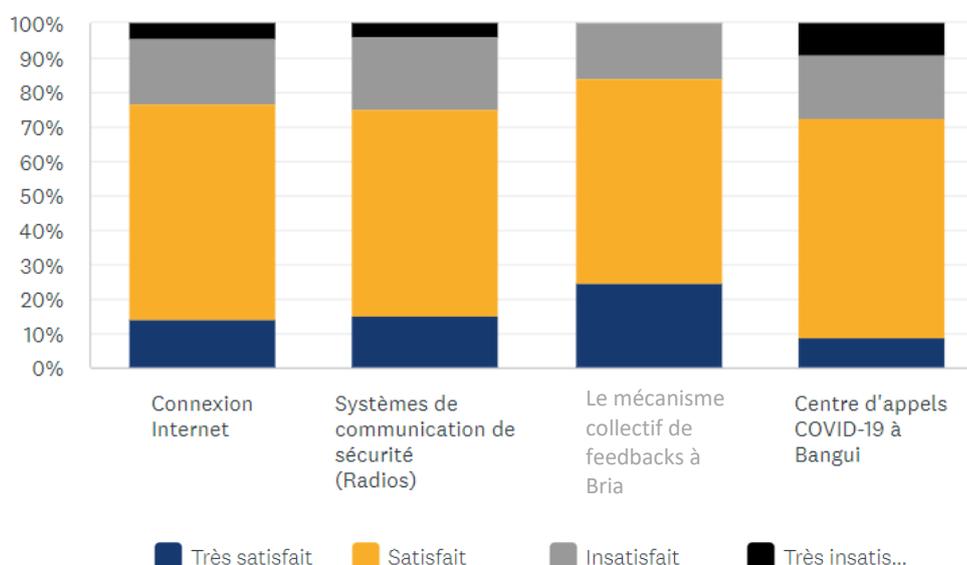
Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard des services ETC fournis en RCA, y compris la connectivité internet, les services de communication sécuritaire, le mécanisme collectif de feedbacks à Bria et le centre d'appel COVID-19 à Bangui.

En réponse à l'enquête, les participants ont signalé un taux de satisfaction globale de 77 % pour les services ETC fournis dans le pays.

L'enquête a mis en évidence :

- **77%** de taux de satisfaction pour les **services de connectivité internet**
- **75 %** de taux de satisfaction pour les **services de communication sécuritaire**
- **84%** de taux de satisfaction pour les **services du mécanisme collectif de feedbacks à Bria**
- **73%** de taux de satisfaction pour le **centre d'appel COVID-19 à Bangui**

### Taux de satisfaction des utilisateurs des services ETC



## 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, 113 répondants ont fait les commentaires suivants :

- **Connectivité Internet** : De nombreux répondants ont exprimé leur appréciation pour les services de connectivité ETC dans le contexte de la RCA. A certains endroits, les services de communication fiables permettent le travail de la communauté humanitaire. Les services de connectivité fournis à Birao en particulier ont été soulignés comme fonctionnant bien, avec des vitesses internet stables.

Cependant, la majorité des répondants ont signalé des problèmes de connectivité à travers le pays, aggravés par la lenteur ou l'absence de réponse de l'ETC. Les partenaires utilisant les services de connectivité ETC sur le terrain ne se sentent pas soutenus par l'équipe de coordination.

