

RAPPORT

ETUDE SUR LA SITUATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

*DANS LES ORGANISATIONS DE LA SOCIETE CIVILE DE
KINSHASA*



Charles LUNJWIRE et Camille LUBUMA

Consultants SERACOB

Réd. : Peter Reyniers et Patrick Vanderhulst, ATOL

Kinshasa, mars 2003

Version complète du rapport

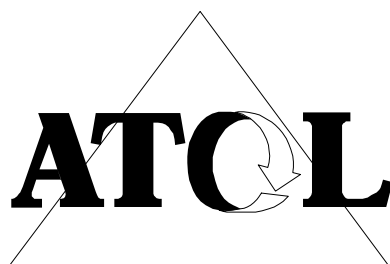
Ce document fait la synthèse des rapports suivants :

- l'étude sur la situation des NTIC dans les organisations de la société civile de Kinshasa, par Charles Lunjwire et Camille Lubuma;
- d'une série d'entrevues avec des bailleurs de fonds en Kinshasa, par Camille Lubuma;
- de quelques visites à des centres de formation sur l'informatique en Kinshasa, par Peter Reyniers.

Rédaction: Peter Reyniers et Patrick Vanderhulst

©ATOL

février 2004



Leuvensestraat 5, b. 1
B-3010 Leuven (Kessel-lo), Belgique
tél +32-16-498300
fax +32-16-498301
courriel: info@atol.be
www.atol.be

Informatiebemiddeling en kennisbeheer in internationale samenwerking
Services d'information et de gestion des connaissances dans la coopération internationale
Information and knowledge management services in international cooperation
Servicios de información y de gestión del conocimiento en la cooperación internacional

TABLE DES MATIERES

RESUME	3
INTRODUCTION	5
I CONTEXTE DE L'ETUDE	7
I.1 OBJET.....	7
I.2 METHODOLOGIE DE TRAVAIL.....	7
II UTILISATION DES NTIC DANS LES ORGANISATIONS DE LA SOCIETE CIVILE.....	9
II.1 DIFFICULTES RENCONTREES PENDANT L'ETUDE.....	9
II.2 EQUIPEMENTS DISPONIBLES	9
II.3 APPLICATIONS DE L'INFORMATIQUE	15
II.4 POLITIQUE DE GESTION DES NTIC.....	18
II.5 OBSERVATIONS CONCERNANT LES FOURNISSEURS.....	21
III OPPORTUNITES LOCALES SUR LE PLAN DES NTIC	23
III.1 SITUATION DES FOURNISSEURS	23
III.2 SITUATION DES CENTRES DE FORMATION	27
III.3 POSITION DES PARTENAIRES DES ONGD.....	29
IV CONCLUSIONS ET PISTES D'INTERVENTION	37
IV.1 LE CONSTAT	37
IV.2 STRATEGIES D'APPUI	39
IV.3 POLITIQUE D'APPUI DE ATOL.....	41
ANNEXE 1. NTIC RD CONGO : TERMES DE REFERENCE.....	43
ANNEXE 2. QUESTIONS AUX BAILLEURS DE FONDS.....	48
ANNEXE 3. LISTE DES ORGANISATIONS QUI ONT REPONDU AU QUESTIONNAIRE	49
ANNEXE 4. LISTE DES FOURNISSEURS CITES PAR LES ORGANISATIONS....	50
ANNEXE 5. QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX ORGANISATIONS	51
ANNEXE 6. QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX FOURNISSEURS	61

RESUME

Bien que statistiquement non-représentative, l'étude donne une image assez fidèle de la situation au sein du mouvement associatif début 2003. Elle formule quelques stratégies d'appui qui ne s'adressent pas à des organisations individuelles mais à l'ensemble de la communauté.

Le constat global en ce qui concerne la disponibilité de l'outil informatique est que la situation est encore primitive ou embryonnaire.

Le nombre des ordinateurs par organisations reste faible et leur configuration dépassée par rapport aux nouveaux logiciels disponibles. Il en est de même pour les imprimantes. Cependant, la plupart des logiciels professionnels classiques ayant trait aux travaux essentiels de la bureautique sont présentes. 89% sont dans le Windows comme système d'exploitation contre 11% qui sont encore sous Dos. Les systèmes de mise en réseau interne "Intranet" sont rarissimes et si présents, souvent peu fonctionnels.

L'accès à l'Internet est limité vu l'absence de canaux de communication électroniques de qualité à des prix abordables.

La maîtrise de l'outil informatique est élémentaire.

En général nous pouvons dire que dans la plus part des associations, l'utilisation du matériel est inapproprié et que leur tenue se fait en dehors les normes. Le niveau de formation en NTIC dont les utilisateurs ont bénéficié est le plus souvent de courte durée et sans garantie de qualification. Il en découle que les logiciels ne sont utilisés qu'à une fraction de leurs possibilités, même pour les logiciels de traitement de texte.

Le contexte est peu propice à la diffusion des NTIC; la qualité du réseau électrique; la coupure et les perturbations dans la connexion Internet; les formations insuffisantes chez les membres des organisations; le manque de suivi après formations; le fait de se retrouver sous sa totale dépendance du fournisseur lorsqu'il a acheté le matériel chez lui; le retard dans l'intervention lorsque le client est en panne.

La plus part des fournisseurs disposent d'une bonne capacité de livraison et d'appui conseil, mais leur disponibilité effective et attitude ne sont pas toujours appropriées. La dépendance des associations vis-à-vis du fournisseur les mets dans une position délicate.

Le peu d'expérience qu'ont les organisations congolaises avec différents aspects de l'informatique, les a convaincu que c'est un passage obligatoire. Elles sont en effet conscientes de la nécessité de fournir un travail professionnel adapté aux attentes des partenaires du Nord. Evidemment l'ordinateur n'est pas une garantie pour le professionnalisme, mais il est un outil important: la rédaction des rapports, la gestion des données, la comptabilité et la gestion des finances par ordinateur, la communication rapide par courriel... L'ordinateur a un impact sur tous les aspects de la gestion de l'organisation.

La saisie des documents et du courrier sur ordinateur permet(trait) une utilisation optimale du courrier électronique. L'archivage du courrier électronique est néanmoins souvent déficient. La recherche d'informations via Internet reste peu performante.

Les bailleurs de fonds aussi se rendent compte de l'importance de l'informatique pour les projets qu'ils financent. Sans exception ils sont prêts, sous des conditions prescrites, au financement de l'équipement informatique via les projets agréés, même s'ils n'ont pas de vraie politique sur les NTIC.

L'étude identifie des stratégies d'appui.

Il faut faciliter des investissements matériels et humains au niveau des associations. L'informatisation de la gestion d'une organisation ne constitue pas une épargne, loin de là. Elle coûte chère à l'achat de l'équipement, la formation du personnel et les frais récurrents. L'utilisation d'équipements d'occasion est souvent justifiée, ainsi que de logiciels moins récents.

Au niveau des "fournisseurs" d'équipement, de service d'après vente et d'appui-conseils, il faut stimuler la qualité des services.

Des formations appropriées doivent contribuer à une démythification de l'ordinateur. Ceci implique, en plus des utilisations des logiciels, deux éléments: un guide de dépannage de l'ordinateur et un guide pour réussir l'informatisation de son organisation.

Un cadre promotionnel adapté doit être mis en place par le gouvernement.

En Europe les autorités ont facilité l'intégration des NTIC via la subvention de services communs. Le coût en était amoindri et une qualité de base garantie.

L'accès à l'Internet est un facteur contraignant qui demande une approche collective. Les coûts d'un bon accès étant élevés, une approche commune est conseillée, même si cela diminue l'autonomie de chaque organisation.

INTRODUCTION

ATOL, une ONGD (organisation non-gouvernementale) belge prestataire de services dans les domaines de la gestion de l'information et des connaissances planifie, dans le cadre de son programme 2003-2007, un renforcement des organisations congolaises dans ces deux domaines. Bien que les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication (NTIC) ne doivent pas être considérées comme une condition *sine qua non*, elles jouent un rôle croissant dans la gestion des organisations. Afin de formuler des interventions pertinentes, ATOL cherche à mieux connaître les ressources disponibles, les besoins d'appui- conseil ainsi que l'offre de services dans ce domaine des NTIC dans des régions où l'organisation aimerait lancer ses actions.

Pour réaliser cette étude, ATOL a fait appel à des consultants qui travaillaient sous la responsabilité du SERACOB, celui-ci étant une ONGD (organisation non-gouvernementale de développement) qui s'occupe du renforcement des appuis aux communautés de base en Afrique centrale et qui bénéficie d'une légitimité certaine auprès du mouvement associatif en République Démocratique du Congo en particulier et dans la région Ouest en général.

Ce document combine les résultats de l'étude réalisée par l'équipe de consultants et les conclusions stratégiques que ATOL en tire. Il comprend l'utilisation des NTIC dans les organisations, l'offre locale des prestataires de service et la position que prennent quelques bailleurs. Chaque point ci-haut mentionné est suivi d'un commentaire d'orientation. La conclusion et les recommandations proposent des pistes d'orientations en NTIC.

Des conclusions générales et des annexes avec les documents illustratifs clôturent ce rapport consolidé.

Les auteurs de ce rapport remercient l'ONGD canadienne ALTERNATIVES pour avoir facilité l'aspect technique de cette étude. Elle a mis à la disposition des consultants le matériel informatique nécessaire qui permettait le traitement électronique de toutes les données et de réaliser tous les travaux connexes (rédaction des questions et des rapports...). Nous précisons que ALTERNATIVES a implanté un portail Internet de la Société Civile (<http://www.societecivile.cd/>). Dans ce portail, toutes les organisations de la société civile de la RDC peuvent poster les informations de leurs activités.

I CONTEXTE DE L'ETUDE

I.1 OBJET

Cette étude a pour but de donner un rapport sur la situation concernant les NTIC au sein des organisations de la société civile de la République Démocratique du Congo (RD Congo), plus particulièrement dans la région de Kinshasa.

Par nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), ATOL a défini les technologies d'automatisation dans les domaines de l'administration et gestion organisationnelles.

L'étude a pour cible les organisations non-gouvernementales (ONGD) et autres organisations faisant partie de la société civile, qui pourraient tirer un avantage de l'utilisation des NTIC. Nous avons commencé par étudier toutes les organisations – possédant ou pas des NTIC -, mais nous nous sommes surtout intéressés aux organisations qui utilisent les NTIC.

En plus de la pratique des NTIC dans les organisations mêmes, dans les parties ultérieures de ce rapport nous donnons un aperçu des possibilités d'acquisition du matériel informatique, de la formation locale dans l'informatique et d'assistance et appui-conseil local, ainsi que les résultats d'une petite enquête chez les bailleurs de fonds qui ont une représentation à Kinshasa.

I.2 METHODOLOGIE DE TRAVAIL

I.2.1 CHOIX DE LA METHODOLOGIE

La méthodologie de cette étude était inspirée des termes de référence qu' ATOL mettait à notre disposition par le biais de SERACOB.

Après avoir lu les termes de référence, les consultants ont signé le contrat avec SERACOB pour la mise sur pied de l'étude. Ils se sont convenus sur un questionnaire à administrer aux différentes organisations retenues.

Ainsi, un questionnaire était composé et soumis à une discussion avant de le soumettre aux organisations de base pour la collecte des données. Le questionnaire (annexe 5) est composé de trois modules principaux. Le premier concerne l'identification de l'organisation, le second porte sur les informations à obtenir relatives à la demande et le dernier module est une série de questions qui porte sur l'offre des fournisseurs locaux.

Le mode d'administration du questionnaire était indirect. Les différentes organisations étant regroupées en réseau, pour les atteindre facilement, nous avons laissé des questionnaires au siège des différents réseaux. De là les organisations sélectionnées retiraient les questionnaires pour y répondre au sein de leur siège.

Toutefois, en ce qui concerne les fournisseurs, un second questionnaire (annexe 6) et un canevas d'interview nous permettaient de cerner les questions relatives à la clientèle (type et problèmes principaux des clients), problème du marché local et solutions possibles pour éviter les désagréments dans ce secteur d'activité.

Enfin une troisième liste de questions (annexe 2) servait de guide pour une entrevue avec les bailleurs de fonds. Le but était d'obtenir des informations sur leur politique en ce qui concerne les NTIC dans les programmes et projets qu'ils financent, c'est-à-dire savoir dans quelle mesure ils sont préparés à acheter de l'équipement et des logiciels pour leurs organisations partenaires et l'encadrement de ces organisations quant à leur utilisation des NTIC.

I.2.2 CHOIX DE L'ECHANTILLON

Tous les réseaux existants dans les organisations de la société civile étaient retenus de façon exhaustive pour être enquêtés. Cependant, au niveau des organisations, seulement les organisations disposant ou au moins utilisant du matériel informatique étaient retenues pour être interrogées. Ces organisations étaient choisies par les réseaux en fonction de leur niveau de viabilité au sein de ceux-ci. Certaines organisations appartenant à plusieurs réseaux ne pouvaient pas être retenues deux fois. A la fin 120 organisations appartenant à des réseaux différents étaient sondées sur leur utilisation des NTIC.

I.2.3 ENTREVUE AVEC LES BAILLEURS DE FONDS

Une enquête complémentaire sur l'utilisation des NTIC au sein des organisations de la société civile congolaise se passait sous forme d'interview auprès des bailleurs de fonds. Le but dans ces interviews, qui étaient arrangés entre le 24 mars et le 4 avril 2003, était celui de demander la politique des bailleurs des fonds concernant les NTIC, c.-à-d. savoir, dans quelle mesure sont-ils préparés à acheter de l'équipement pour leurs organisations partenaires et leur encadrement quant à l'utilisation. Le guide d'interview est reproduit en annexe 2.

I.2.4 VISITE DE CENTRES DE FORMATION

Pour des raisons d'organisation l'étude des centres de formation ne pouvait pas être retenue pour l'étude principale. Cependant ces instituts sont un recours important pour les organisations de la société civile qui veulent renforcer leurs capacités en formant leurs membres du personnel qui utilisent les NTIC. Parce qu'il n'y avait plus ni le temps, ni le budget pour ordonner une étude profonde, nous devons nous contenter des observations à l'occasion de quelques visites à des centres de formation.

II UTILISATION DES NTIC DANS LES ORGANISATIONS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

II.1 DIFFICULTES RENCONTREES PENDANT L'ETUDE

Dans ce paragraphe nous vous présentons la situation des NTIC du point de vue des organisations de la société civile de Kinshasa, plus en particulier des organisations qui ont participé à l'étude.

Avant d'entrer en détail sur les résultats nous voulons énumérer quelques difficultés que nous avons rencontrées pendant l'étude. Parmi elles nous citons:

- le non-respect de calendrier des échéances au niveau des organisations à nous retourner le questionnaire. Il nous fallait suivre les gens même à leur domicile privé pour obtenir le questionnaire. Ce qui fait que notre calendrier de travail ne pouvait pas non plus être respecté;
- au moment de faire des travaux d'analyse, de rédaction du rapport et de poster l'étude sur le portail Internet, les pannes d'électricité survenues sur le réseau d'ALTERNATIVES nous faisaient perdre la première monture de l'étude. Le disque dur de la machine était complètement endommagé;
- certaines organisations bien structurées refusaient de participer à l'étude. Malgré notre insistance, nous n'avons pas obtenu les informations en NTIC dont elles disposent.

