



EUROPEAN COMMISSION



Humanitarian Aid

Télécoms Sans Frontières

Mission Libye/Tunisie

Rapport de Situation

25 février – 13 avril 2011



1. Synthèse de la situation générale

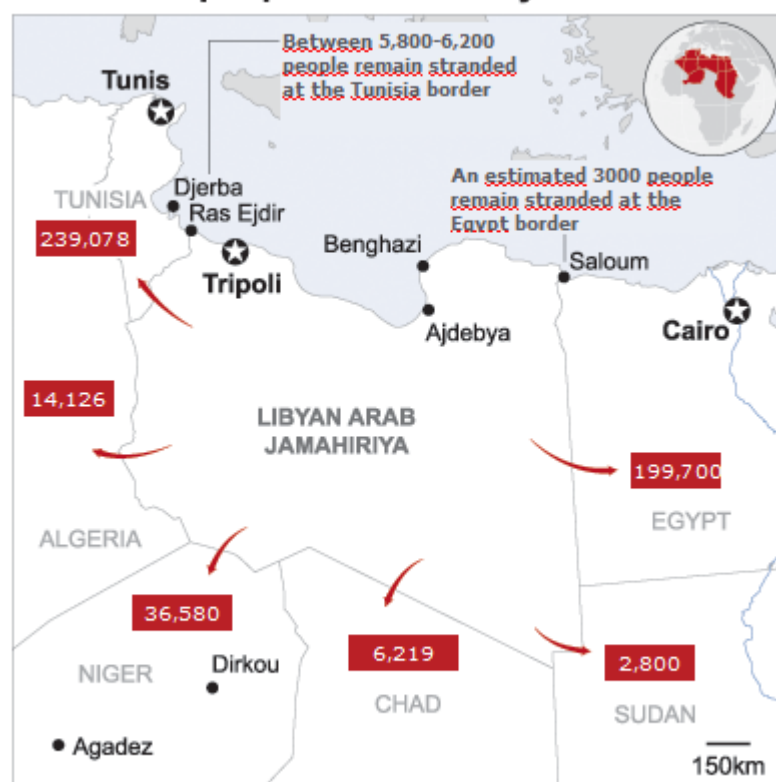
Les affrontements entre le gouvernement et les forces de l'opposition continuent en Libye.

La crise s'est déclarée le 15 février 2011. En une semaine, les soulèvements se sont propagés à travers tout le pays. La situation a aujourd'hui dégénéré en conflit armé.

Population affectée

Depuis le début des troubles il y a deux mois, les combats en Libye ont forcé des centaines de milliers de personnes à fuir vers les pays voisins. Selon l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) et le Haut Commissariat aux réfugiés des Nations Unies (UNHCR), **501 240 personnes** ont quitté la Libye au 12 avril 2011. Parmi lesquelles 239 078 personnes ont regagné la Tunisie; 199 700 l'Egypte; 36 580 le Niger; 14 126 l'Algérie; 6 219 le Tchad et 2 800 le Soudan. Plus de 100 000 personnes ont été déplacées à l'intérieur même des frontières libyennes.

Number of people who left Libya 501,240



The boundaries and names shown and the designations used on this map do not imply official endorsement or acceptance by the United Nations.

Avec près de deux millions d'émigrés, les Etats frontaliers de la Libye, et plus particulièrement l'Egypte et la Tunisie, font face à un afflux de réfugiés fuyant les violences. Les travailleurs immigrés ainsi que les ressortissants libyens ont rejoint les villes frontières de Sallum en Egypte et de **Ras Jedir en Tunisie** déclenchant une crise humanitaire.

Source: OCHA

2. Situation des réfugiés à la frontière tuniso-libyenne

En réponse à cette situation humanitaire dramatique – des milliers de réfugiés traversent chaque jour la frontière entre la Libye en proie aux violences et la Tunisie puis s’amassant dans des camps de fortune – TSF s’est déployé à la frontière tuniso-libyenne. Dès leur arrivée sur le terrain le 24 février, l’équipe TSF a conduit une mission au poste frontière de Ras Jedir près de Ben Gardane (première ville tunisienne après la frontière libyenne) et au camp de transit de La Chucha.

Dans la première phase de l'urgence, les organismes humanitaires sur place, œuvrant aux côtés des autorités tunisiennes pour organiser l’accueil et le soutien des déplacés, ont fait face à un afflux massif et constant de réfugiés venus de Libye, et originaires d’Egypte, Tunisie, Somalie, Vietnam, Chine, Pakistan, Bangladesh, Corée, Maroc... Fuyant le pays par la route, des milliers de personnes ont traversé quotidiennement la frontière tuniso-libyenne durant les premiers jours de la crise. Après avoir atteint un maximum entre le 23 février et le 2 mars (10 000 arrivées en moyenne par jour durant une semaine), le nombre d’arrivées quotidiennes s’est stabilisé entre 3 000 et 4 000, la majorité d’entre eux provenaient d’un pays tiers. Cette tendance a changé puisque la majorité des personnes qui ont ensuite traversé la frontière pour échapper aux violences étaient des civils libyens.