Les principaux problèmes signalés comprenaient des vitesses de connexion lentes, des difficultés d'enregistrement et/ou de connexion au réseau ETC et des interruptions de l'alimentation électrique de secours. Des localités spécifiques sont détaillées comme suit :

- Les utilisateurs d'**Alindao** ont signalé des processus longs et difficiles pour obtenir un compte ainsi que pour accéder aux codes de connexion, et les partenaires ONGI ont une bande passante insuffisante pour mener à bien leur travail.
- Les utilisateurs de **Bambari** éprouvent des difficultés à accéder au réseau et à obtenir un mot de passe.
- Les utilisateurs de **Bangassou** signalent des difficultés à créer des comptes d'utilisateurs et une mauvaise couverture du réseau. Les ONGI en particulier ont des difficultés à se connecter aux services ETC.
- Les utilisateurs de **Batangafu** ont signalé que le réseau devient facilement encombré.
- Les utilisateurs de **Bossangoa** signalent une faible couverture réseau et une longue procédure d'activation.
- Les utilisateurs de **Bria** ont signalé une connexion lente et que le réseau n'atteignait pas tous les bureaux des partenaires. Souvent, la connexion ne fonctionne que le soir. Un répondant n'a pas pu accéder aux services de connectivité ETC et n'a reçu aucune aide pour le faire.
- Les utilisateurs de **Kaga Bandoro** ont également signalé un réseau surchargé et lent, bien que les répondants de cette localité reconnaissent que des mesures ont été prises pour améliorer le service.
- De nombreux utilisateurs de **Paoua** ont signalé des problèmes de mauvaise connectivité.
- Les utilisateurs de **Zemio** ont signalé des difficultés à se connecter au réseau ETC et ont également signalé un problème avec le groupe électrogène prenant en charge l'équipement de connectivité, qui est inadéquat, ce qui peut fréquemment perturber les services.

Dans l'ensemble, les répondants ont suggéré à l'ETC de simplifier ses procédures de connexion, d'affecter un point focal TIC à chaque emplacement où l'ETC fournit des services de connectivité, de s'assurer que les bureaux de tous les partenaires - y compris les ONGI - soient couverts par le réseau, d'étendre la bande passante, d'installer des solutions énergétiques de secours fiables,

d'installer des points d'accès supplémentaires avec l'aide de partenaires, de renforcer les capacités du personnel, de répondre plus rapidement aux plaintes des utilisateurs, d'accroître la notoriété de l'ETC sur le terrain, de faciliter l'accès aux bureaux en installant un serveur, de limiter les plateformes telles que YouTube pendant les heures de travail pour éviter la congestion du réseau, de coordonner plus efficacement le personnel pour mieux comprendre les problèmes récurrents, de moderniser les équipements et de travailler plus étroitement avec les utilisateurs.

- **Communication sécuritaire:** A Paoua, le réseau radio n'est disponible que dans un rayon de cinq kilomètres autour de la ville et le réseau HF dans un rayon de 10 kilomètres autour de la ville. Les utilisateurs ont demandé des modifications du système radio HF pour permettre un bon relais entre le centre d'opération sécuritaire (salle radio) de UNDSS et les bureaux humanitaires afin de mieux suivre le personnel sur le terrain.

Les personnes interrogées ont indiqué qu'il n'y avait plus de services de communication radio disponibles pour les utilisateurs à Kaga Bandoro depuis au moins trois mois.

Il y a des endroits à Bangui qui ne sont pas couverts par le réseau radio. Les répondants ont signalé le problème à l'ETC, mais il n'y a pas eu de réponse.

Il est également nécessaire d'étendre la couverture du réseau radio à Birao.

Les répondants ont suggéré que l'ETC examine la couverture des communications radio dans les zones où il fournit des services, ce qui est vital dans le contexte sécuritaire de la RCA. De plus, les services de communication sécuritaire et le personnel des salles radio sont nécessaires 24h/24, 7j/7.

- **Mécanisme collectif de feedbacks :** Les répondants ont souligné que la fourniture de tablettes par l'ETC et l'installation du système automatisé de gestion des commentaires des utilisateurs dans le mécanisme collectif de feedbacks ont accéléré le processus de plaintes et de suggestions pour les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI), assurant une responsabilité essentielle de la communauté humanitaire.