L'équipe de consultation a distribué des questionnaires à 120 organisations appartenant à des réseaux différents. A la fin de la période prévue pour l'étude, à peine une trentaine avait renvoyé le questionnaire rempli. Lors d'une visite par un consultant ou un collaborateur d'ATOL en mission à Kinshasa en mars 2003 quelques organisations de plus ont rempli le questionnaire. Ce qui signifie que ce rapport-ci est basé sur les réponses de 38 organisations, soit que l'enquête suscitait une **réponse de 31%**. Pourtant il faut noter que plusieurs de ces questionnaires n'étaient pas remplis complètement. Surtout les sections sur les caractéristiques des ordinateurs ou les fournisseurs étaient considérées trop détaillées. La liste des organisations participantes se trouve en annexe 5.

II.2 EQUIPEMENTS DISPONIBLES

II.2.1 DISPONIBILITE D'ORDINATEURS

Sur 38 organisations de la société civile qui ont répondu à l'enquête, 29 (76%) disposent des ordinateurs. Plusieurs des 9 organisations restantes ont répondu quand même qu'elles utilisent les NTIC au moins pour la communication par courriel dans les cybercafés, parfois pour la bureautique sur des ordinateurs d'une autre organisation.

Avant de donner les résultats des analyses nous voulons récapituler quelques termes statistiques. Le *maximum* et le *minimum* évidemment sont la valeur respectivement la plus haute et la plus basse d'une série de chiffres. La *moyenne* (arithmétique) est le résultat de la division du total des chiffres par le nombre des chiffres. La *déviaton standard* est une indication pour la

variation des chiffres d'une distribution (le plus grand, le plus les chiffres sont écartés). Le *mode* est la valeur qui a la fréquence la plus élevée. La *médiane* est, du point de pratique, la valeur au milieu d'une distribution.

La première analyse ne prend pas en compte les données d'une organisation qui possède 17 ordinateurs pour 2 collaborateurs. Clairement la fonction principale de cette organisation est celle d'un centre de formation et ne donne pas une image représentative d'une organisation moyenne de la société civile.

L'analyse portée sur 28 organisations qui disposent des ordinateurs donne la situation suivante : Les organisations possèdent de un à vingt ordinateurs avec une moyenne de 4 mais le plus grand nombre un seul. La situation souhaitée est pour la plus part des organisations de quatre ordinateurs. Au total elles en possèdent 113 mais donc réparti de façon inégale.

Ordinateurs par personne	Nombre disponible	Nombre souhaité
Maximum	1,8	5
Minimum	1 pour 10	1 pour 3
Moyenne	1 pour 2 (0,5)	4 pour 3 (1,4)
Déviatation standard	0,4	1,3
Mode	1 pour 2	1 par personne

Il est clair que la signification de ces chiffres reste assez vague. Quand nous prenons en considération le nombre du personnel qui pourrait profiter d'un ordinateur, les résultats se présentent comme suit:

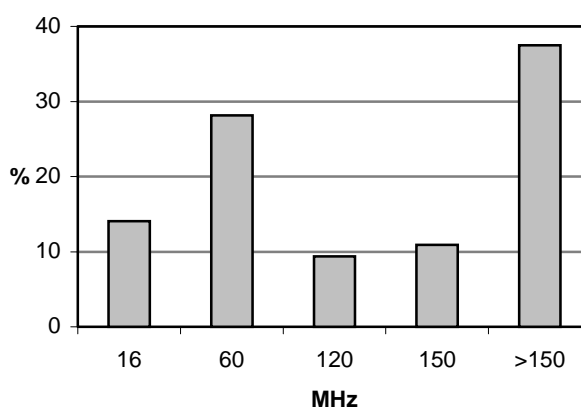
Une valeur qui dépasse «1» peut nous étonner, mais de cette manière des organisations indiquent leur désir d'offrir des services d'informatisation à leurs membres (en dehors de l'exécutif donc), d'établir un centre de formation, etc.

II.2.2 SPECIFICITES TECHNIQUES DES ORDINATEURS

Les questionnaires remplis offrent les spécificités de 113 ordinateurs, dont 3 seulement sont des portables; tous les autres sont des PC.

Vitesse du processeur

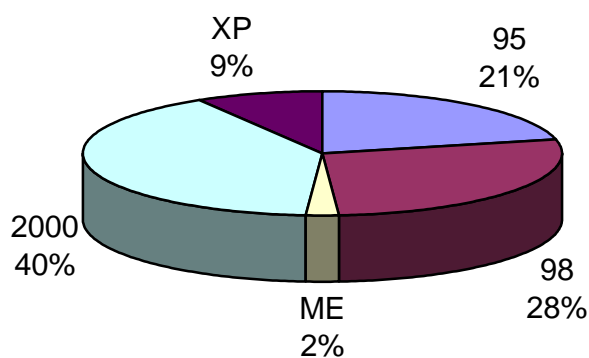
De 49 des 113 ordinateurs la vitesse n'est pas connue. Pour les 64 autres la répartition est la suivante:



Systèmes d'exploitation utilisés

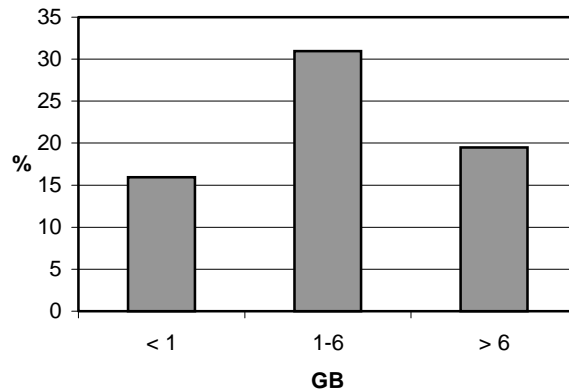
Systèmes d'exploitation	Nombre	%
Dos	13	11,5
Windows	96	85,0
Système non-déclaré	4	3,5
Total	113	100,0

Quelques organisations seulement entrent un peu plus en détail sur le système d'exploitation sur leurs ordinateurs en spécifiant la **version de Windows**:



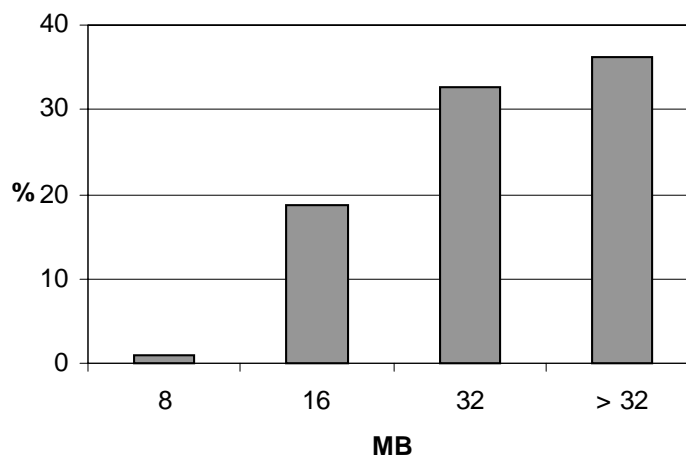
Capacité des disques durs

La répartition des 75 ordinateurs dont la capacité des disques durs est connue, est la suivante:



Capacité de la mémoire RAM

100 utilisateurs sont capables de donner la capacité de la mémoire RAM de leur ordinateur, ce qui abouti à la répartition suivante:



Autres accessoires

Accessoires	Equipé (%)
Ordinateur avec CD	61,1
Ordinateur avec carte audio	56,6
Ordinateur avec carte réseau	48,7
Disponibilité de speakers	40,7
Ordinateur avec modem	13,3

II.2.3 DISPONIBILITE D'IMPRIMANTES

A partir de ce point-ci, les analyses ont été portées sur les 29 organisations qui disposent des ordinateurs.

Nombre d'imprimantes par organisation

Type d'imprimante	Nombre disponible	%
Imprimante à laser	42	50,0
Imprimante à jet d'encre	37	44,0
Imprimante matricielle	1	1,2
Combinaison imprimante/scanner	1	1,2
Combinaison imprimante/photocopie/scanner	1	1,2
Combinaison imprimante/photocopie/scanner/fax	2	2,4

En ce qui concerne des imprimantes à laser la moyenne par organisation vient à $1,5 \pm 2,7$ et pour les imprimantes à jet d'encre à $1,3 \pm 1,3$. Les autres valeurs sont trop petites à mentionner.

Année d'acquisition des imprimantes

Types d'imprimante	La plus récente	Mode	La plus vieille
Imprimante à laser	2002	2000	1990
Imprimante à jet d'encre	2002	2000	1997
Imprimante matricielle	1997	1997	1997
Combinaison imprimante/scanner	2000	2000	2000
Combinaison imprimante/photocopie/scanner	1998	1998	1998
Combinaison imprimante/photocopie/scanner/fax	2001	2001	2001

II.2.4 AUTRE MATERIEL DISPONIBLE

Type et nombre du matériel disponible dans les organisations

Type de matériel	Nombre disponible	Le plus récent	Le plus vieux
Téléphone	65	2002	1996
Onduleurs	44	2002	1997
Stabilisateur de courant électrique	14	2002	1996
Fax	8	2000	1990
Scanner	7	2003	1997
Camera	6	2002	1999
Photo digitale	4	2002	1997
Groupe électrogène	3	1998	1997
Photo simple	2	2002	1998
Photocopieur	2	2001	2001

II.2.5 COMMENTAIRES SUR LE MATERIEL

La plupart des organisations de la société civile sont conscientes des avantages des NTIC et trois quarts d'elles disposent d'ordinateurs, bien que les besoins soient encore le double à la disponibilité actuelle. Le nombre moyen des ordinateurs par organisation dans l'échantillon étudié est de 4 sans tenir compte de la dimension de l'organisation. La moyenne de 0,5 ordinateur par membre du personnel prêt à utiliser cet outil brosse un tableau plus réaliste de la situation.

L'absence de déclaration pour bon nombre d'éléments en ce qui concerne les spécificités techniques des machines laisse voir la faiblesse des organisations qui disposent des ordinateurs, à utiliser des personnes qualifiées dans ce domaine. Cependant les détails disponibles indiquent une collection d'ordinateurs dont la moitié est presque dépassée. 49% des ordinateurs avec une version de Windows, utilise une version surannée, c.-à-d. Windows 95 qui n'est plus supporté par Microsoft ou Windows 98 qui ne sera que supporté un ou deux ans de plus. Les autres spécificités techniques (vitesse du processeur, disque dur, RAM) montrent aussi un parc informatique trop vieilli.

Les accessoires utilisés, notamment les imprimantes, sont assez récents. La plupart étaient achetées en 2000. Cependant nous observons que presque la moitié des imprimantes (44%) sont encore à jet d'encre. Pourtant nul n'est sans savoir que ces imprimantes posent des problèmes de qualité de travail obtenu (pas de contact avec une goutte de liquide). Aussi, en ce qui concerne la vitesse, ces imprimantes sont moins rapides. Et l'encre s'épuise vite, ce qui pose encore un problème économique pour des organisations qui ont des sérieux problèmes avec leurs finances.

La présence très remarquée d'un grand nombre d'onduleurs, de stabilisateurs de courant électrique et de groupes électrogènes comme matériel de

protection est une bonne chose lorsqu'on veut garder son appareil en bon état et réduire ainsi les frais d'entretien. En même temps il montre clairement jusqu'à combien le courant électrique est un problème crucial à Kinshasa lorsqu'on veut installer son système informatique.

II.3 APPLICATIONS DE L'INFORMATIQUE

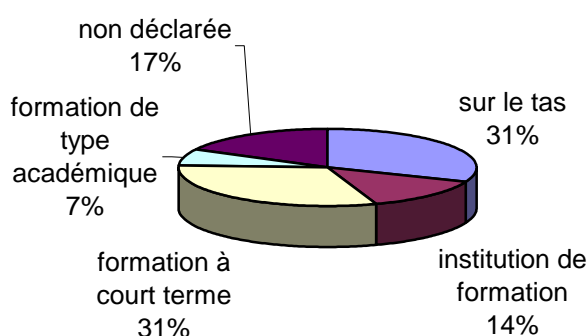
Nous voulons prévenir le lecteur que plusieurs questions n'ont pas toujours eu de réponses. La quantité de données non-déclarées diminue la représentativité. Les pourcentages ne peuvent donc donner que des tendances sans prétention d'être significatives du point de vue statistique.

II.3.1 UTILISATEURS DES ORDINATEURS

Dans le tableau suivant le pourcentage des réponses positives ('Oui') a été calculé sur le nombre total de chaque catégorie. Notamment les questions sur l'utilisation des ordinateurs par des clients divers n'étaient remplies que par la moitié des correspondants.

Utilisateurs des ordinateurs	Oui (%)	Nombre de réponses
Président de l'organisation	61,9	21
Secrétaire de l'organisation	91,7	24
Membres de l'équipe exécutive	80,0	25
Tous les membres de l'organisation	57,9	19
Les ordinateurs sont affectés :		
- aux clients divers pour bureautique	71,4	14
- aux clients divers sur Internet.	66,7	12

Type de formation en informatique suivie par utilisateurs d'ordinateurs



En ce qui concerne la formation à court terme (professionnelle) la durée de formation est de 6 mois dans la plupart des cas. C'est la formation qu'ont suivi bon nombre des secrétaires dans des organisations.

La formation de type académique a été suivie par les formateurs des organisations qui ont des programmes de formation dans leur service informatique.