L’accueil et le soutien aux déplacés, ainsi que les opérations d’évacuation, se sont progressivement organisés. Dès que les réfugiés tunisiens traversent la frontière et arrivent en Tunisie, ils sont pris en charge par les civils qui organisent des réseaux de solidarité pour leurs compatriotes. Quant aux familles libyennes, elles trouvent refuge dans les villes tunisiennes au sud de Ras Jedir.

Les camps de transit à la frontière ont été conçus pour accueillir le nombre croissant de ressortissants étrangers jusqu’à ce qu’ils puissent être rapatriés.

- **Les autorités locales tunisiennes et le UNHCR ont établi un camp à 6 km de la frontière, appelé camp de La Chucha.** Le camp de transit est un passage obligé pour tous les migrants venus de Libye avant qu’une solution à plus long terme ne leur soit proposée. Le camp peut accueillir 20 000 personnes. Début mars, le seuil maximum a été quasiment atteint. Depuis le 31 mars, le camp de La Chucha a accueilli en moyenne 8 500 réfugiés par jour, avec un pic à 10 124 le 5 avril.

Une augmentation croissante a été enregistrée, proportionnellement à l’arrivée des réfugiés africains sub-sahariens. En revanche, la population d’Egyptiens et de Bangladeshi, qui étaient arrivés en masse au cours du premier mois suivant le début de la crise, a considérablement diminué suite à de nombreux départs.

Depuis plus d’un mois et demi, TSF est déployé au camp de transit de La Chucha. TSF a activement répondu aux besoins télécoms des réfugiés depuis le 25 février en menant des *opérations de téléphonie humanitaire* à l’entrée du camp de La Chucha.

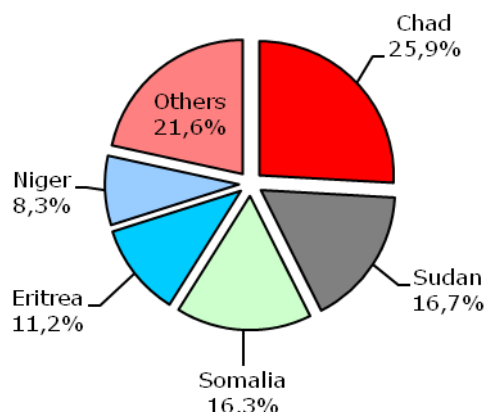
- Les populations déplacées se sont également réfugiées dans trois autres camps à la frontière tuniso-libyenne à proximité du camp de La Chucha. Les familles ont été progressivement déplacées vers le camp des Emirats Arabes Unis (EAI), qui a récemment doublé sa capacité d'accueil à 2 000 personnes. Le camp de la Fédération Internationale de la Croix Rouge (FICR) a également été construit, et un autre camp "Attawan" a accru sa capacité à 2 000 réfugiés. Ces camps sont utilisés pour accueillir les personnes en court transit.

En concertation avec TSF, les besoins en télécommunications dans ces camps ont été couverts par le CICR (Comité Internationale de la Croix Rouge). L'équipe TSF s'est donc concentrée sur le camp principal de La Chucha où se situent la plupart des réfugiés.

La population des camps a significativement diminué suite à l'accélération des opérations d'évacuation. Cependant, le nombre de réfugiés reste élevé.

Au 12 avril 2011, l'UNHCR estimait qu'environ 8 275 personnes étaient encore présentes dans ces camps de la frontière tuniso-libyenne, **dont 5 444 au camp de La Chucha.**

**Camp Population - 12 April 2011
Main Nationalities**



Face à cette situation, il a été demandé aux Etats impliqués d'offrir des solutions de transport au départ de Djerba, en Tunisie, et à destination des aéroports de N'Djamena (Tchad), Khartoum (Soudan), Bamako (Mali) et le Caire (Egypte). Au 13 avril, de 7 000 à 7 400 personnes ont encore besoin d'une assistance pour être rapatriés.

De nombreuses personnes continuent d'entrer chaque jour en Tunisie car les combats continuent et la ligne de front se déplace. Le 12 avril, plus de 3 000 personnes traversaient la frontière entre la Libye et la Tunisie. De nouvelles arrivées sont enregistrées chaque jour au camp de transit de La Chucha. **TSF a dû adapter sa réponse au bénéfice des populations déplacées dont les besoins ont évolué en fonction de l'incertitude de la durée de leur évacuation.**

3. Opérations de téléphonie humanitaire (HCO)

3.1. Besoins télécoms

Dans ce contexte humanitaire complexe, un besoin fondamental en communication a été identifié dans le camp de La Chucha : des réfugiés désirant rassurer leurs proches restés sans nouvelles, mais aussi et surtout recevoir une assistance personnalisée, un soutien psychologique ou partager des informations importantes concernant la situation.