Cependant, les répondants ont noté le long délai pour déployer l'équipement requis pour établir le mécanisme. Les installations hébergeant ce service doivent également être améliorées pour les membres de la communauté qui l'utilisent, y compris l'installation de latrines et d'une zone d'attente abritée. Le service bénéficierait également d'une formation supplémentaire pour les agents sur le remplissage des formulaires de feedback.

- **Centre d'appel COVID-19:** La facilité du centre d'appels est appréciée par les répondants. Un nombre croissant d'appels sont reçus concernant des problèmes de santé plus larges en dehors de la pandémie du COVID-19. Il y a quelques détails à clarifier dans le cadre du rapport hebdomadaire des données.

Le centre d'appels doit être agrandi ou déplacé pour accueillir tous les opérateurs et le personnel de la ligne d'assistance 1212.

## 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 2022.

Les services de connectivité internet en RCA sont fournis par l'ETC en tant que fournisseur de dernier recours, en l'absence de tout fournisseur de services internet national opérant en RCA en dehors de la capitale. L'ETC reconnaît la nécessité de travailler avec ses partenaires pour améliorer considérablement les services de connectivité internet fournis dans toute la RCA en réponse à un nombre croissant d'utilisateurs.

L'ETC assure le suivi avec le ministère de la Santé pour déplacer le centre d'appels COVID-19 dans un établissement plus grand et plus adapté.

À Bria, l'ETC agit pour améliorer les installations mises à la disposition du personnel travaillant sur le site au service des communautés.

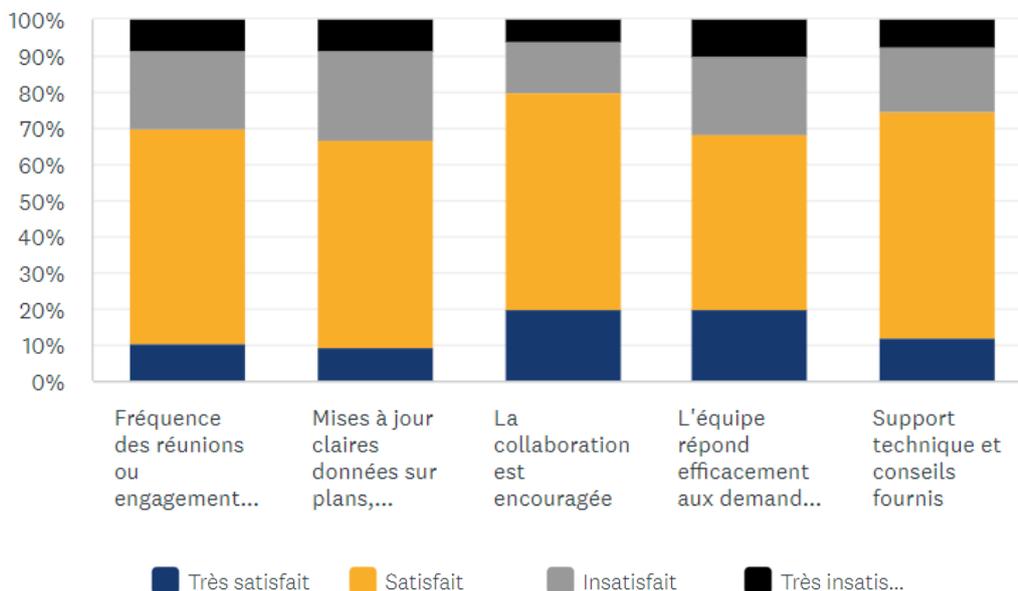
## Activités de coordination de l'ETC

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 72 % pour la coordination fournie par l'ETC en RCA.