II.3.2 LOGICIELS DISPONIBLES

Logiciels disponibles	Installés (%)	Non-installés (%)	Non-déclarés (%)
Traitement de texte	89,7	3,5	6,9
Tableur	86,2	3,5	10,3
Base des données	58,6	17,2	24,1
Internet	51,7	27,6	20,7
Graphisme	34,5	27,6	37,9
Communication	31,0	34,5	34,5
Particulier (comptabilité...)	24,1	34,5	41,4
Gestion de téléphone	13,8	51,7	34,5

II.3.3 TACHES EXECUTEES SUR LES ORDINATEURS

Tâches exécutées	Oui (%)	Non (%)	Non-déclarés (%)
Correspondances	86,2	0,0	10,3
Finances et comptabilités	58,6	24,1	17,2
Analyse et banque des données	51,7	27,6	20,7
Gestion des informations	51,7	24,1	24,1
Internet (courriel)	44,8	27,6	27,6
Internet (navigation)	48,3	27,6	24,1
Gestion de stock	34,5	37,9	24,1
Formation en bureautique	27,6	41,4	31,0
Formation en Internet	10,3	51,7	37,9

II.3.4 DONNEES DISPONIBLES DANS LES BANQUES DE DONNEES

Données disponibles	Oui (%)	Non (%)	Non-déclarés (%)
Adresses	44,8	27,6	27,6
Données d'enquête	34,5	31,0	34,5
Suivi des activités	48,3	24,1	27,6
Gestion du personnel	41,4	27,6	31,0
Comptabilité et finances	41,4	31,0	27,6

II.3.5 INTERET POUR L'INTERNET

Éléments d'analyse	Oui (%)
E-mail	82,8
Information	82,8
Recherche	75,9
Site Web	58,6
Formation	58,6

II.3.6 PROGRAMME D'APPRENTISSAGE DISPENSE DANS LES SERVICES INFORMATIQUES

Programmes d'apprentissage dispensés	Oui (%)	Non (%)	Non-déclarés (%)
Traitement de texte	55,2	24,1	20,7
Tableur	27,6	31,0	41,4
Graphisme (PowerPoint, FrontPage...)	10,3	41,4	48,3
Dessin (PageMaker, Photo Editor,...)	10,3	37,9	51,7
Base de données	31,0	37,9	31,0
Initiation à l'Internet	34,5	34,5	31,0
Comptabilité	13,8	41,4	44,8

II.3.7 COMMENTAIRES SUR L'APPLICATION DE L'INFORMATIQUE

Surtout le secrétaire et les membres de l'équipe exécutive utilisent les ordinateurs de l'organisation. C'est même un peu étrange qu'il y ait des cas où le/la secrétaire ne travaille pas sur l'ordinateur. Est-ce dans un centre de formation où les ordinateurs sont essentiellement à la disposition des étudiants? Est-ce parce que ce membre du personnel a besoin de formation? Toutefois la majorité des organisations étudiées dispose de personnel qui a suivi quelque formation en informatique, en particulier à court terme.

En ce qui concerne le software, les logiciels d'usage courant (le traitement de texte et les tableurs) existent dans les organisations qui disposent des ordinateurs. L'autre logiciel d'importance potentielle, la base de données, n'est qu'installé dans la moitié des cas. La gestion de téléphone ne se retrouve qu'à 14% installé sur des machines.

Quant à l'Internet, toutes les organisations qui sont abonnées, ont souscrit un abonnement de 24 heures sur 24, alors que le travail, nous le savons bien, est en principe de 8 heures par jour. Que fait-on du temps non valorisé? Peut-être que c'est plus facile pour les providers de gérer un abonnement à temps plein, mais est-ce que c'est rentable pour l'organisation? Notons que sur les questions ayant trait aux coûts de gestion des NTIC, les organisations n'ont pas été à la hauteur d'y répondre. Il y a donc une grande faiblesse de ce côté, que les organisations qui ont pour mission de renforcer les capacités des membres des structures peuvent exploiter.

Pour accéder à l'Internet les autres organisations vont aux cybercafés disséminés dans la ville. Des organisations qui ne disposent pas de matériel propre, même font recours aux cybercafés pour tous les travaux informatiques.

Les tâches les plus exploitées sont essentiellement le traitement de texte (86%), tandis que les tâches de gestion de stock (34%) sont les moins exploitées sur les ordinateurs. Les programmes de comptabilité spécialisés sont les moins disponibles, bien que presque 6 organisations sur 10 ayant un PC, gèrent leurs finances par ordinateur! Alors que tout le monde sait que les finances constituent un centre de tension dans chaque organisation. Les organisations devraient plus se préoccuper d'informatiser leur comptabilité. Sous d'autres cieux, les opérations bancaires et même celles de gestion de la carte de crédit se font par l'Internet.

Les organisations devraient inscrire dans leur programme des éléments liés à la formation et aux renforcements des capacités de leur membre sur les NTIC. Les questions de recherche et d'information constituent un centre d'intérêt important pour ceux qui utilisent l'Internet. C'est une bonne chose, il convient alors que ces recherches produisent un effet de transformation et d'organisation des structures.

II.4 POLITIQUE DE GESTION DES NTIC

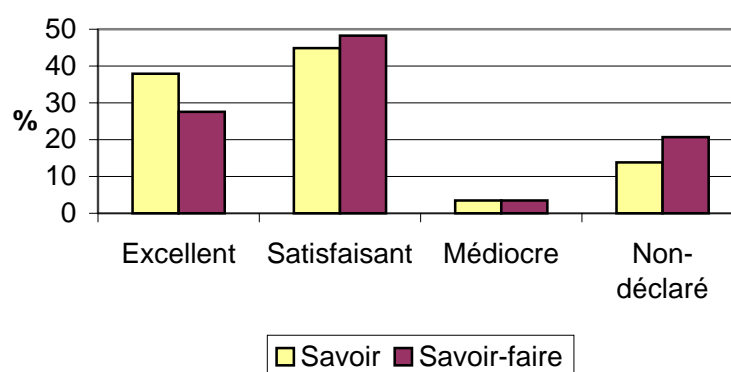
II.4.1 SOURCES, NIVEAU, COUT D'INVESTISSEMENT ET TEMPS D'AMORTISSEMENT DES NTIC

Il convient d'observer avant toute analyse que le nombre d'organisations (sur 29 au total) qui ont répondu aux questions relatives à la politique de gestion des NTIC est très faible. Une analyse statistique serait donc erronée. Les commentaires de la consultation y donneront quelques pistes de réponses.

Nature d'information sollicitée	Nombre d'organisations
Cotisation des membres pour l'investissement en NTIC	4
Vente de services de l'organisation pour l'investissement en NTIC	5
Dons pour l'investissement en NTIC	2
Valeurs reçues comme legs pour l'investissement en NTIC	0
Emprunts sollicités pour acquérir des NTIC	2
Subventions reçues pour l'investissement en NTIC	7
Coût total d'investissement en NTIC	14
Sources et niveau de rentabilité des NTIC	4
Temps d'amortissement du matériel informatique	3

II.4.2 APPRECIATION DES TECHNICIENS DE MAINTENANCE EN NTIC

Niveau d'appréciation des techniciens



Degré de disponibilité des techniciens

Degré de disponibilité	Nombre	%
Disponibilité ponctuelle	15	51,7
Capricieux	5	17,2
Disponibilité permanente	3	10,3
Non disponible	2	06,9
Non-déclaré	4	13,8

11 organisations mentionnent le coût de la maintenance qui est de 46,36 USD moyen par heure. Le coût minimal est de 10 USD/h tandis que le coût maximal observé est de 150 USD/h. Le coût le plus mentionné est de 50 USD par heure.

II.4.3 DISPONIBILITE DE PROGRAMMES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES EN NTIC

Objet de formation	Oui (%)	Non (%)	Non-déclaré (%)
Bureautique	43,3	33,3	23,3
Tableurs	33,3	30,0	36,7
Base des données	33,3	33,3	33,3
Internet	33,3	33,3	33,3
Maintenance	26,7	36,7	36,7

II.4.4 ELEMENTS DE LA DECISION POUR ACQUISITION DES NTIC

Eléments considérés	Oui (%)	Non (%)	Non-déclaré (%)
Performance de la machine	61,3	3,2	35,5
Vitesse de la machine	58,1	3,2	38,7
Capacité du disque dur	58,1	6,5	35,5
Coût d'acquisition du matériel	48,4	9,7	41,9
Perspectives d'avenir de l'organisation	41,9	12,9	45,2
Durée institutionnelle du fournisseur	35,5	9,7	54,8
Performance du fournisseur	32,3	12,9	54,8
Service après-vente	29,0	12,9	58,1
Présentation du matériel	25,8	9,7	64,5
Publicité du fournisseur	12,9	29,0	58,1
Pression des bailleurs sur l'organisation	09,7	32,3	58,1
Aucune politique	06,5	29,0	64,5

II.4.5 COMMENTAIRES SUR LA POLITIQUE DE GESTION DES NTIC

Comme nous l'avons observé déjà sur le point précédant, il y a sous-utilisation des NTIC disponibles dans les organisations qui en disposent. La même faiblesse se fait voir aussi au niveau de leur gestion. Les statistiques que nous rencontrons dans les tableaux sur la gestion des NTIC montrent que les taux de réponse sont assez faibles pour les organisations qui ont répondu aux questions ayant trait à cet aspect. Cette faiblesse nous a empêchés de tirer des conclusions car celles-ci risqueraient d'être erronées.

Cela peut se comprendre également, car la situation socio-économique que traversent différentes organisations ne peut être lue en dehors du contexte actuel de notre pays.

Les informations sur les domaines d'activités des organisations montrent que ces domaines peuvent être focalisés sur trois points essentiels, à savoir:

- la défense des droits humains et l'éducation civique;
- la promotion et la défense des droits de la femme;
- la lutte contre la pauvreté.

Au centre de ces trois grands domaines d'activité se situe la pauvreté. Celle-ci menace aussi bien les organisations que les personnes dans leur survie.

La question essentielle à poser alors, serait enfin celle de savoir, comment grâce aux NTIC les organisations de la société civile de Kinshasa peuvent-elles améliorer leur capacité organisationnelle afin de résoudre le problème de pauvreté.

II.5 OBSERVATIONS CONCERNANT LES FOURNISSEURS

Dans les tableaux suivants nous présentons un aperçu des observations concernant les fournisseurs de matériel et de services et concernant les agences d'appui conseil par leurs clients. Ces observations touchent tous les aspects des services par les fournisseurs (vente, après-vente, matériel, services,...), mais en donnant la fréquence de mention dans les réponses des organisations nous voulons indiquer une échelle dans les faiblesses observées.

II.5.1 FAIBLESSES DES FOURNISSEURS DE MATERIEL ET SERVICES

Observation	Mentions
Coupures et perturbations de la connexion	6
Irrégularité ou manque de suivi	5
Difficulté d'attacher ou télécharger des grands fichiers	3
Formation bâclée ou manque de durabilité	3
Retard dans l'intervention en cas de pannes	3
Tarifs excessifs; coûts (après-vente) élevés	3
Lenteur de navigation sur Internet aux heures de pointes	2
Trop des caprices lors de la maintenance	2
Laisse le client sous sa totale dépendance	2
Ne tiennent pas compte des petites organisations	2
Ne donne aucune garantie lors de l'achat de la machine	1
Ne donne pas les accessoires d'accompagnement des machines	1
Pièces de rechange pas suffisamment disponibles	1
Tous sont concentrés en ville	1

II.5.2 FAIBLESSES DES AGENCES EN APPUI CONSEIL

Observation	Mentions
Tarifs excessifs	5
Manque de disponibilité, de ponctualité ou de suivi	5
Insuffisance de matériel de travail	3
Ne font pas un pas vers les organisations	3
Ne sont pas visibles	2
Personnel d'intervention insuffisant ou capricieux	2
Manque de moyen de locomotion pour assurer les interventions	1
Les formations ne sont pas sanctionnées d'un titre	1

III OPPORTUNITES LOCALES SUR LE PLAN DES NTIC

III.1 SITUATION DES FOURNISSEURS

Auprès des fournisseurs, notre présence était importante pour compléter l'information de cette étude. C'est pourquoi, après analyse de notre questionnaire (annexe 6) nous reprenons ici la situation que les fournisseurs nous ont donnée. Cette situation est présentée en termes de faiblesses constatées par les fournisseurs auprès des organisations, les solutions qu'ils proposent et leur capacité à fournir et/ou à former.

III.1.1 FAIBLESSES OBSERVEES PAR LES FOURNISSEURS AUPRES DES ORGANISATIONS

Les fournisseurs (provider, fournisseurs de matériel informatique et autres fournisseurs) estiment qu'auprès des organisations ils sont confrontés essentiellement à des problèmes ayant trait à:

- matériel inapproprié;
- logiciel vétuste ou inapproprié;
- matériel non opérationnel;
- difficultés d'accès aux équipements parce que celui qui travaille la machine n'est pas sur place au moment où le technicien de maintenance arrive, pendant que ce dernier est soumis à un calendrier de travail qu'il doit respecter;
- faible niveau de connaissance chez l'utilisateur (parfois il entre dans un programme qu'il ne comprend pas, se met à bricoler, modifie les paramètres,...; modification de page d'accueil, etc.);
- problèmes liés à un mauvais secteur de courant électrique;
- problème d'alimentation;
- problème de réseau;
- problème de capacité de la mémoire RAM;
- problème du disque dur;
- problème du processeur;
- mauvais emplacement ou instabilité de l'emplacement du matériel (un matériel informatique fixe ne peut pas être transporté tous les jours);
- perte de configuration;
- présence d'un virus.

III.1.2 SOLUTIONS ENVISAGEES PAR LES FOURNISSEURS

Face à ces problèmes les fournisseurs proposent souvent les solutions suivantes:

- le remplacement du matériel inapproprié ou inopérateur;

- installation d'un logiciel nouveau ou mis à jour du logiciel vétuste ou inapproprié;
- restauration des programmes, reconfiguration des paramètres;
- à l'extrême le technicien finit par formater le disque dur;
- entretien du matériel;
- demander à l'organisation de revoir sa structure pour un accès facile à l'équipe via le technicien à titrer;
- formation des utilisateurs;
- conseil à l'organisation d'acheter les accessoires nécessaires pour la protection du matériel contre les perturbations d'électricité et la foudre;
- réparation du matériel sur place d'abord, mais si cela n'est pas possible, le matériel est ramené à l'atelier pour une meilleure prise en charge.

III.1.3 CAPACITES DES FOURNISSEURS DANS LES INTERVENTIONS

En ce qui concerne les compétences techniques

Tous les fournisseurs disposent des ingénieurs de niveau universitaire (graduat et licence) au moins qui font des interventions. Il y a des :

- programmeurs et des analystes programmeurs;
- ingénieurs réseaux;
- ingénieurs système;
- ingénieurs génie informatique;
- ingénieurs électronicien;
- ingénieurs industriels;
- ingénieurs physiciens.

En ce qui concerne les capacités à former

Le nombre des machines accordées à la formation chez les fournisseurs varie entre 10 et 22. La durée de formation est de 15 heures pour ce qui concerne l'initiation à l'informatique, tandis que pour la bureautique, elle varie entre 20 et 30 heures. La formation en maintenance prend un peu plus de temps et est de 6 mois minimum.

En ce qui concerne la capacité à fournir le matériel

Les organisations ont la possibilité d'acheter du matériel et les fournitures de tout genre sur place avec livraison immédiate. Cependant si les quantités sont importantes, c'est-à-dire allant au-delà de 40 unités, une commande dont le délai de livraison maximum est de 3 semaines, est nécessaire. Tous les fournisseurs que nous avons interrogés à ce sujet ont affirmé la fourniture du service après-vente. Etant donné que certains problèmes, comme ceux d'électricité, n'engagent pas la responsabilité du fournisseur, avant de prendre le matériel, une démonstration de la première mise en marche du matériel est fait par un technicien du fournisseur en présence de l'acheteur.

III.1.4 SERVICES

La plupart des fournisseurs offrent des services ci-après:

- vente et services après-vente de matériels informatiques et accessoires, de fournitures de bureautique, photocopieurs, fax et de cellulaires GSM, de matériels de communication radio et Internet;
- fourniture d'Internet et réseau de communication;
- formation informatique;
- maintenance, réparation et conseils techniques (quelques rares d'entre eux disposent de laboratoire électronique);
- traitement de texte, communication et publication assistée par ordinateur et accès à l'Internet via un cybercafé.