De nombreux réfugiés au camp de La Chucha n'ont pas les moyens de passer des appels internationaux, leur téléphone GSM, les cartes SIM et leur argent ayant été saisis au passage frontière par les autorités libyennes. C'est une priorité pour TSF d'améliorer la communication et la circulation de l'information entre les populations réfugiées et leurs proches. Les victimes de crises humanitaires ont besoin de services de télécommunications rapides et fiables pour rétablir le contact avec les membres de leur famille dont ils ont été séparés, et organiser leur évacuation. Rétablir les liens de communication est essentiel.

Les évaluations télécoms de TSF ont révélé que durant les premiers jours le réseau GSM était totalement saturé et les appels échouaient souvent. Trois fournisseurs GSM couvrent le camp de La Chucha : Tunisie Telecom, Tunisiana et Orange.

Une BTS GSM a été installée dans le camp pour faire face au nombre croissant de connexions, en doublant la capacité. Cependant, le réseau reste instable.

3.2. Réponse de TSF

Dès leur arrivée sur le terrain, les experts TSF se sont coordonnés avec le Croissant Rouge, le CICR, l'UNHCR, l'OIM, la Défense Civile tunisienne et la Commission européenne.

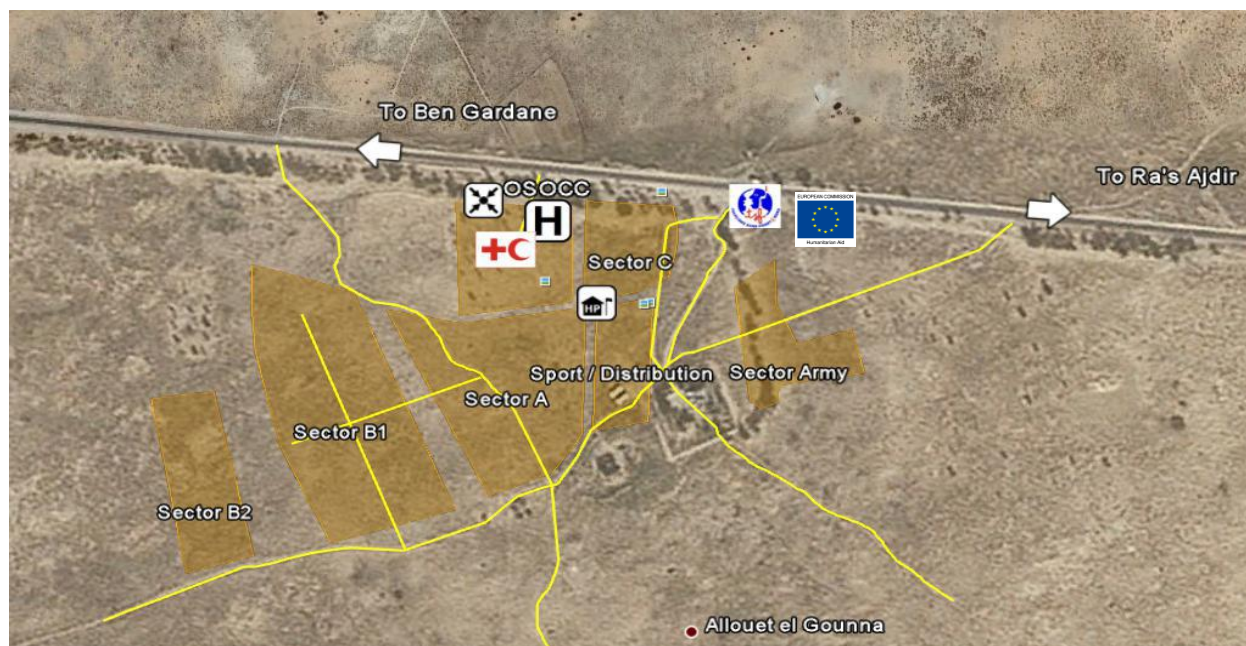
Depuis le 25 février, TSF conduit des opérations de téléphonie humanitaire à l'entrée du camp de La Chucha pour fournir aux réfugiés des appels internationaux gratuits de 3 minutes.

Le personnel TSF utilise des téléphones satellites (10 IsatPhones Pro et 1 miniM) et des terminaux satellites (3 BGAN).



Les opérations de communications satellitaires ont tout d'abord été menées en collaboration avec le Croissant Rouge tunisien et le CICR. A compter du 6 mars, TSF, le Croissant Rouge et le CICR ont mené leurs opérations séparément dans des lieux différents du camp de La Chucha afin de renforcer l'action humanitaire et de répondre aux besoins du plus grand nombre de personnes possible.