L'enquête a mis en évidence :

- **70 %** de taux de satisfaction pour la **fréquence des engagements ETC/ICT inter-agences**
- **67 %** de taux de satisfaction pour des **mises à jour claires sur les plans, les activités et les lacunes**
- **80 %** de taux de satisfaction pour l'**encouragement de la collaboration**
- **69 %** de taux de satisfaction pour les **réponses aux demandes d'assistance par les clients**
- **75%** de taux de satisfaction pour **le support technique et les conseils**

### Taux de satisfaction des utilisateurs pour les activités de coordination de l'ETC



## Retour sur la coordination ETC

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

- **Engagement inter-agence:** Les personnes interrogées n'étaient généralement pas au courant de l'existence de réunions de groupes de travail ETC inter-agences et/ou locales ayant lieu à Bangui ou sur le terrain. Certains répondants ont exprimé leur intérêt à assister à des réunions régulières

mensuelles ou trimestrielles de l'ETC afin d'accroître l'échange d'informations. Il y avait des demandes claires des partenaires pour augmenter l'efficacité du cluster, établir un coordinateur dédié et augmenter le niveau de suivi au niveau national. Un répondant a également suggéré que l'ETC lance une enquête d'évaluation des besoins pour déterminer avec précision les lacunes dans les services.

Les répondants ont également suggéré que l'ETC se joigne aux réunions plénières du Comité international de coordination des ONG, un forum composé de 52 ONGI, pour partager les activités menées et expliquer les services offerts par l'ETC.

- **Mises à jour claires :** Les utilisateurs ont demandé à être informés lorsque des activités d'entretien sont en cours ou terminées, afin de faciliter une meilleure planification des travaux.
- **Collaboration :** Là où la collaboration avec des partenaires a eu lieu – par exemple, pour établir le mécanisme collectif de feedbacks – les répondants ont exprimé leur satisfaction.
- **Réponse aux demandes des utilisateurs :** Alors que les utilisateurs reconnaissent certaines tentatives de l'équipe ETC pour accuser réception de leurs demandes, l'écrasante majorité des répondants ont indiqué qu'ils ne savaient pas qui contacter au sein de l'ETC pour les aider, et s'ils les contactent, souvent aucune réponse n'est reçue. Les commentaires reçus des utilisateurs à Bangassou étaient une exception – les répondants ont indiqué qu'en cas de difficultés d'accès à la connectivité ETC, les problèmes sont résolus rapidement. Des commentaires positifs ont également été reçus concernant le soutien du personnel de l'ETC à Paoua.

Dans l'ensemble, les répondants ont demandé un système de coordination plus efficace pour permettre de remonter les difficultés rencontrées par les utilisateurs et de recevoir un retour d'information en temps opportun. Il a été reconnu que dans les cas où des réponses satisfaisantes sont reçues, cela est assuré par des techniciens individuels plutôt que dans le cadre d'un mécanisme de coordination. Les répondants ont suggéré que la capacité des équipes ETC sur le terrain soit renforcée.

- **Assistance technique et conseils :** Certains répondants ont déclaré avoir reçu un soutien technique satisfaisant, avec une mention particulière du soutien apporté à Kaga Bandoro.

Cependant, dans l'ensemble, les répondants ne se sentent pas soutenus dans l'utilisation des services ETC. Un répondant à Zemio a signalé une période de sept mois avant que l'équipe ETC ne soit déployée sur le terrain pour fournir le soutien demandé. Les répondants ont suggéré que les utilisateurs de chaque localité reçoivent le nom et les coordonnées d'un technicien ETC.

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

Le plan de travail de l'ETC pour 2022 se concentrera sur la collaboration inter-agence et la fourniture de soutien technique. Le portfolio global de coordination de l'ETC offrira une visibilité sur la nécessité du cluster et de ses activités. Une solide stratégie de communication sera également mise en place pour améliorer le partage d'informations.