III.1.5 DEMANDE DES CLIENTS

Le volume de la demande est considéré comme un secret professionnel, pour les uns suite aux nombreuses tracasseries auxquelles on peut s'attendre. La demande dépend, cependant, de la qualité des services, du niveau de confiance des clients et de l'ancienneté d'une maison à laquelle les clients font confiance depuis longtemps.

La capacité à répondre à certaines demandes beaucoup plus importantes a chuté à cause de la conjoncture économique et du dysfonctionnement du système bancaire. Les fournisseurs se présentent aux appels d'offre, mais ne peuvent répondre à la demande suite à de nombreuses difficultés que les juridictions étatiques posent des problèmes dans ce domaine.

La demande comprend, entre autres, les clients ponctuels de nombreuses bureaux et cybercafés qui se disséminent actuellement à travers Kinshasa.

Les grandes maisons de vente et service estiment que leurs clients sont satisfaits (qualité de service, accueil, personnel qualifié et formé sur le plan technique et commercial, laboratoire, etc.). Elles constatent malheureusement que certains clients s'arrangent avec des fournisseurs fictifs.

Les meilleurs clients signalés sont les organismes des Nations Unies et les ONGD internationales, mais rarement des ONGD congolaises.

III.1.6 LIVRAISON

La livraison est essentiellement basée sur la quantité du matériel en stock. Le délai de livraisons sur commande varie entre deux ou trois semaines.

Les retards de livraison et ruptures de stock sont souvent occasionnées par des tracasseries administratives (douanières, fiscales,...) qui influent sur les prix des marchandises. Les perturbations dans la fourniture d'électricité jouent sur le rendement et la satisfaction des clients dans le domaine de l'informatique.

Les détails sur les livraisons dans les différentes maisons n'ont pas été révélés: certains craignaient la concurrence.

Les fournisseurs s'estiment être satisfaits par les services rendus aux clients jusqu'à 90%. Les activités sont rentables en fonction du volume de la demande et la conjoncture du marché. Cependant, ils observent que depuis deux ans, il y a baisse des activités au RD Congo.

III.1.7 DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES FOURNISSEURS

Depuis deux ans la baisse des activités est très sensible dans la plupart des maisons de fournisseurs des NTIC. Des causes et difficultés rencontrées ci-après sont les plus considérées:

- le contexte actuel de guerre et d'instabilité politique crée une conjoncture économique difficile, ce qui décourage de manière drastique les investissements et baisse de façon très sensible le flux de financement extérieur dans une économie considérée comme extravertie;
- le fonctionnement actuel des banques ne permet guère d'opportunités à accéder aux fonds qui doivent permettre aux fournisseurs de faire face aux grandes commandes. Ajouté à cela, il y a actuellement la difficulté de confiance dans les affaires;
- sur tous les plans, les nombreuses tracasseries administratives, douanières et fiscales que subissent les fournisseurs les rendent inefficaces;
- on peut noter les 11 taxes et impôts connus ou non (le Ministère de la Culture et des Arts prend par exemple 10% des recettes de formation et fait payer chaque année chaque panneau), le fonctionnement et la lourdeur du système douanier qui joue sur le délai de livraison, le prix, les stocks, etc.;
- la fourniture d'Internet est rendue très chère par manque d'autonomie quant au serveur situé à l'étranger, et au système de télécommunication et tracasseries internes;
- les perturbations dans la fourniture de l'énergie électrique ont des influences très négatives dans la qualité, la rapidité et la rentabilité des NTIC.

A en croire les fournisseurs, les NTIC sont plus qu'indispensables aujourd'hui pour favoriser le processus de reconstruction et de développement national. Les fournisseurs estiment que les besoins sont encore très grands et il est par ailleurs important de faire une grande ouverture dans ce domaine pour la reconstruction du pays RDC.

Le programme de reconstruction et de développement des NTIC devrait être focalisé vers les orientations suivantes:

- l'augmentation des possibilités d'accès aux fonds et investissements pouvant financer la fourniture, la disponibilité de matériels et équipements technologiques dans le domaine de l'information et de la communication;
- la motivation de l'arrivée des investisseurs étrangers, des entreprises et des financements extérieurs des NTIC pour les fournisseurs et les acteurs de la société civile;
- l'accès à l'Internet devrait être facilité à des prix abordables au gagnepetit qui représentent plus de 77% de la population de Kinshasa.

III.2 SITUATION DES CENTRES DE FORMATION

Bien que les centres de formation sur l'informatique soient mentionnés dans les termes de référence de l'étude sur la situation des NTIC, ils ne pouvaient pas être inclus dans l'étude par manque de temps. Les consultants ne disposaient pas de liste extensive des centres, ni pouvaient rédiger telle liste durant leurs recherches. Ils ont rassemblé cependant quelques noms qui leur étaient mentionnés par les organisations participantes à l'étude. Lors d'une mission en mars 2003 un collaborateur d'ATOL avait l'occasion, plutôt à l'improviste, de visiter quelques centres. Les alinéas qui suivent, contiennent les observations faites durant ces visites.

Le *Centre d'Information pour le Développement* (CID, visite du 12 mars 2003) était établi en 2001 avec l'assistance du GREC (Groupe de recherche et d'échanges technologiques), une organisation de développement française. Outre un centre de documentation et un cybercafé, le centre offre un programme très varié de formations en informatique. Le public a le choix de plusieurs modules de base: des logiciels bureautiques (Word, Excel, Publisher, PageMaker) ainsi que des logiciels un peu plus spécialisés (la base de données Access et programmation web avec HTML ou Javascript). Les autres modules sont orientés vers un public de spécialistes informaticiens: les bases de données SQL Server, MySQL et Oracle; la programmation avec Visual Basic, Java et Delphi; l'administration de réseaux sous Linux ou Windows 2000 Server; la programmation web avec VBScript, ASP et PHP. Enfin il y a aussi la possibilité d'organiser des cours à mesure du client sur des systèmes d'information géographique ou des logiciels statistiques ou économétriques.

Le *Centre pour la Promotion Sociale et Communautaire* (CEPROSOC, visite du 13 mars 2003) offre, parmi plusieurs autres services, une formation sur l'informatique à son groupe cible dans un quartier reculé de Kinshasa. Il y a quatre modules (initiation à l'informatique, Word, Excel et PageMaker) disponibles aux participants, qui pour 80% sont des jeunes filles qui n'ont pas pu terminer leurs études secondaires. La demande est plus large que l'offre, parce que le centre ne dispose que de quatre ordinateurs pour la formation.

Depuis 1999 le *Centre de Promotion et Vulgarisation de l'Informatique* (CPVI, visite du 14 mars 2003) du groupe Jérémie offre de la formation aux membres du réseau RODHECIC (Réseau d'Organisations des Droits Humains et d'Education Civique d'Inspiration Chrétienne). Son objectif est le renforcement des capacités des ONGD sur le plan de l'informatique. Les quatre modules en bureautique sont: Word, y compris une initiation à l'ordinateur et à Windows, Excel, PowerPoint et une initiation à l'Internet. Ce dernier module est adapté à mesure du client (p.ex. un médecin a d'autres besoins qu'un étudiant). Un module sur la maintenance de l'ordinateur est disponible aux ingénieurs. Une formation à mesure du client se fait pour un minimum de six personnes.

Comme le CEPROSOC l'*Association de Développement Communautaire Mokili Mwindi* (ADECOM-MM, visite du 14 mars 2003) est située dans un quartier reculé de Kinshasa et offre de formation sur l'informatique à son groupe cible. L'organisation dispose de 7 ordinateurs pour une initiation à l'informatique et une formation en Word et Excel. Des étudiants, des personnes privées ainsi que des collaborateurs des ONGD participent aux sessions de formation.

Le *Centre de Formation Professionnelle Boboto* (visite du 17 mars 2003) fait partie du complexe que la Compagnie de Jésus établit au quartier de Boboto.

Il offre une formation adaptée au niveau des élèves, des étudiants ou des adultes (cependant les heures des sessions dans l'avant-midi ne permettent pas que les gens qui travaillent participent à la formation). Une formation à mesure du client est disponible aux organisations. Les modules classiques (45 h chacun) sont: Windows, y compris l'initiation à l'ordinateur, Word, Excel et Access. Il y a aussi une formation pour des programmeurs qui consiste en un module de logique en programmation et des modules dans les langues de programmation Cobol, dBase et Visual Basic. Une formation en statistique ou comptabilité par ordinateur est disponible sur demande.

Le centre *Saint Raphael's Academy* (visite du 18 mars 2003) était établi par les Pères de Scheut dans leur complexe à Limete au début de 2003. Il offre de la formation en bureautique (initiation à l'ordinateur et à Windows, Word, Excel et PowerPoint), bases de données (Access et SQL Server), programmation (Visual Basic, Visual C++ et Visual dBase), administration de systèmes (Windows 2000, Windows NT et Windows 2000 Server) et initiation à l'Internet. Il y a 12 ordinateurs disponibles pour la formation. Les heures de formation, entre 8 h du matin et 8 h du soir, sont assez flexibles. Une formation à mesure du client est disponible sur demande.

Medi@ction (visite du 18 mars 2003) est un centre de formation pour l'utilisation des (multi-)média ouvert à des formateurs et animateurs, mais il a fini par offrir de la formation en informatique aussi. Il y a des modules bureautiques (initiation à l'ordinateur et à Windows, Word, Excel, Access et PowerPoint), initiation à l'Internet et la publication digitale (Publisher, PageMaker et Scénarimage). Au début la formation était réservée aux écoles catholiques, mais aujourd'hui le centre est ouvert au public.

Ces centres ne sont que quelques exemples de la disponibilité de formation sur l'informatique répartie dans divers quartiers de la ville. D'autres encore étaient mentionnés, mais nous n'avons plus eu l'occasion de visiter ces instituts. Quand nous tenons compte de tous ces centres, nous sommes convaincus qu'il existe une offre assez vaste et variée pour subvenir aux besoins de formation des organisations de la société civile. Cependant les visites ne nous ont pas permis de comparer en profondeur la qualité de la formation offerte par chaque centre. Il nous semble évident qu'il y a des différences; nous avons constaté déjà des différences en ressources disponibles à chaque institut. Alors un objectif réaliste serait d'assister les différents centres de formation à se mettre à un niveau équivalent et professionnel, afin que les organisations de la société civile aient les mêmes chances de former son personnel, n'importe dans quel quartier de la ville elles sont situées.

III.3 POSITION DES PARTENAIRES DES ONGD

III.3.1 LES BAILLEURS DE FONDS

Ce paragraphe résume les différentes positions des bailleurs de fonds que nous avons interviewés. Il ne s'agit que des bailleurs présents à Kinshasa et visités en mars 2003.

CRS

Le CRS n'a pas une politique exclusive sur les NTIC. C'est dans les projets des organisations que le CRS fournit le matériel informatique aux organisations partenaires.

Dans ce sens, les organisations soumettent leurs projets sans aucune restriction au CRS. Le projet est expédié au siège aux USA qui analyse le dossier et donne son approbation quand le projet est accepté.

Les domaines d'intervention varient en fonction du besoin exprimé par les organisations partenaires dans leur projet et suivant leurs propres objectifs. En général la plupart des projets acceptés par le siège sont ceux qui concernent la santé, la lutte contre la pauvreté, l'environnement, le désenclavement de certains milieux, le droit de l'homme, la promotion de la femme et de l'enfant...

La hauteur du volume du budget dépend d'un projet à l'autre. Le projet étant accepté par le siège en fonction du besoin exprimé par l'ONGD, CRS fournit les équipements que le siège a autorisé dans la ligne budgétaire autorisée.

Pour ce faire, quand l'organisation dépose son projet, elle doit joindre au moins trois factures *pro forma* provenant de différents fournisseurs pour tout le matériel demandé. C'est sur base de ces factures que le siège arrête le montant à allouer au projet soumis.

Cependant, si le montant du projet ne dépasse pas les 5000 USD, CRS/Kinshasa peut décider de financer le projet sans attendre l'avis du siège.

Lorsque le matériel est fourni, l'organisation s'organise elle-même pour l'utiliser rationnellement. Pour ce qui est du matériel informatique, CRS a son service technique. Avant de remettre le matériel à l'ONGD, il place le programme nécessaire. Le matériel remis aux ONGD par le CRS est un matériel prêt à l'utilisation afin de lui permettre de réaliser ses objectifs.

A la question ce qui pousse CRS à fournir du matériel informatique aux ONGD, deux raisons sont avancées:

- les besoins que les organisations partenaires présentent dans le cadre de leur projet;
- le travail que CRS demande aux organisations partenaires (le rapport d'activités).

A la question si CRS pense que ses interventions auprès des organisations en NTIC leur ont permis d'améliorer leur capacité organisationnelle, CRS répond par oui, en faisant l'analyse des éléments de l'organisation avant et après l'obtention du matériel. Parmi ces éléments on peut citer:

- le rapport d'activité lui présenté par les organisations partenaires;
- la rapidité dans l'exécution des travaux;
- le travail bien présenté;
- le respect des échéances;
- la facilité d'exécuter les tâches demandées.

A la question si CRS est disposé d'intervenir encore en fournissant aux organisations les matériels de NTIC nécessaire pour leurs travaux, CRS dit oui de nouveau. Surtout lorsqu'il s'agit de coins reculés et enclaves, le besoin d'information est toujours présent.

Quant à la capacité du matériel à fournir, il dépend du besoin exprimé dans le projet des organisations. Ne fournissant pas un appui en formation du personnel en NTIC, ce volet est sans objet.

11.11.11

Comme pour CRS, 11.11.11 n'a pas une politique uniquement sur les NTIC. Les NTIC font parti des éléments fournis dans le cadre du projet dans son ensemble.

Pour 11.11.11, le matériel informatique est un outil de travail. Un projet qui ne concerne que les NTIC n'entre pas dans sa politique d'intervention.

Le groupe 11.11.11 intervient dans le projet de renforcement de capacité de la Société Civile à travers les réseaux, par exemple le réseau CNONGD, CRONGD/Kinshasa, UNAF...

Les secteurs d'intervention de 11.11.11 sont essentiellement:

- le développement durable;
- les droits humains;
- l'éducation civique;
- le genre et développement.

Lorsque la succursale en Kinshasa reçoit le projet, elle l'envoie à Bruxelles pour décision, mais au préalable elle en vérifie si le projet vient effectivement du réseau et contient, dans la partie budgétaire, trois factures *pro forma* venant de différents fournisseurs pour les biens demandés.

Lorsque le projet est accepté par Bruxelles, il entre dans la ligne de la politique de 11.11.11. Bruxelles envoie alors les moyens financiers que Kinshasa remet à l'organisation pour acheter son équipement. Dans le rapport du premier trimestre, 11.11.11 vérifie déjà les informations en rapport aux achats des équipements. Au moment des visites chez les partenaires, 11.11.11 vérifie également la présence physique des équipements ayant fait l'objet de la demande.

Quant à l'encadrement des membres du personnel sur l'utilisation du matériel, 11.11.11 ne dispose pas d'une structure d'encadrement. Il laisse à l'organisation elle-même pour utiliser rationnellement le matériel qu'elle a acheté.