Le centre d'appel de TSF est situé stratégiquement à l'entrée du camp, près de la zone gérée par l'OIM, où les réfugiés obtiennent les informations concernant leur rapatriement.



Localisation du centre d'appel de TSF dans le camp de La Chucha

Au 13 avril 2011, en moins de deux mois, plus de 34 000 appels téléphoniques (soit plus de 70 000 minutes de communications) ont été offerts à plus de 25 000 réfugiés.

3.3. Pourquoi un simple appel peut faire la différence



Le centre d'appel est ouvert quotidiennement au camp de La Chucha. Depuis le début des opérations, TSF a offert des centaines d'appels chaque jour. En une seule journée, le 9 mars, 1000 appels ont été passés. Jour après jour les besoins des personnes en grande détresse restent immenses. Ils forment de longues files d'attente pour passer un appel prioritaire TSF.

Dans le cas de déplacements massifs de population, les communications sont les liens de vie permettant aux exilés de retrouver une identité au cœur de la crise. Nous avons vu le désespoir et l'anxiété laisser place au soulagement lorsque les personnes isolées arrivent à contacter leurs familles. Un appel téléphonique peut apporter un réconfort

psychologique et émotionnel, mais aussi un soutien matériel. En effet, les opérations de téléphonie de TSF sont l'opportunité pour les populations affectées de demander une aide financière ou une assistance personnalisée à leurs proches ou aux autorités de leur pays.

Grâce aux appels internationaux gratuits TSF aide les familles à se rassembler – les enfants et leurs parents, les cousins, les frères et sœurs. Ces appels ne cessent de nous rappeler combien un acte aussi simple qu'un coup de téléphone peut soulager et redonner espoir aux victimes, sachant notamment que certaines communautés sont originaires de pays en situation complexe (Côte d'Ivoire, Erythrée, Somalie, etc.).



L'équipe TSF témoigne des événements...

"Nous avons permis à des réfugiés originaires du Ghana de donner des nouvelles à leurs familles. Mais tous les jours, nous les retrouvons à côté de notre centre, sans solution de rapatriement... Il n'y a pas de consulat du Ghana à Tunis. Nous avons donc décidé d'appeler le consulat du Ghana en Algérie. L'interlocuteur les a assuré de son assistance officielle et après plusieurs échanges téléphoniques, le 1er mars, l'engagement a été tenu : le représentant du Consul lui-même est arrivé dans le camp et a pris en charge ses ressortissants."

"Masi et Mohamed, originaires de Bamako, au Mali, sont arrivés à la frontière le 25 février en fin de journée. Grâce à TSF, ils ont pu appeler l'ambassade du Mali à Tunis qui leur a promis une assistance officielle."



"Une centaine de Nigériens, certains sans papiers, n'avaient aucune nouvelle de leur gouvernement et aucune information concernant la date de leur possible rapatriement au Niger. Ils ont désigné des porte-parole qui sont venus nous trouver, pour tenter de joindre l'ambassade du Niger, quelque part. Nous avons appelé l'ambassade du Niger en France et nous avons finalement réussi à obtenir le numéro personnel de l'Ambassadeur du Niger en Algérie, qui est entré en contact avec l'OIM pour organiser le rapatriement de ses ressortissants. Quelques jours plus tard, avant qu'ils ne montent dans le bus pour l'aéroport, quelques-uns d'entre eux sont venus nous dire au revoir, en nous remerciant chaleureusement."

"Nous ne pouvons pas encore retourner au Bangladesh," déclare Nienn. "Mais parler avec mes parents au téléphone rend l'attente moins pénible." Lorsque les violences ont éclaté à Zawiyah, dans l'ouest de la Libye, le travailleur immigré Bangladais Mohammed Nienn, 28 ans, métallurgiste, était au travail. Dans l'urgence de la fuite, il a sauté dans un taxi avec trois autres Bangladais et s'est dirigé vers la frontière tunisienne, où un bus l'a conduit au camp de transit de La Chucha, à 6km de la ville frontière de Ras Jedir. Dix jours plus tard, il était toujours là, dans

l'attente d'un vol pour Dhaka. "Ma famille me demande de rentrer le plus vite possible," a-t-il expliqué à IRIN. "Mais ce n'est pas si facile. Il y a tant de Bangladais ici. L'attente pour se rendre l'aéroport est très longue."