## Activités de gestion de l'information

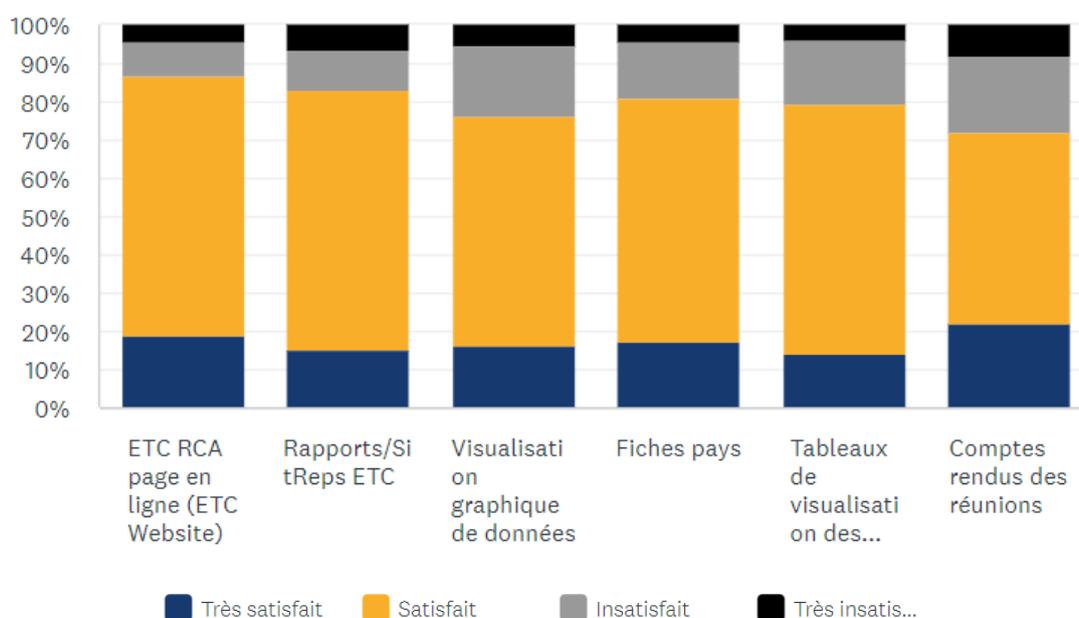
Les répondants ont été invités à évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité des activités et des produits de gestion de l'information de l'ETC en termes de leur soutien à la prise de décision opérationnelle et au partage d'informations. Tous les produits d'information sont disponibles sur la page 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 80 % pour les activités de gestion de l'information fournies par l'ETC en RCA.

L'enquête a mis en évidence :

- **87%** de taux de satisfaction pour **la page sur la crise en RCA sur le site de l'ETC**
- **83 %** de taux d'utilité pour les **rapports de situation (SitReps)**
- **76 %** de taux d'utilité pour les **tableaux de bord**
- **81 %** de taux d'utilité pour les **infographies**
- **79 %** de taux d'utilité pour les **fiches d'information**
- **72 %** de taux d'utilité pour les **comptes rendus des réunions**

### Taux de satisfaction des utilisateurs pour les activités de gestion de l'information de l'ETC



### 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 :

- **Sensibilisation** : Il est clairement nécessaire d'accroître la visibilité de la fonction « gestion de l'information » au sein de l'ETC, car de nombreux répondants n'étaient pas au courant des différents produits publiés sur le site web de l'ETC. Veuillez contacter [CAR.ETC@wfp.org](mailto:CAR.ETC@wfp.org) pour être ajouté ou supprimé de la liste de diffusion mensuelle des produits ETC.
- **Qualité des produits** : Plusieurs répondants ont exprimé un niveau élevé de satisfaction quant à la qualité des produits d'information de l'ETC et ont souligné que le site web fournit tous les documents nécessaires.

- **Tableau de bord/infographie** : Un répondant a suggéré d'améliorer les informations incluses dans les tableaux de bord/infographies en incluant une représentation visuelle plus détaillée des données sur les services pour les communautés fournis à Bria.

## 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, y compris la nécessité d'améliorer les services de connectivité internet à plusieurs endroits, des améliorations du réseau de communication sécuritaire et la nécessité pour l'ETC de devenir plus réactif au niveau de la 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>**

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)**