Les raisons qui motivent 11.11.11 à fournir du matériel informatique aux organisations dans le cadre des projets sont essentiellement les besoins que les organisations partenaires présentent et le travail que 11.11.11 demande aux organisations partenaires. Parmi ces travaux nous citons les rapports financiers et les rapports d'activités.

A la question si 11.11.11 pense que ses interventions auprès des organisations en NTIC leur ont permis d'améliorer leur capacité organisationnelle, 11.11.11 répond par l'affirmative et il ajoute qu'un encadrement des organisations mérite d'être fait en créant un esprit associatif des différentes organisations. Le matériel informatique est pour la plupart sous-utilisé.

A la question si 11.11.11 est disposé d'intervenir encore en fournissant aux organisations le matériel de NTIC nécessaire pour leurs travaux, la réponse est affirmative dans la mesure où les organisations peuvent encore exprimer les besoins.

Quant à la capacité du matériel à fournir, 11.11.11 pense que cela dépend d'abord du besoin exprimé par le partenaire, mais en matière de NTIC le nombre de deux ordinateurs jusqu'à ce jour est le maximum fourni. Ceci parce que les NTIC sont un moyen plutôt qu'une priorité du projet.

UNITE D'APPUI AUX PROGRAMMES (UAP) DE LA COOPERATION CANADIENNE

Pour l'UAP, une politique exclusive sur les NTIC n'existe pas. Cependant, dans le cadre général des projets, il a inclus des éléments permettant aux organisations d'avoir des NTIC. Il suffit pour cela que l'organisation soumette un projet bancable. Si le projet dans son exécution mérite que l'organisation dispose des ordinateurs, alors UAP satisfait à ce besoin en fournissant également du matériel informatique nécessaire. C'est le cas d'ALTERNATIVES qui dans son projet du portail Internet avait besoin du matériel informatique et l'UAP a fourni les moyens nécessaires.

Pour cela, le projet doit être bancable, l'organisation viable et crédible. Les éléments qui permettent à l'UAP de vérifier ses concepts sont essentiellement la présentation du projet, l'expérience de l'organisation à travers ses rapports d'activités des deux dernières années, les besoins exprimés dans le projet qui doivent refléter une réalité sur le terrain d'intervention, la chance de la durabilité du projet à fonctionner de lui-même sans le soutien continu de l'UAP, ainsi que la capacité organisationnelle de l'institution.

Quand le projet est accepté, l'UAP fournit l'équipement nécessaire demandé par l'organisation dans son projet. L'UAP dispose d'une banque de données importante en ce qui concerne les différents fournisseurs locaux.

Ce qui motive l'UAP à fournir du matériel informatique aux organisations sont les besoins que les organisations partenaires présentent dans le cadre du projet général.

Quant à l'utilisation rationnelle du matériel, l'UAP laisse à l'organisation la liberté de s'organiser elle-même.

A la question de savoir si les interventions auprès des organisations en NTIC les ont permis à améliorer leur capacité organisationnelle, la réponse est positive. L'UAP a pris pour exemple le lycée Kabambare à qui il a fourni des ordinateurs et cela a permis à la direction d'adapter le programme scolaire en

insérant un module de formation en informatique. Certaines organisations produisent actuellement des documents de sensibilisation des femmes et des enfants en utilisant le matériel informatique.

Toutefois, l'UAP reconnaît qu'il n'a pas toujours le temps de visiter les différentes organisations qui ont bénéficié de leur assistance.

Quant à la question si UAP est disposé à intervenir encore en faveur des organisations, la réponse est positive. La capacité d'intervention en NTIC peut aller de 1 à 20 machines suivant le besoin du projet mais le volume financier du projet ne peut pas dépasser 30.000 USD.

COOPERATION BELGE

A la Coopération belge, la politique d'intervention auprès des organisations se fait surtout à travers l'aide indirecte par le biais des ONGD belges. Il existe trois possibilités de financement à la Coopération belge, mais il y a également des appuis décentralisés:

- la Coopération Technique Belge (CTB) à travers des projets comme l'AILD qui s'occupe essentiellement des infrastructures sociales;
- les Micro-projets (MIP);
- la ligne de financement des ONGD locaux qui est orienté essentiellement sur le renforcement des capacités.

Une politique exclusivement sur les NTIC n'existe pas mais un financement en NTIC à travers les projets selon les trois possibilités ci-haut décrites peut se faire.

Dans ce sens, la Coopération belge met à la disposition des ONGD belges qui déposent le projet, les moyens financiers et celles-ci achètent le matériel elles-mêmes.

Les éléments qui permettent à la Coopération belge de chiffrer le montant de l'enveloppe à financer aux organisations est le volume du travail à fournir, le budget décrit dans le projet appuyé par les éléments d'une étude de marché comme les factures *pro forma* des différents fournisseurs locaux.

Lorsque les moyens financiers sont donnés, l'organisation donne des justifications des achats mais la coopération ne dispose pas d'une équipe de suivi pour la vérification du matériel acheté.

Quant à l'utilisation du matériel, c'est l'organisation elle-même qui s'occupe de l'utilisation rationnelle de son matériel. Les besoins des organisations constituent la raison qui pousse la Coopération belge à leur fournir l'assistance.

Pour la Coopération belge, les organisations qui ont bénéficié de leur assistance ont augmenté leur capacité organisationnelle, mais l'utilisation du potentiel informatique reste encore insuffisante. Il faut donc renforcer les capacités en formation dans l'utilisation des logiciels disponibles.

La Coopération belge reste disposée à intervenir encore si les organisations expriment le besoin tandis que le volume d'assistance dépend du projet soumis par l'organisation.

GTZ

La GTZ est en train de définir une nouvelle politique d'intervention qui vise la mise en commun des divers bailleurs afin que les interventions se fassent au travers des plates-formes des organisations.

Il n'existe pas une politique exclusivement sur les NTIC. Cependant à travers les projets la GTZ fournit le matériel informatique nécessaire pour les NTIC. Les domaines essentiels d'intervention et d'assistance de la GTZ sont:

- la lutte contre la pauvreté;
- la réduction des crises politiques et le règlement des conflits;
- la protection de l'environnement.

Selon la façon dont le projet se présente, la GTZ peut fournir l'équipement nécessaire ou donner les moyens financiers pour que l'organisation achète elle-même l'équipement de travail afin d'exécuter son projet.

Lorsque la GTZ doit acheter le matériel, elle fait la prospection de marché et après avoir étudié au moins trois factures *pro forma* de différents fournisseurs à travers une analyse comparative de prix, elle prend le prix le plus offrant en tenant compte de la qualité du matériel à obtenir.

Après avoir donné les moyens financiers, les contrôleurs de la GTZ passent chez le partenaire pour vérifier de l'achat du matériel.

Lorsque la GTZ a fourni le matériel informatique, les membres du personnel suivent d'abord une formation à la GTZ pour l'utilisation rationnelle du matériel.

Ce qui pousse la GTZ à fournir le matériel informatique est essentiellement les besoins que les organisations partenaires présentent.

GTZ pense que ses interventions ont permis aux organisations d'améliorer leur capacité organisationnelle. A titre d'exemple, la GTZ a cité FOLECO, COPEMECO, REFIDEC et ICG.

GTZ reste disposée pour intervenir auprès des ONGD surtout lorsqu'il s'agit de la lutte contre la pauvreté. La capacité d'intervention est fonction du projet.

CORDAID

CORDAID n'a pas une politique d'intervention exclusivement sur les NTIC. C'est au travers les projets que CORDAID peut accorder une assistance en NTIC.

Les domaines d'assistance de CORDAID sont essentiellement les projets ayant trait à:

- la santé;
- le développement durable;
- l'aide d'urgence;
- le droit humain.

En ce qui concerne la santé, CORDAID accorde une attention particulière sur les projets ayant trait aux soins de santé primaires et à la lutte contre le SIDA.

Dans le développement durable, CORDAID prête attention à:

- Les activités génératrices de revenu;

- les activités des maraîchères;
- l'encadrement des filles mères;
- la transformation alimentaire;
- le petit élevage.

Sur l'aide d'urgence, CORDAID assiste les organisations dans des catastrophes naturelles et les épidémies.

CORDAID traite avec les ONGD avec lesquelles ils ont déjà des relations. Les nouvelles organisations sont généralement appelées à entrer sous la tutelle d'une organisation déjà partenaire. Parmi les ONGD qui lui sont partenaire, CORDAID a cité CONAFED, ADECOM et RODHECIC.

CORDAID accorde les moyens financiers aux organisations après analyse comparative de trois factures *pro forma* de différents fournisseurs présentés par l'organisation qui exprime la demande. C'est le budget que présente l'organisation, qui détermine le montant de l'enveloppe à allouer.

Après avoir fourni les moyens financiers, CORDAID fait le suivi à travers le rapport financier de l'organisation au premier trimestre. Mais l'organisation s'organise elle-même pour l'utilisation rationnelle du matériel. Ce qui pousse CORDAID à fournir le matériel informatique est le besoin de l'organisation.

CORDAID estime que les ONGD qu'il a assistées ont amélioré leur capacité organisationnelle. Le cas du BDOM (Bureau diocésain des Oeuvres médicales de Kinshasa), ADECOM, CEPROSOC, RECIC, CNONGD, CRONGD sont cités à titre d'exemple.

CORDAID reste disposé à assister les organisations tant que la nécessité se présente toujours. La capacité à fournir dépend du projet.

USAID

L'USAID a une politique d'intervention concernant les NTIC auprès des organisations de la société civile. Ce sont les ONGD partenaires directes ou indirectes de l'USAID qui bénéficient de cette assistance. L'USAID est partenaire aussi bien des organisations nationales que des organisations internationales.

Pour devenir son partenaire, l'USAID vérifie si l'organisation est en ordre avec la loi, c.-à-d. dispose de toutes les autorisations nécessaires pour son fonctionnement. L'USAID tient compte également des rapports d'activités des deux dernières années de l'organisation, son plan et perspective d'avenir, la description du personnel oeuvrant au sein de l'organisation; s'assure si l'organisation dispose d'une infrastructure lui permettant d'installer du matériel informatique (espace, électricité...).

L'USAID fournit du matériel par le canal de ses fournisseurs locaux avec lesquels il est en partenariat. Lorsque ceux-ci fournissent du matériel, ils le font au nom de l'USAID. La structure de connexion est standard et connue. Pour une ONGD, l'USAID assure la connexion sur deux machines tandis que pour une structure commerciale privée, l'USAID n'assure que la connexion sur une machine.

Après avoir fourni l'équipement informatique nécessaire à l'organisation, l'USAID assure l'encadrement de trois personnes de la structure auprès d'un partenaire local: CYBERNET. Le résultat de ce partenaire donne une appréciation

très bonne. La formation de ces trois personnes est distincte d'une personne à l'autre. Il y a une qui suit la formation sur la création du site, une seconde suit la formation sur l'initiation à l'Internet et une troisième suit une formation sur la gestion d'un réseau local.

Ce sont les objectifs de l' USAID qui le poussent à fournir du matériel informatique aux organisations. En effet, l' USAID vise à créer un panel de communication dans tous les pays.

L' USAID pense que ses interventions ont permis les organisations à augmenter leur capacité organisationnelle parce que le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté et le rapport d'activité des organisations partenaires le prouve à travers huit villes déjà assistées en RDC.

L' USAID est disposé à fournir encore son assistance aux organisations selon que la ligne budgétaire le permettra. Une personne est engagée à l' USAID pour gérer les NTIC avec les organisations partenaires.

OXFAM

OXFAM agit en tant que partenaire des ONGD. Il n'a pas une politique exclusivement sur les NTIC mais dans le cadre des projets en général, OXFAM fournit du matériel informatique.

L'organisation (ONGD) à assister doit être opérationnelle. A ce jour, OXFAM n'a pas encore des partenaires à titre. OXFAM intervient dans les domaines ayant trait à l'éducation, aux besoins humanitaires et à la promotion de la paix.

OXFAM bénéficie d'un régime d'exonération de douane pour certains biens importés. C'est pourquoi, lorsqu'il y a une demande, OXFAM profite de son régime d'exonération pour acheter certains biens d'équipement à l'étranger à des coûts favorables. Cette facilité permet à l' OXFAM de fournir du matériel aux organisations partenaires plutôt que de donner les moyens financiers.

En ce qui concerne la gestion du matériel, l'organisation s'organise elle-même pour utiliser rationnellement le matériel mis à sa disposition. Toutefois OXFAM se rassure de l'existence des conditions nécessaires pour le bon fonctionnement de l'équipement.

L'objectif de l' OXFAM étant de faire un appui institutionnel pour le développement des organisations, c'est dans ce cadre qu'il assiste les ONGD.

A partir de l'assistance, certaines organisations, surtout à l'Est du pays, ont permis de donner la formation informatique aux autres membres du personnel de leur ONGD.

Compte tenu de ces forces, OXFAM reste disposé à continuer d'apporter son assistance aux organisations partenaires. Le volume d'interventions dépend de l'importance du projet.

III.3.2 CONTRIBUTION D'ALTERNATIVES

L' ONGD canadienne ALTERNATIVES s'efforce à propulser les organisations de la société civile à utiliser l'Internet.

A partir de leur constat qu'en République Démocratique du Congo, peu d' ONGD ou réseaux utilisent les potentialités de l'Internet et sont donc en mesure de faire connaître au monde leurs activités et idées, elle a pris l'initiative de la

mise en ligne d'un portail Internet pour la société civile congolaise (<http://www.societecivile.cd>). Celui-ci vise à permettre aux organisations populaires de bénéficier d'un large et dynamique de visibilité Internet par la mise sur pied d'un portail unique où le plus grand ensemble d'organisations membres d'une structure provinciale et/ou nationale et/ou thématique seront recensées et présentées. Le projet permet de plus de présenter les activités et les perspectives de cette société civile afin de valoriser le rôle qu'elle joue en RDC.

Dans ses objectifs spécifiques, le Portail Internet voudrait e.a.:

- mettre en ligne une base de données recensant le plus grand ensemble des ONGD congolaises, membres d'une plate-forme sectorielle, provinciale et/ou nationale;
- présenter les idées prises de positions, visions de la société civile à l'extérieur de Kinshasa;
- former techniquement des représentants de la société civile pour la gestion administrative du portail;
- former des programmeurs congolais pour la gestion technique du serveur et des éléments de la base de données;
- créer un répertoire des publications et documents de référence diffusés par les différents groupes de la société civile.

En ce qui concerne la technologie, le groupe ALTERNATIVES utilise des codes libres de tous copyrights pour toutes les fonctions liées au serveur: système d'exploitation Linux, base de données, moteurs de recherche, gestionnaires list-serv, etc.

IV CONCLUSIONS ET PISTES D'INTERVENTION

IV.1 LE CONSTAT

Représentativité de l'étude

Malgré le fait que les enquêtes ne concernent qu'un échantillon limité et statistiquement non-représentatif, nous pensons que l'étude donne une image assez fidèle de la situation. L'utilisation des NTIC au sein des associations de la société civile congolaise représente en effet en général encore beaucoup de lacunes! Les 38 associations qui nous ont répondu et dont seulement 29 avaient des ordinateurs, confirment le chemin qui doit encore être parcouru pour pouvoir parler d'une situation satisfaisante dans ce domaine. Les quelques centres de formation visités et bailleurs rencontrés illustrent l'absence d'une politique réfléchie de promotion des NTIC parmi ce groupe cible.