Source de ce dernier témoignage: www.irinnews.org - 14 mars 2011

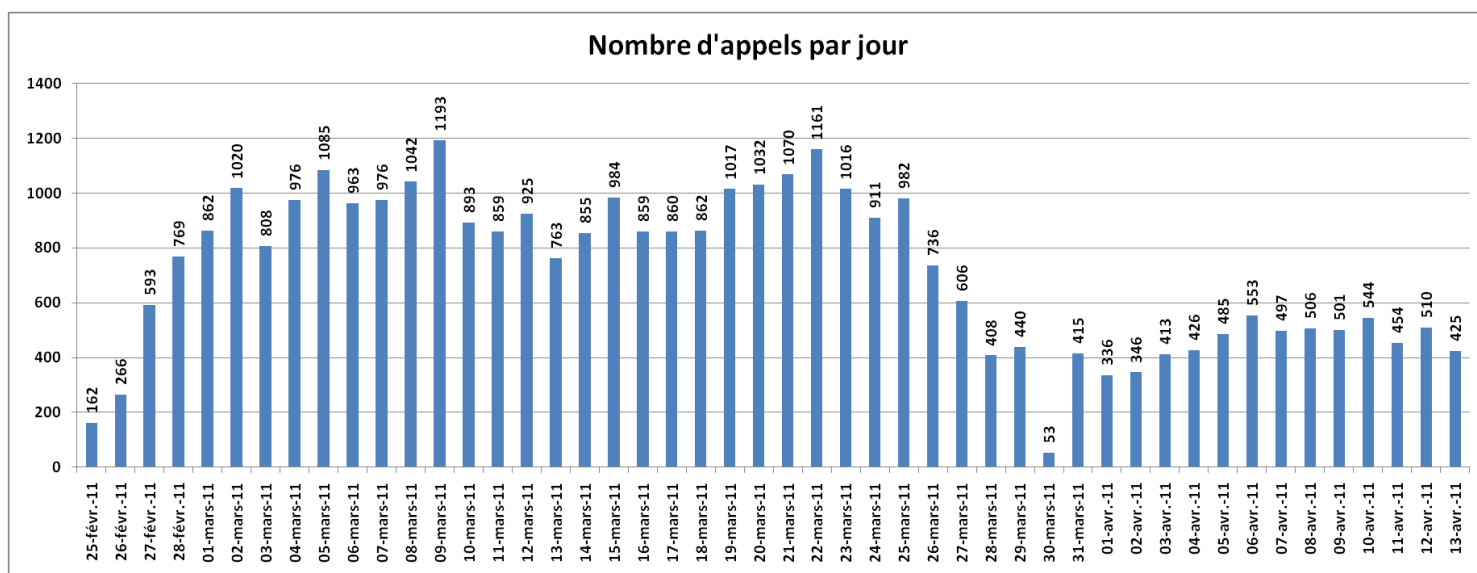
Au cœur de la tragédie, TSF redonne une voix aux victimes. Au-delà du soutien psychologique apporté aux réfugiés, le rôle de TSF est aussi de trouver des solutions concrètes et appropriées aux besoins des familles affectées. Ces appels sont essentiels, même deux mois après le début de la crise en Libye. La plupart de ces appels sont les premiers contacts que les réfugiés ont avec le monde extérieur depuis qu'ils ont fui le pays.

Notre équipe estime que :

- Du 25 février au 20 mars, plus de 90% des bénéficiaires effectuaient leur premier appel depuis qu'ils avaient franchi la frontière libyenne.
- Du 20 mars au 8 avril, pour 70% des réfugiés ayant bénéficié des opérations de téléphonie humanitaire de TSF, il s'agissait d'un premier appel.
- Du 8 avril à aujourd'hui, environ 50% des appels offerts par TSF sont des premiers appels.

3.4. Statistiques

- **Nombre total d'appels (25 février – 13 avril) : 34 418 (25 341 bénéficiaires)**

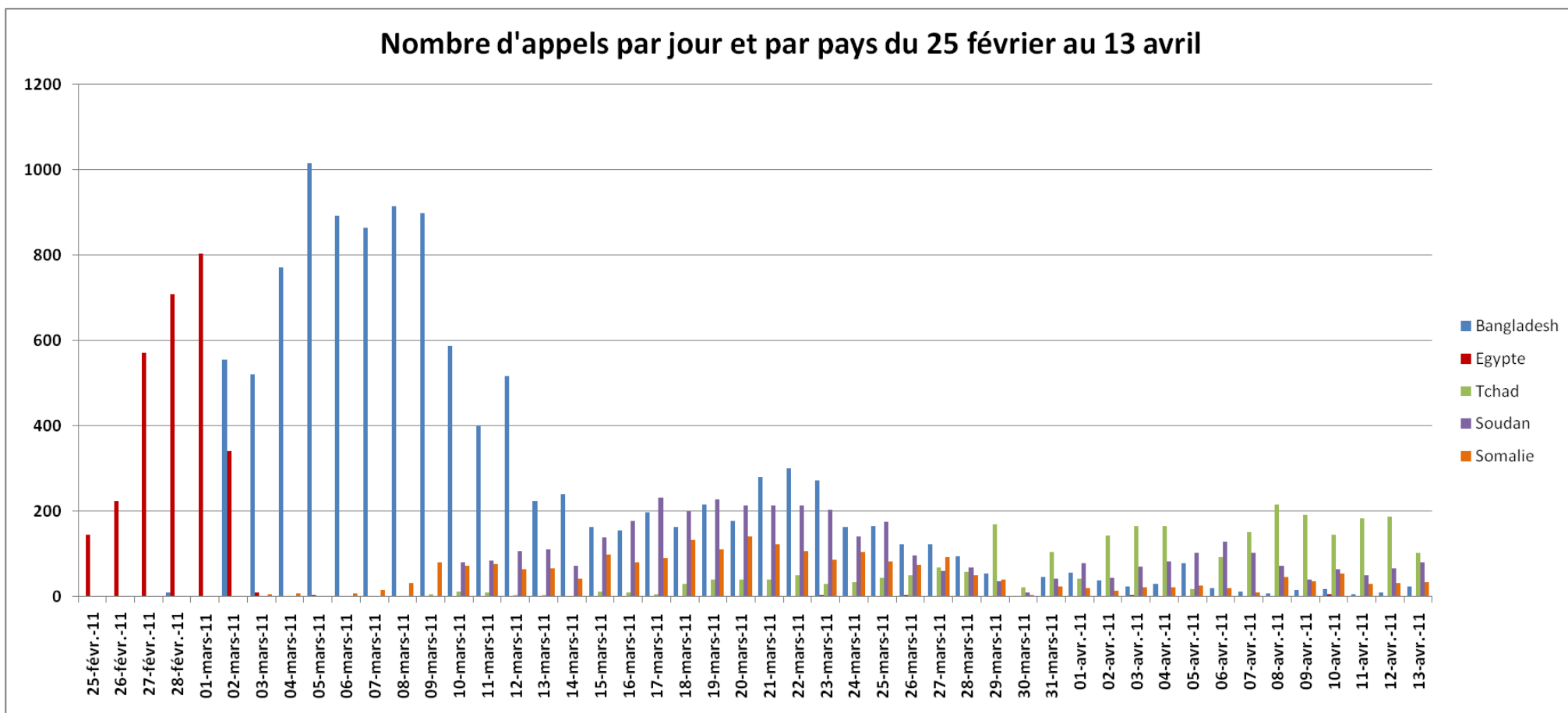


- **Durée totale des communications : 70 108 minutes et 29 secondes.**
- **15,8% des personnes déplacées qui arrivent dans les camps ont utilisé les services de téléphonie gratuits de TSF.**
10,6% des personnes déplacées qui arrivent en Tunisie ont utilisé les services de téléphonie gratuits de TSF.
- **888 appels en moyenne ont été offerts chaque jour du 25 février au 25 mars, et 455 appels du 26 mars au 13 avril.**

- **Nombre total de destinations appelées au 12 avril : 115**

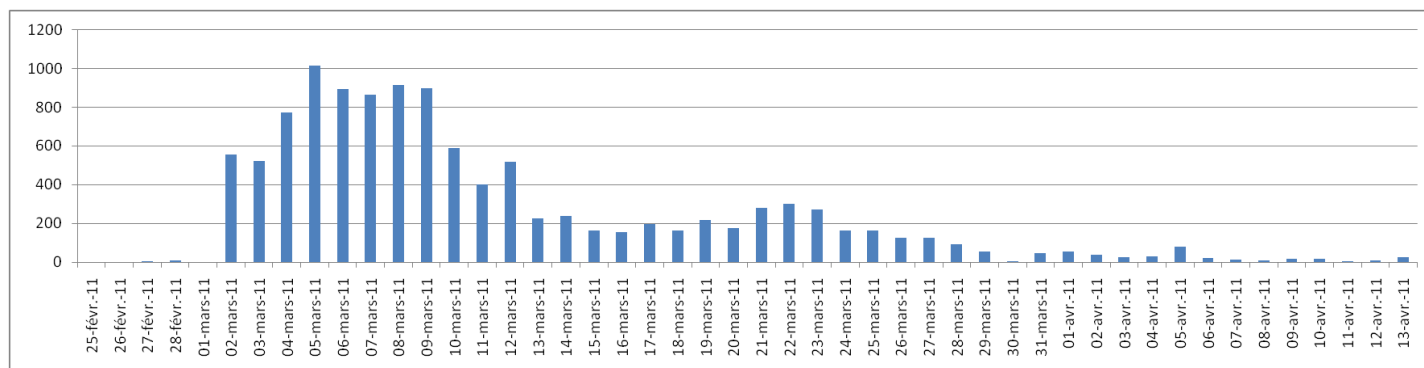
Durant les premiers jours, la grande majorité des appels étaient à destination de l’Egypte. Puis, depuis le 2 mars, 90% de ces appels ont été à destination du Bangladesh. La plupart des appels se sont ensuite dirigés vers les pays subsahariens.