La situation décrite date déjà pratiquement d'il y a une année. L'essentiel des données ont été collectées début 2003.

Des équipements déficients et avec un accès limité à l'Internet

Un nombre limité d'organisations dispose d'ordinateurs. Les autres font encore appel à des cybercafés et services privés pour des services de secrétariat et courrier électronique. Mais les services obtenus sont également souvent de qualité médiocre.

Le nombre des ordinateurs par organisations reste faible et leur configuration dépassée par rapport aux nouveaux logiciels disponibles. Il en est de même pour les imprimantes.

Positif est la présence d'onduleurs et stabilisateurs de courant électrique. Cet instrument est indispensable vu la qualité médiocre de fourniture de courant électrique.

Les logiciels ne sont également pas récents et souvent mal configurés. Nous estimons qu'il s'agit souvent de copies piratées qui ne permettent pas de configurer les possibilités d'utilisation comme il faudrait. La plupart des logiciels professionnels classiques sont présentes. Les machines disposent des logiciels ayant trait aux travaux essentiels de la bureautique. 89% sont dans le Windows comme système d'exploitation contre 11% qui sont encore sous Dos.

Les systèmes de mise en réseau interne "Intranet" sont rarissimes et souvent peu fonctionnels.

L'accès à l'Internet est limité. Soit elles sont obligées de prendre un abonnement 24h/24h avec une qualité de connexion médiocre et un coût prohibitif, soit elles n'y ont pas accès. Le réseau téléphonique et les providers n'offrent pas la possibilité de connexions limitées à l'utilisation du courrier électronique.

Une maîtrise élémentaire de l'outil informatique

Nous avons noté que lorsqu'il s'agissait de connaître les informations techniques internes des hardwares, bon nombre d'organisations n'ont pas pu répondre à ces questions. Nous constatons également que leur gestion interne laisse à désirer; les implications financières et leur rentabilité, leur

maintenance, tant du point de vue matérielle (protection intempéries et anti-virus) que du contenu des informations stockées (archivage, copies de sauvetage, etc...), l'organisation de leur utilisation par l'ensemble de l'exécutif.

En général nous pouvons dire que dans la plus part des associations, l'utilisation du matériel est inapproprié et que leur tenue se fait en dehors les normes.

Le niveau de formation en NTIC est le plus souvent de courte durée et sans garantie de qualification. Il en découle que les logiciels ne sont utilisés qu'à une fraction de leurs possibilités, même pour les logiciels de traitement de texte.

L'accès à l'informatique est souvent réservé au secrétaires exécutifs et présidents des associations. Leur utilisation en est donc peu optimisée.

Un contexte peu propice à la diffusion des NTIC

Du côté de l'appui conseil, nous pouvons affirmer que certaines organisations font du travail utile mais ne couvrent pas l'ensemble du marché.

Les contraintes contextuelles comme formulés par les organisations sont les suivantes:

- la coupure et les perturbations dans la connexion Internet;
- les formations insuffisantes chez les membres des organisations;
- le manque de suivi après formations;
- le fait de se retrouver sous sa totale dépendance du fournisseur lorsqu'il a acheté le matériel chez lui;
- le retard dans l'intervention lorsque le client est en panne.

Pourtant les fournisseurs disposent d'une bonne capacité à livrer le matériel après un délai moyen de 3 semaines à compter de la date de la commande. Ils disposent aussi d'une bonne capacité à donner de l'appui conseil. Le personnel technique est composé essentiellement d'ingénieurs. Mais leur disponibilité effective et attitude ne sont pas toujours appropriées. La dépendance des associations vis-à-vis du fournisseur les mets dans une position délicate.

Volonté et besoin reconnu d'une meilleure maîtrise de l' NTIC

Le peu d'expérience qu'ont les organisations congolaises avec différents aspects de l'informatique, les a convaincu que c'est un passage obligatoire. Elles sont en effet conscientes de la nécessité de fournir un travail professionnel adapté aux attentes des partenaires du Nord. Evidemment l'ordinateur n'est pas une garantie pour le professionnalisme, mais il est un outil important: la rédaction des rapports, la gestion des données, la comptabilité et la gestion des finances par ordinateur, la communication rapide par courriel... L'ordinateur a un impact sur tous les aspects de la gestion de l'organisation. Ou comme l'écrit une des personnes répondant à l'enquête: "L'utilisation de l'informatique dans nos jours est incontournable".

La gestion interne de l'information, des finances et des interventions

L'informatique est immédiatement utile pour une meilleure gestion interne des documents de référence et du courrier. Elle est également devenue appropriée pour la gestion comptable et budgétaire. Moins courante est son utilisation pour le suivi des progrès de mis en œuvre des programmes en cours.

Vu le nombre restreint de PC dans chaque association et l'absence d'un système Intranet, la communication interne, ainsi que l'accès aux documents de référence – sous forme digital – n'est envisageable que dans des cas peu nombreux.

Surtout la communication externe en est facilitée

La saisie des documents et du courrier sur ordinateur permet (trait) une utilisation optimale du courrier électronique. La forme digitale est adaptée à une telle application. Contrairement aux opinions générales, elle n'implique pas automatiquement l'accès 24/24h à l'Internet. L'utilisation des services d'un Cybercafé est possible à condition que la lecture de disquettes est permise et sans risque d'infection de virus.

L'archivage du courrier électronique est néanmoins souvent déficient. Vu le caractère vulnérable des disques durs, une bonne politique de copies de sauvegarde est indispensable. Certains documents demandent également qu'on les imprime et garde en copie originale.

La recherche d'informations via Internet peu performante

La qualité/vitesse d'utilisation de l'Internet est encore faible/lente. Le rapport coût/bénéfice est important et ne justifie pas souvent un tel emploi de temps et coûts d'accès.

A cela s'ajoute la non-maîtrise des logiciels de recherche, ni des sites thématiques où des informations sont déjà groupées. Les associations ne les connaissent pas et recherchent de manière inefficace des informations.

L'absence d'une culture de partage des connaissances fait que les documents intéressants ne soient pas rendus disponibles. Cela n'est pas le cas ni sous forme de documents photocopiés ni sous forme de documents digitaux. Or beaucoup de évaluations, de travaux de recherche appliquée, d'études de base et de formulation d'interventions, de rapports d'ateliers d'échange et de formation, devraient être gérées de façon à ce qu'elles soient accessibles, facilement et le plus longtemps possible.

Une attitude favorable des bailleurs

Les bailleurs de fonds aussi se rendent compte de l'importance de l'informatique pour les projets qu'ils financent. Sans exception ils sont prêts, sous des conditions prescrites, au financement de l'équipement informatique via les projets agréés, même s'ils n'ont pas de vraie politique sur les NTIC. La plupart des bailleurs permettent que les organisations achètent les ordinateurs chez les fournisseurs locaux. En ce qui concerne la formation des personnes qui travailleront avec les ordinateurs, les organisations sont encouragées à s'organiser elles-mêmes.

IV.2 STRATEGIES D'APPUI

Des investissements matériels et humains au niveau des associations clientes

L'informatisation de la gestion d'une organisation ne constitue pas une épargne, loin de là. Elle coûte chère à l'achat de l'équipement, la formation du personnel et les frais récurrents. Il faut donc l'équilibrer avec le coût de l'absence de leur utilisation. Des alternatives existent pour certaines

utilisations. L'utilisation d'équipements d'occasion est souvent justifiée, ainsi que de logiciels moins récents. Il suffit de s'assurer de la compatibilité avec les versions récentes. L'avantage est leur moindre coût qui d'une part est adapté aux budgets limités et d'autre part permet d'augmenter la quantité des NTIC acquises.

Des investissements matériels et humains au niveau des "fournisseurs"

Au niveau des "fournisseurs" d'équipement, de service d'après vente et d'appui-conseils, les associations trouvent tout dont elles pourraient avoir besoin, sur le marché local. Ce qui manque plutôt est d'un côté la qualité des services et d'autre part le coût prohibitif, souvent sans aucun rapport avec le service rendu. Le client étant tellement analphabète dans la matière il est incapable d'apprécier la gravité de la "panne".

Faciliter l'acquisition de l'équipement approprié

La course aux équipements et logiciels les plus performants est inutile. Le contexte ne permet pas une utilisation optimale et à moindre risque. Les versions précédentes peuvent aider à rattraper un retard. Elles sont bon marchés et permettent d'en acheter beaucoup plus. Les versions Pentium 2 sont encore compatibles pour des logiciels plus récents. L'utilisation limitée des capacités justifie e.a. l'emploi de versions moins récentes de Windows.

Des formations diverses

L'enquête a révélé que les utilisateurs ont une faible compréhension de l'informatique. Trop souvent ceux-ci appellent les techniciens pour des pannes qui ne sont pas vraiment des pannes, mais des simples perturbations qu'ils pourraient résoudre eux-mêmes. S'ils savaient comment! Alors il faut une démystification de l'ordinateur par une formation appropriée.

Ceci implique deux éléments:

- une guide de dépannage de l'ordinateur, compréhensible pour la plus part des cadres et accompagné d'une initiation sur le tas;
- un guide pour réussir l'informatisation de son organisation. Ce dernier s'adresse aux responsables – décideurs qui doivent définir la politique de l'organisation par rapport à ce défi. Vu les enjeux d'une part et les ressources limitées d'autre part quel processus d'informatisation est le plus approprié?

Un cadre promotionnel adapté

L'acquisition des équipements et logiciels est totalement dans les mains des privés et fait l'objet d'aucune politique promotionnelle. Les sociétés privés s'intéressent surtout aux grandes organisations bi- et multilatérales et négligent les petites associations.

Les formations concernant l'utilisation des divers logiciels, gestion équipement, gestion de l'information internes et externes doivent se multiplier et leur qualité et pertinence doivent s'améliorer. Actuellement les responsables ne savent pas où (faire) suivre une formation qui garantisse un résultat directement perceptible au niveau de l'organisation.

Il en est de même des appuis-conseils. En Europe les autorités ont facilité l'intégration des NTIC via la subvention de services communs. Le coût en était

amoindri et une qualité de base garantie. Des organisations professionnelles devraient se constituer et offrir de tels services, adaptés aux petites associations. En même temps ils devraient pouvoir obtenir des subventions pour rendre leurs services plus accessibles et en garantir la qualité.

L'accès à l'Internet est un facteur contraignant qui demande une approche collective. Les coûts d'un bon accès étant élevés, une approche commune est conseillée, même si cela diminue l'autonomie de chaque organisation. C'est une solution transitoire le temps que le contexte devienne plus favorable.

IV.3 POLITIQUE D'APPUI DE ATOL

Etant donné qu' ATOL s'est spécialisé comme prestataire de services, nos possibilités d'intervenir dans cette problématique sont limitées. Nous n'avons ni le statut, ni les moyens pour financer des partenaires ou fournir du matériel. Nos interventions doivent se situer sur le plan du support organisationnel et de la sensibilisation d'autres parties concernées sur la situation des organisations de la société civile quant aux NTIC.

Cependant ATOL se rend compte du besoin urgent en formation et propose d'appuyer le développement des formations de qualité à travers une plateforme de centres de formation ou à travers une organisation prestataire de services de deuxième niveau. Nous ne pouvons pas former des cadres de structures de base. Mais on aidera dans la mise en place des normes de qualité; résultats attendus des diverses formations en terme de savoir-faire à des prix honnêtes; rédiger des curricula dans certains domaines qui manquent comme par exemple l'initiation des gestionnaires des ONGD par rapport aux politiques de développement NTIC, maintenance vitale des équipements d'informatique et de communication électronique (anti-virus, espace, systématisation des données), configuration des logiciels acquis et mise en place des procédures d'utilisation, recherche des informations sur l'Internet,...

ATOL s'efforcera en 2004 à avoir une vue globale du défi que représente le gouffre numérique, particulièrement en RDC. Cette analyse aidera à réaliser des activités de plaidoyer visant à constituer un contexte plus favorable.

ANNEXE 1. NTIC RD CONGO : TERMES DE REFERENCE

1. Introduction

ATOL planifie, dans le cadre de son programme 2003-2007, un renforcement de ses appuis organisationnels dans les domaines de la gestion de l'information et des savoirs. Bien que les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) ne doivent pas être considérées comme une condition sine qua non, elles jouent un rôle croissant dans la gestion des organisations. Afin de formuler des interventions pertinentes, ATOL cherche à mieux connaître les ressources disponibles, les besoins d'appui conseil ainsi que l'offre de services dans ce domaine des NTIC dans des régions où l'organisation aimerait lancer ses actions.

Il fera appel à un consultant qui travaillera sous la responsabilité du SERACOB. SERACOB étant l'ONGD de service de plusieurs réseaux ONGD et bénéficie d'une légitimité certaine auprès du mouvement associatif en RDC.

2. Objet de l'étude

Le but de cette étude est un rapport sur la situation concernant les NTIC au sein des organisations de la société civile de la République Démocratique du Congo (RDC), plus particulièrement dans la région de Kinshasa. Des tendances dans les provinces pourraient être mentionnées, se basant sur la connaissance des villes secondaires ainsi que de la participation aux enquêtes par des responsables ONGD de passage à Kinshasa.

Par NTIC nous comprenons les technologies d'automatisation dans les domaines de l'administration et gestion organisationnelles. L'étude se limite donc à l'usage professionnel des NTIC. Cependant cette approche reste encore assez large: l'étude comprendra les différents types d'ordinateur (ordinateur de table, ordinateur portable, serveur), les systèmes informatisés solitaires ainsi que les réseaux (locaux; régionaux?), les moyens de communication par ordinateur (accès à l'Internet) et tout autre usage dans le bureau. En plus de la pratique elle donnera également un aperçu des possibilités d'acquisition du matériel informatique, de formation locale dans l'informatique et d'assistance et appui conseil locaux.

Le group cible sont les organisations non gouvernementales (ONGD) et autres organisations faisant partie de la société civile. Nous nous concentrerons sur la disponibilité des NTIC pour et sa présence dans ces organisations.

Enfin l'étude se concentre sur les états des lieux dans la région de Kinshasa. Des références à d'autres régions de la RD Congo sont un enrichissement de l'étude.

ATOL organisera fin mars 2003 une mission pour finaliser les constats et recommandations. Un atelier de restitution sera organisé à cette occasion. Le consultant devra être disponible à cette occasion pour accompagner l'expert d'ATOL et pour intervenir lors de la présentation du rapport.

3. Résultats attendus

Un inventaire pertinent et fiable des ressources, de leur usage, de leurs besoins en appui-conseil ainsi que de l'offre dans le domaine des NTIC dans la société civile.

Cet inventaire est illustré par des études de cas d'un échantillon représentatif d'organisations.

Le rapport décrira également les sources d'information consultées ainsi que les méthodes de recherche effectivement appliquées.

Le consultant fera une proposition de programme de visites à réaliser ensemble avec l'expert ATOL fin mars ou début avril.