Les tendances sont illustrées par les graphiques ci-dessous.



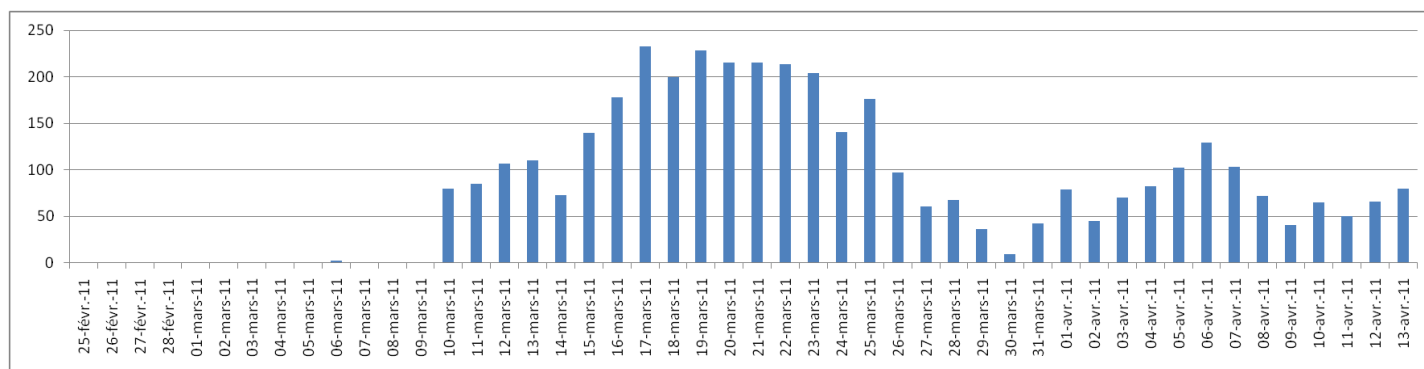
Nombre d'appels vers le Bangladesh du 25 février au 13 avril

Total : 11 454



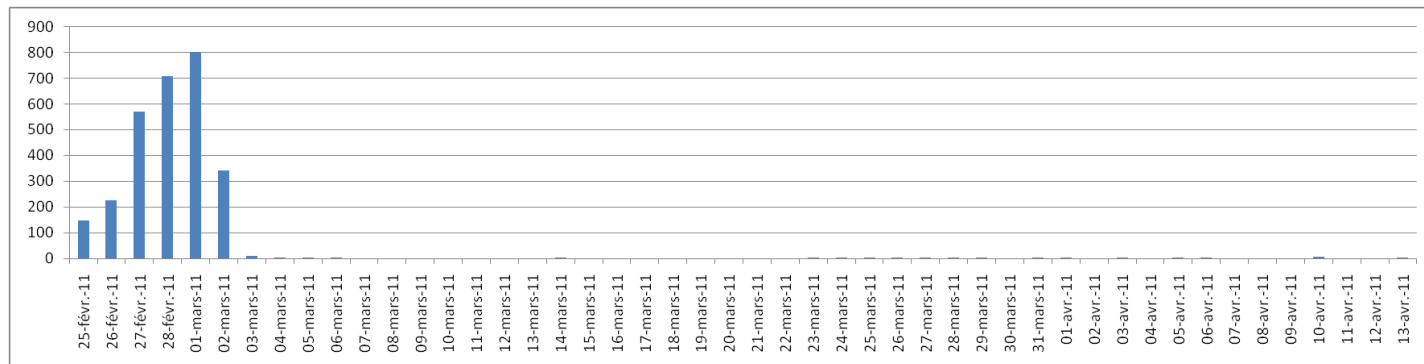
Nombre d'appels vers le Soudan du 25 février au 13 avril