3.1. Questions à étudier au niveau des utilisateurs (la demande)

Du côté de la demande l'étude cherche à présenter un tableau des pratiques actuelles dans les organisations: (situation actuelle ou en voie de réalisation immédiate et lacunes)

- Hardware ou matériel informatique:
 - + nombre d'ordinateurs et ses spécificités (type de processeur; système d'exploitation; capacité de mémoire: disque dur, disquette, disque optique compact; modem, carte réseau, carte audio,...);
 - + nombre d'imprimantes et ses spécificités (laser, jet d'encre,...);
 - + autre matériel; (scanner, projecteur,...)
- Logiciels installés et degré d'utilisation des applications:
 - + traitement de texte, (rédaction, mise en page,...)
 - + spreadsheets, (comptabilité, budgets, analyses de données,...)
 - + bases de données, (adresses, enquêtes, suivi activités,...)
 - + communication, (interne, externe,...)
 - + accès à l'Internet, (e-mail, recherche, site web,...)
 - + autres; (programmes éducatifs d'apprentissage,...)
- Sources et niveau de financement des frais d'investissement et frais récurrents en ce qui concerne les NTIC (subventions?);
- Ressources humaines spécialisées en NTIC: savoir, savoir-faire et rémunération; (personnel & assistance technique externe incluse)
- Eléments de politique NTIC au sein des associations
- Plus-value obtenue et attendue par l'utilisation des NTIC
- L'existence de rencontres (réseaux) d'échange d'utilisateurs

3.2. Questions à étudier au niveau de l'offre

L'étude de l'offre dans le domaine des NTIC donne un répertoire commenté des plus importants fournisseurs, en termes de capacité, qualité et durabilité institutionnelle, (avec références des clients institutionnels)

- les fournisseurs des équipements informatiques; (hardware)

- les fournisseurs des logiciels; (software)
- les agences offrant de l'appui conseil au niveau des choix, de l'installation, de la maintenance et de l'utilisation du matériel et des logiciels
- les agences offrant de la formation dans le domaine de l'informatique
- les organismes de financement ayant dans leur politique le renforcement des NTIC auprès de leurs partenaires. (compréhension, appuis financiers & autres)
- l'existence de rencontres (réseaux) d'échange de consultants.

4. Méthodologie

4.1. Etude de la demande

Les données relatives à la disponibilité et à l'usage des NTIC dans organisations non gouvernementales et autres organisations de la société civile congolaise seront recueillies grâce à un questionnaire à remplir par les responsables, suivi par des enquêtes de visu et interviews complémentaires auprès d'organisations ayant un accès élevé et moyen.

Le questionnaire sera élaboré par le consultant et fera l'objet d'une discussion (par échange de courrier électronique) avec le responsable d' ATOL chargé du suivi de l'étude, avant son administration.

La constitution de l'échantillon

Le consultant s'appuiera sur **le secrétariat technique de la société civile**, situé à la Gombe pour identifier les plates-formes membres de la société civile. Pour constituer son échantillon, il s'appuiera sur ces plates-formes et plus particulièrement sur les réseaux participant au collectif de suivi du portail Internet de la société civile congolaise, collectif constitué à la suite du financement par l' ONGD "ALTERNATIVES" dudit portail. Il s'agit des réseaux ci-après: CNONGD, COJESKI, COLFADHEMA, CONAFED, FECOPEHA, FOLECO, RAF, REPED, RFC, RODHECIC, SEN, UNAF, UPEC. Avec les animateurs de chacun de ces réseaux, il constituera l'échantillon devant faire l'objet de l'enquête. Concrètement, le consultant classifiera, avec l'appui des animateurs, les membres de chaque réseau en trois groupes: accès aux NTIC élevé, accès moyen, pas d'accès du tout. Les questionnaires seront remplis en moyenne par une dizaine d'organisations par groupe (au total environs 250). Les réseaux ayant le plus de membres recevront le plus de questionnaires (échantillon stratifié). Mais des enquêtes plus approfondies (enquêtes de visu et interviews complémentaires) seront menées auprès d'une quinzaine d'organisations ayant un accès élevé et moyen.

Les organisations de la société civile participant à plusieurs réseaux ne seront enquêtées qu'une seule fois (c'est-à-dire une ONGD enquêtée au CNONGD ne sera plus enquêtée si elle se retrouve à FOLECO).

L'administration des questionnaires

Il sera examiné avec les animateurs de chaque réseau la possibilité de prévoir lors d'une de leurs réunions un moment au cours desquelles les membres remplissent les questionnaires. Là où l'organisation de ces réunions s'avérera difficile, le consultant laissera le questionnaire au siège du réseau (si le réseau dispose de la capacité d'atteindre les membres) ou se déplacera lui-même au

siège de quelques membres représentatifs pour déposer puis récupérer les questionnaires. On pourra également utiliser le site du dit réseau pour y télécharger et renvoyer le questionnaire?

4.2. Etude de l'offre

Le consultant appréciera de visu la qualité des services d'appui conseil offerts par le secteur privé tout comme par des associations, coopérations et organisations faitières. Il capitalisera réactions des ONGD enquêtés ainsi que les connaissances qu'il a des prestataires de ces services pour identifier une quinzaine à interviewer suivant les mêmes procédures que les fournisseurs d'équipements. Ici, les informations reçues auprès de ces fournisseurs (par les interviews) seront confrontées aux perceptions (sur la qualité, les coûts et les avantages) qu'ont les bénéficiaires des services rendus par ces prestataires (questionnaire auprès des organisations de la société civile).

Le nombre de fournisseurs des matériels informatiques à Kinshasa n'est pas connu avec exactitude. Il est donc difficile de déterminer la population mère de l'étude. La FEC, Fédération des Entreprises du Congo, publie un annuaire des entreprises ayant opéré durant chaque année dans la ville de Kinshasa, annuaire dans lequel figure la liste de «grands» fournisseurs d'équipements informatiques à Kinshasa. Parmi lesquels, on peut retenir Transys, Canon, MIs, Radiocom, ImageIn, etc.. Il existe aussi des fournisseurs de taille plus petite et un réseau de vente des matériels informatiques de seconde main (Aton, Kin Express, etc.).

Par ailleurs, le questionnaire adressé aux organisations comprendra une série des questions qui permettront au consultant d'identifier d'autres petits fournisseurs d'équipements peu connus du public.

Le consultant s'efforcera d'entrer en contact avec les responsables de ces entreprises (une vingtaine dont les plus utilisées par les ONGD) pour collecter les données de l'étude. La collecte se fera lors des interviews qu'aura le consultant avec des responsables des fournisseurs retenus. Le consultant élaborera un guide d'interview afin de n'oublier aucun détail nécessaire (questionnaire rempli directement par le consultant lors des conversations). Comme dans le cas de l'étude de la demande, ce guide fera l'objet d'une discussion avec les commanditaires de l'étude. Les analyses sont complétées par des renseignements auprès des services administratifs du pays qui réglementent le commerce desdits matériels (OFIDA, OCC, Ministère du commerce et industrie, PTT éventuellement, etc.)

Le rapport présentera les résultats sous forme de tableaux commentés. Les résultats des visites chez des organisations individuelles et agences sont traités comme des études de cas.

Suite aux constats le consultant proposera un programme de visites d'approfondissement et de validation pour la mission de l'expert d' ATOL.

5. Calendrier de la mission

L'emploi du temps nécessaire est estimé 25 jours. (plus dix jours lors de la mission de l'expert ATOL)

L'étude devra démarrer le plus tôt possible en tout cas avant fin 2002.

Une version préliminaire du rapport sera présentée avant la fin du mois de janvier 2003.

Le rapport final sera présenté trois semaines après réception des demandes de complément ou modification d' ATOL.

Fin mars l'étude sera finalisée en présence de l'expert d' ATOL en mission à Kinshasa. Ceci fera l'objet d'un contrat spécifique.

A la fin de cette mission conjointe le rapport définitif sera présenté en public et placé en ligne sur le site www.societecivile.cd

ANNEXE 2. QUESTIONS AUX BAILLEURS DE FONDS

Le guide d'entretien était le suivant:

1. Connaître la politique d'intervention en général et en NTIC en particulier existant au sein de la structure (bailleur de fonds) en faveur des organisations de la Société Civile (ONGD).
2. Chercher à connaître les conditions que le bailleur de fonds exige pour que l'organisation de la Société Civile bénéficie éventuellement de son assistance (intervention) en NTIC.
3. Dans le cas où le bailleur de fonds aurait mis son accord pour assister l'organisation, comment s'organise-t-il pour mettre le matériel à la disposition au demandeur; est-ce qu'il donne les moyens financiers ou il achète le matériel pour compte de l'ONGD à assister?
4. En cas d'achat de matériel, comment s'organise le bailleur de fonds pour acheter le matériel demandé par l'ONGD?
5. En cas de remise de fonds afin que l'ONGD achète elle-même, quels sont les éléments qui permettent au bailleur de fonds de chiffrer l'enveloppe à donner à l'ONGD?
6. Comment se fait le suivi et la vérification des achats effectués par l'ONGD qui a bénéficié d'une assistance financière pour acheter du matériel?
7. Comment le bailleur de fonds s'assure-t-il de l'encadrement du personnel de l'organisation qui a bénéficié d'une assistance en matériel informatique en vue d'une gestion rationnelle du matériel?
8. Quelle appréciation les bailleurs des fonds ont-ils sur les prestataires de services auprès de qui ils s'adressent pour l'encadrement du personnel des organisations assistées?
9. Connaître les motivations des bailleurs de fonds sur leur assistance en matériel informatique auprès des ONGD.
10. Chercher à connaître si les bailleurs de fonds observent chez les ONGD une amélioration organisationnelle depuis leurs différentes assistances en NTIC.
11. Enfin nous voulions savoir si les bailleurs de fonds sont encore disposés à assister les ONGD et cela jusqu'à quelle capacité, aussi bien en terme de quantité des machines à fournir qu'en terme de personnes à former pour ceux qui pouvaient fournir la formation.

ANNEXE 3. LISTE DES ORGANISATIONS QUI ONT REPONDU AU QUESTIONNAIRE

	Nom (sigle)	Adresse	Courriel
1	AC	Av. Kindu no. 12, Q. Kasai, Barumbu	angesduciel@hotmail.com
2	ACD	Malembe no. 76 bis, Q. Kingasani 2, Kimbanseke	fkabeya2002@yahoo.fr
3	ACPD	Av. de la Justice no. 36, Gombe	acpd_asbl_rdc@justice.com
4	ADECOM	Av. Ndembo no. 17, Quartier 13, Ndjili	adecom_mokilimwinda@hotmail.com
5	AIAD-Congo	Av. du Flambeau, Q. Bon Marché, Barumbu	eleylofele@caramail.com
6	ASBEMOKEN	Av. du Flambeau no. 1451, Barumbu	eleylofele@yahoo.fr
7	Bleu Blanc	Gombe	bleublanc@raga.net
8	CADDHOM	Av. du Marché no. 3, Gombe	chrisbula@yahoo.fr
9	CARITAS	Mont Virunga no. 59, Gombe	jean-muela.caritas@cenco.cd
10	Cause Commune	Av. Sendwe no. 50, Kalamu	causecommune@hotmail.com
11	CDF	Av. Kasai no. 464, Gombe	cdforg@yahoo.com
12	CEDITA	7ième Rue no. 17, Q. Industriel, Limete	ceditacongo@yahoo.fr
13	CENADEP	Av. Haut Congo no. 3, Gombe	cenadep@yahoo.fr
14	CIPAD	Mokanzo no. 65, Q. Sans Fils, Masina	vitacipad@yahoo.fr
15	CIPIN	Av. Munene no. 11, Q. Bulambemba, Ngaba	cipin_ongd@yahoo.fr
16	CLAPEF	Av. Mobutu no. 24, Limete	
17	CNAC	Stade des Martyrs, entrée 19, local 19-01, Lingwala	cnac_rdcongo@yahoo.fr
18	CNONGD	11ième Rue no. 345, Q. Industriel, Limete	cnongd@ic.cd
19	COJESKI RDCongo	Av. du Marché no. 3, Gombe	cojeski_rdcongo@yahoo.com
20	CONAFED	Av. Mutombo no. 7, Katshi, Gombe	conafed@ic.cd
21	CRONGD Kinshasa	Av. Mbuji-Mayi no. 1555, Gombe	crongd_kin@hotmail.com
22	ESE asbl	Mont Ngafula, Villa 451, Q. Mama Mobutu	eseasbl@yahoo.fr
23	FOLECO	Bld Lumumba no. 2550/558, Q. Résidentiel, Limete	
24	FONDEF	Av. Mawanga no. 50, Q. Luyi, Ngaba	fondef@caramail.com
25	GADI ongd	Av. Mboloko no. 01, Q. Kingasani 2, Kimbanseke	ongdgadi@hotmail.com
26	Info-St. Adrien	Av. Kisangani no. 36, Ngaba	info_stadrien@yahoo.fr
27	Jeunesse du Monde	Av. By Pass no.10175, Lemba	jmkinshasa@yahoo.fr
28	LICODFE	Av. Etonga no. 145, Kinkole, Nsele	licodfe@yahoo.fr
29	Ligue des Electeurs	Av. Katanga no. 24, Gombe	le@raga.net
30	LINELIT	Av. de la Paix no. 12, Gombe	jbonso_linelit@yahoo.fr
31	RECIC	Av. Mulemba N'Kulu no. 1, Gombe	recickin02@yahoo.fr
32	REDHUC	Av. Kabasele Tshamala, Q. Bon Marché, Barumbu	eleylofele@caramail.com
33	RFC	Av. Nyangwe no. 185, Lingwala	rfc_ongd@raga.net
34	SERACOB	Av. Katanga no. 2, Gombe	
35	SINYA	Av. Lwalaba no. 154, Kinshasa	mugodiocese@yahoo.fr
36	Toges Noires	Av. Libération no. 3759, Gombe	toges_noires@yahoo.fr
37	UNAF	Av. du Rail no. 7, Q. Basoko, Ngaliema	unaf2002@yahoo.fr
38	UPEC	Av. Katanga no. 24, Q. Golf, Gombe	unitepec@caramail.com

ANNEXE 4. LISTE DES FOURNISSEURS CITES PAR LES ORGANISATIONS

FOURNISSEUR MATERIEL	FOURNISSEUR LOGICIEL	PROVIDER	AGENCES D'APPUI CONSEIL	AGENCES DE FORMATION	RESEAUX FAVORISANT LES ECHANCES
AGN Group	AGN Group	Africanus	AGN Group	CyberNet	Alternatives
Buromeca/Canon	Buromeca/Canon	Afrinet	CyberNet	Design	CNONGD
IBM	ECP	AGN Group	Design	ECP	CONADHI
Image IN	Electronique	Canon	ECP	Groupe Jérémie	CyberNet
Microcom	Global Express	CyberNet	GE	MicroConcept	Forcas
MicroConcept	MicroConcept	Electronique	MicroConcept	Xerox	IFES
Microsoft	Microsoft	Global	Xerox		Law Group
Radiocom	MIS	Gulf			
Red Computer	Radiocom	InterConnect			
RUF	Solinfo	Raga			
Transys		Roffe			
Xerox					

ANNEXE 5. QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX ORGANISATIONS

N° /__/__/__/ (réservé à l'équipe de consultation)

I. Identification de l'organisme

Code	Adresse de l'organisation	
10	Nom (sigle)	
11	Quartier/Commune	
12	Rue	
13	N°	
14	Téléphone	
15	E-mail	
16	Statut juridique	1. ONG /__/ 2. Société commerciale /__/ 3. ASBL /__/
17	Type d'organisation	1. Nationale /__/ 2. Etrangère /__/ 3. Mixte /__/
18	Nature de l'organisation	1. ONGD /__/
		2. ONG de droit humain /__/
		3. Organisations à caractère économique /__/
		4. Organisations professionnelles /__/
		5. Associations communautaires et paysannes /__/
		6. Association des jeunesses /__/
		7. Associations culturelles et sportives /__/
		8. Associations féminines /__/
		9. Associations humanitaires et philanthropiques /__/
		10. Paix, démocratie et éducation civique /__/
		11. Société savante /__/
		12. Syndicats /__/
180	Domaines d'activité principaux	
181		
182		
183		

II. Questions ayant trait à la demande

2.1. Hardware.

(211) Combien d'ordinateurs disposez-vous actuellement dans votre structure ?

/_/_/_/_/

(212) Selon votre planification, combien d'ordinateurs votre structure devrait-elle disposer pour un rendement optimum? /_/_/_/_/_/

(213) Indiquez dans le tableau ci-dessous si les personnes/services suivants sont les plus grandes utilisatrices des ordinateurs actuellement dans votre structure.

Code	Utilisateurs	1=Oui	2=Non
2130	Le président		
2131	Le secrétaire		
2132	Tous les membres de la direction et de l'équipe exécutive		
2133	Tous les membres de la structure		
2134	Bureautique clients divers		
2135	Internet clients divers		
2136	Autres (à préciser)		

(214) Indiquez dans le tableau ci-dessous les spécificités de vos imprimantes.

Code	Types d'imprimantes	Nombre	Année d'acquisition
2140	Laser		A
2141	Jet d'encre		B
2142	Matriciel		C
2143	Combiner avec photocopie à jet d'encre		D
2144	Combiner avec scanner à jet d'encre		E
2145	Combiner avec fax à jet d'encre		F
2146	Combiner avec photocopie et scanner		G
2147	Combiner avec photocopie, scanner et fax		H
2148	Autres (à préciser)		I

(215) Quelles sont les autres matériels que vous disposez ?

Code	Types de matériels	Nombre	Année d'acquisition
2150	Scanner		A
2151	Projecteur		B
2152	Groupe électrogène		C
2153	Onduleurs		D
2154	Stabilisateur de courant électrique		E
2155	Imprimerie		F
2156	Camera		G
2157	Photo simple		H
2158	Photo digitale		I
2159	Téléphone		j
21510	Graveur		K
21511	Fax		L
21512	Autres (à préciser)		m

2.2. Questions en rapport avec le software.

(221) Les logiciels suivants sont-ils installés dans vos différentes machines ?

Code	Type de logiciels	1=Oui	2=Non
2210	Traitement de textes (Word, Word Perfect...)		
2211	Tableur (Excel, lotus ...)		
2212	Graphisme		
2213	Spreadsheets (comptabilité, budgets, analyse des données)		
2214	Base des données (Accès, works, Epi-info, spss...)		
2215	Communication (interne et externes)		
2216	Accès à l'Internet		
2217	Logiciel pour gestion de téléphone		
2218	Autres (à préciser)		

(222) Quel est le type de votre abonnement souscrit auprès de votre provider (fournisseur en Internet) ?

1. 24 heures sur 24 /__/
2. Partiel pendant la journée /__/
3. Aucun abonnement /__/

(223) Les tâches de services suivantes sont-elles exécutées sur vos ordinateurs ?

Code	Tâches	1=Oui	2=Non
2230	Correspondances		
2231	Finances et comptabilités		
2232	Gestion de stock		
2233	Banque des données		
2234	Gestion des informations		
2235	Internet courriel		
2236	Internet navigation		
2237	Formation bureautique		
2238	Formation Internet		
2239	Autres (à préciser)		

(224) Disposez-vous des données suivantes dans votre banque des données ?

Code	Types des données	1=Oui	2=Non
2240	Adresse		
2241	Enquête		
2242	Suivi des activités		
2243	Gestion du personnel		
2244	Comptabilité et finances		
2245	Autres (à préciser)		

(225) En ce qui concerne votre utilisation de l'Internet, indiquer par oui ou non les éléments qui constituent votre centre d'intérêt.

Code	Eléments d'intérêt	1=Oui	2=Non
2250	E-mail		
2251	Recherche		
2252	Site Web		
2253	Information		
2254	Formation		
2255	Autres (à préciser)		

(226) Parmi les programmes suivants, quels sont ceux qui sont dispensé dans votre service informatique comme programmes éducatifs d'apprentissage ?

Code	Programmes	1=Oui	2=Non
2260	Traitement de texte		
2261	Tableur		
2262	Graphisme		
2263	Dessin		
2264	Base des données		
2265	Initiation à l'Internet		
2266	Comptabilité		
2267	Autres (à préciser)		

(227) Comment avez-vous reçu la formation en NTIC ?

Types de formation sur de logiciels maîtrisés		
(1) Sur le tas	/__/	
(2) Dans une institution/formation du personnel	/__/	
(3) Formation à court terme (professionnalisation)	/__/	(2270) Nombre de mois /__/__/
(4) Continue de type académique	/__/	

2.3. Questions en rapport avec les sources de financement

(231) Quel est le niveau de financement en frais d'investissement et récurrents en matières des NTIC pour les sources suivantes ?

Code	Sources de financement	Montant en USD
2310	Cotisation des membres	
2311	Ventes des services de la structure	
2312	Dons	
2313	Legs	
2314	Emprunt	
2315	Subventions diverses	
2316	Autres (à préciser)	

(232) A combien des dollars USD évaluez-vous votre investissement actuel en NTIC ?

USD										
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(233) Quelles est le niveau de rentabilité économique de NTIC mis à la disposition des clients (chiffre d'affaire moyen par mois) ?

Code	Service	Montant en USD
2330	Bureautique	
2331	Navigation Internet	
2332	Formation	
2333	Maintenance	

(234) En fonction de la rentabilité économique mensuelle, après combien de temps pensez-vous que votre capital investi en NTIC soit amorti complètement ?

Mois									
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.4. Questions en rapport avec les ressources humaines spécialisées en NTIC.

(241) Quelle appréciation avez-vous sur vos techniciens de maintenance ?

Code	Niveau d'appréciation	Excellent (1)	Satisfaisant (2)	Médiocre (3)
2410	Savoir			
2411	Savoir-faire			

(242) Que pensez-vous de la disponibilité de votre technicien de maintenance ?

Code	Degré de disponibilité	Niveau d'appréciation
1	Disponibilité permanente	
2	Pas disponible	
3	Capricieux	
4	Disponibilité ponctuelle	

(243) Quel est le coût moyen (en USD) que vous payez à votre technicien de maintenance ?

Code	Type de contrat	Rémunération moyenne (en USD)
2430	Salarié	
2431	Permanent à temps partiel	
2432	Occasionnel (temporaire) par heure	

(244) Avez-vous un programme de renforcement des capacités (compétences) de votre personnel dans l'utilisation des NTIC par rapports aux domaines suivants?

Domaines	1=Oui	2=Non
(2441) Bureautique		
(2442) Tableur		
(2443) Base des données		
(2444) Internet		
(2445) Maintenance		
(2446) Autres (à préciser)		

2.5. Questions ayant trait à la politique de gestion des NTIC dans l'association

(251) Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui entrent en ligne de compte pour la prise de décision de la politique de NTIC dans votre organisation ?

Code	Eléments de politique	1=Oui	2=Non
2510	Performance machine		
2511	Vitesse machine		
2512	Capacité du disque dur		
2513	Service après vente		
2514	Performance du fournisseur		
2515	La publicité du fournisseur		
2516	La durée institutionnelle du fournisseur		
2517	Coût d'acquisition		
2518	Présentation		
2519	Perspective d'avenir		
2520	Pression des bailleurs		
2521	Aucune politique		
2522	Autre (à préciser)		

(253) Citez trois besoins fondamentaux de votre organisation qui vous poussent à acquérir de NTIC et dites quel type de machine souhaiteriez-vous acquérir ?

Besoins fondamentaux	Types de machines
(2530)	(2533)
(2531)	(2534)
(2532)	(2535)

(254) Citez trois avantages majeurs que vous estimez avoir obtenu depuis que vous êtes dans les NTIC.

(2540) _____

(2541) _____

(2542) _____

III. Questions ayant trait à l'offre.

- (31) Citez trois fournisseurs que vous estimez le bon en tenant compte de leur capacité dans la fourniture de matériel, logiciel et service Internet (provider)

Matériel (Hardware) (310)	Logiciel (Software) (311)	Provider (fournisseur Internet) (312)
(3100)	(3110)	(3120)
(3101)	(3111)	(3121)
(3102)	(3112)	(3122)

- (32) Citez trois fournisseurs que vous estimez le bon en tenant compte de leur qualité dans la fourniture de matériel, logiciel et service Internet (provider)

Matériel (Hardware) (320)	Logiciel (Software) (321)	Provider (fournisseur Internet) (322)
(3200)	(3210)	(3220)
(3201)	(3211)	(3221)
(3202)	(3212)	(3222)

- (33) Citez trois fournisseurs que vous estimez le bon en tenant compte de la durée de leur institution dans la fourniture de matériel, logiciel et service Internet (provider)

Matériel (Hardware) (330)	Logiciel (Software) (331)	Provider (fournisseur Internet) (332)
(3300)	(3310)	(3320)
(3301)	(3311)	(3321)
(3302)	(3312)	(3322)

- (33A) Citez trois fournisseurs que vous estimez le bon en tenant compte du prix offert dans la fourniture de matériel, logiciel et service Internet (provider)

Matériel (Hardware) (33A0)	Logiciel (Software) (33A1)	Provider (fournisseur Internet) (33A2)
(33A00)	(33A10)	(33A20)
(33A01)	(33A11)	(33A21)
(33A02)	(33A12)	(33A22)

(34) Citez trois agences offrant de l'appui conseil au niveau des éléments contenus dans le tableau ci-dessous en tenant compte de leur capacité.

Installation du matériel (340)	Installation de logiciel (341)	Utilisation de matériel (342)	Entretien matériel (343)	Formation informatique (344)	Formation Internet (345)
(3400)	(3410)	(3420)	(3430)	(3440)	(3450)
(3401)	(3411)	(3421)	(3431)	(3441)	(3451)
(3402)	(3412)	(3422)	(3432)	(3442)	(3452)

(35) Citez trois agences offrant de l'appui conseil au niveau des éléments contenus dans le tableau ci-dessous en tenant compte de leur qualité.

Installation du matériel (350)	Installation de logiciel (351)	Utilisation de matériel (352)	Entretien matériel (353)	Formation informatique (354)	Formation Internet (355)
(3500)	(3510)	(3520)	(3530)	(3540)	(3550)
(3501)	(3511)	(3521)	(3531)	(3541)	(3551)
(3502)	(3512)	(3522)	(3532)	(3542)	(3552)

(36) Citez trois agences offrant de l'appui conseil au niveau des éléments contenus dans le tableau ci-dessous en tenant compte de la durée de leur institution sur le terrain.

Installation du matériel (360)	Installation de logiciel (361)	Utilisation de matériel (362)	Entretien matériel (363)	Formation informatique (364)	Formation Internet (365)
(3600)	(3610)	(3620)	(3630)	(3640)	(3650)
(3601)	(3611)	(3621)	(3631)	(3641)	(3651)
(3602)	(3612)	(3622)	(3632)	(3642)	(3652)

(37) Citez trois agences offrant de l'appui conseil au niveau des éléments contenus dans le tableau ci-dessous en tenant compte du prix offert.

Installation du matériel (370)	Installation de logiciel (371)	Utilisation de matériel (372)	Entretien matériel (373)	Formation informatique (374)	Formation Internet (375)
(3700)	(3710)	(3720)	(3730)	(3740)	(3750)
(3701)	(3711)	(3721)	(3731)	(3741)	(3751)
(3702)	(3712)	(3722)	(3732)	(3742)	(3752)

(38) Quel est le niveau de formation des usagers des NTIC dans votre institution?

Code	Usagers	Excellent (1)	Très bon (2)	Bon (3)	Assez bon (4)	Médiocre (5)
380	Informatique en général					
381	Internet					

(39) Donnez une liste de trois réseaux qui favorisent les échanges d'utilisateurs en NTIC en tenant compte des critères placés dans le tableau ci-après.

Capacité (390)	Qualité (391)	Durabilité institutionnelle (392)
(3900)	(3910)	(3920)
(3901)	(3911)	(3921)
(3902)	(3912)	(3922)

(40) Citez trois faiblesses que vous avez observées auprès de vos fournisseurs en NTIC

(400) _____

(401) _____

(402) _____

(41) Citez trois faiblesses que vous avez observées auprès d'agences d'appui conseil.

(410) _____

(411) _____

(412) _____

(42) Quel serait votre commentaire personnel sur les NTIC?

ANNEXE 6. QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX FOURNISSEURS

1. Lors de vos interventions en appui auprès des organisations, citez cinq principaux problèmes techniques que vous rencontrez aux niveaux de votre structure et comment faites-vous pour les résoudre?

	Types de problèmes rencontrés souvent	Solutions possibles
1		
2		
3		
4		
5		

2. Citez les différents niveaux de formation des vos techniciens de maintenance?

Nombre de techniciens	Niveau de formation

3. Existe-t-il au sein de votre structure un programme de recyclage pour vos techniciens de maintenance?

Oui / ___/ Non / ___/

4. Si vous assurez la formation en informatique, combien des formateurs ont le niveau de formation suivant dans votre structure?

Formation suivie par les formateurs	Nombres des formateurs	Formation assurée par le formateur au niveau de votre structure
Programmation		
Analyse		
Analyste-programmeurs		
Informaticien système		
Electronicien en informatique		
Le type de formation n'est pas bien connu		
Autre type de formation (à préciser)		

5. Combien des gens pouvez-vous former pendant une session de formation dans votre structure ? / ___/ Personnes.

6. Quel est le nombre des machines que votre structure dispose pour des besoins de la formation ? / ___/

7. Voulez-vous nous dire en combien de temps formez-vous une personne dans les domaines ci-après au sein de votre structure?

- Initiation à l'informatique / _____ / heures
- Traitement de texte / _____ / heures
- Tableur (Excel, Lotus...) / _____ / heures
- Page Maker / _____ / heures
- Access / _____ / heures
- Navigation à l'Internet / _____ / heures
- Power Point / _____ / heures
- Maintenance / _____ / heures
- Aucune de ses formations ne donne chez nous / ___ /
- Autres formations (à préciser) / _____ / heures

8. Quel est votre capacité à fournir du matériel informatique aux organisations?

Type de matériel	Quantité	Délai de livraison	Prix unitaire en USD