Total : 3 899



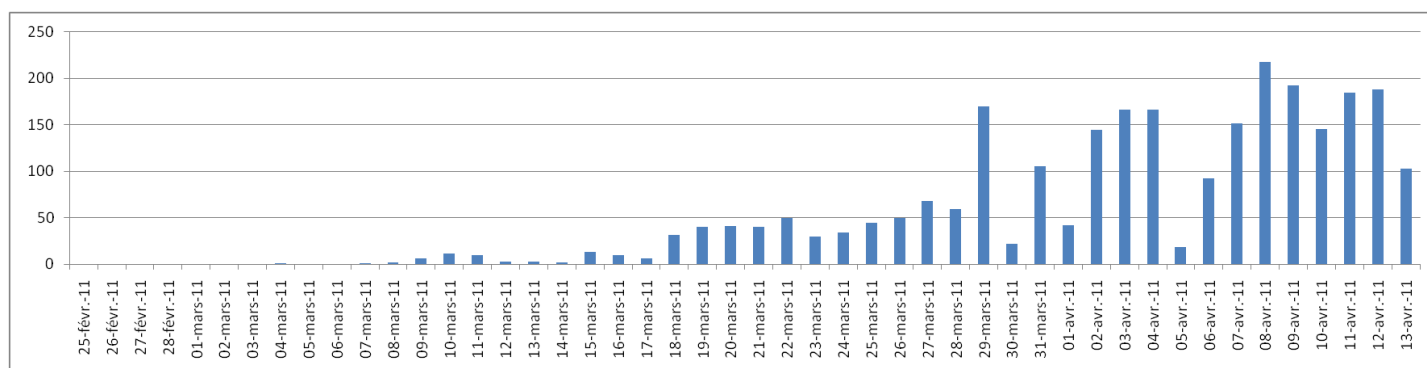
Nombre d'appels vers l'Egypte du 25 février au 13 avril

Total : 2 842



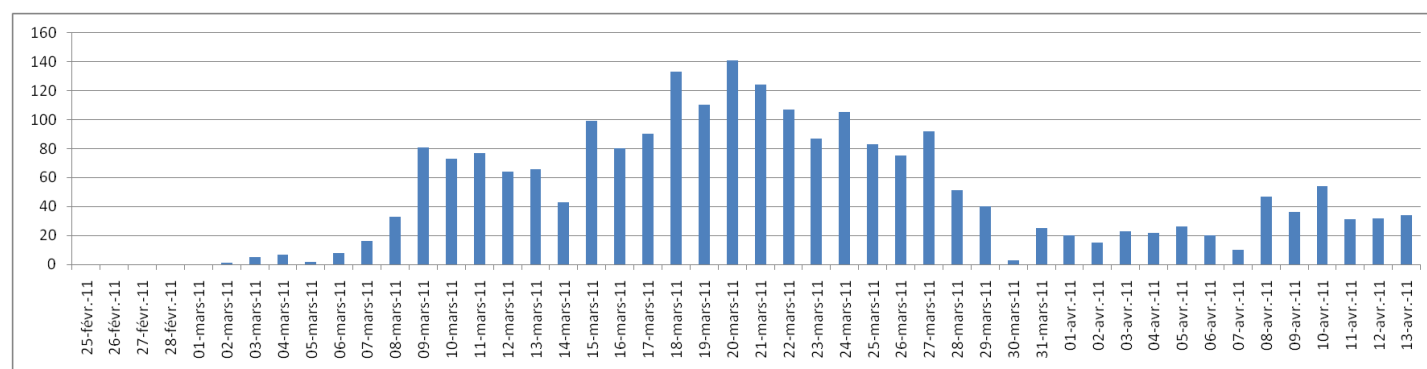
Nombre d'appels vers le Tchad du 25 février au 13 avril

Total : 2 660



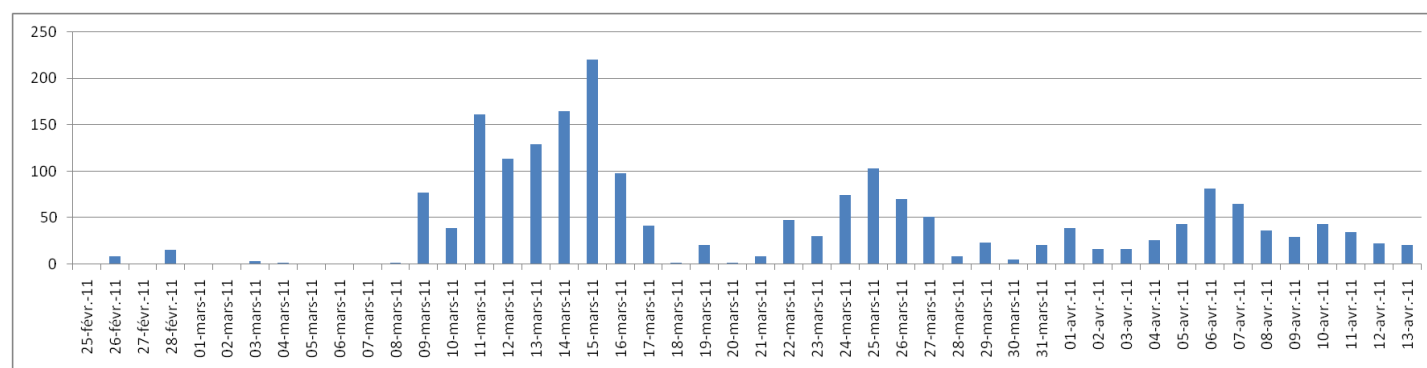
Nombre d'appels vers la Somalie du 25 février au 13 avril

Total : 2 291



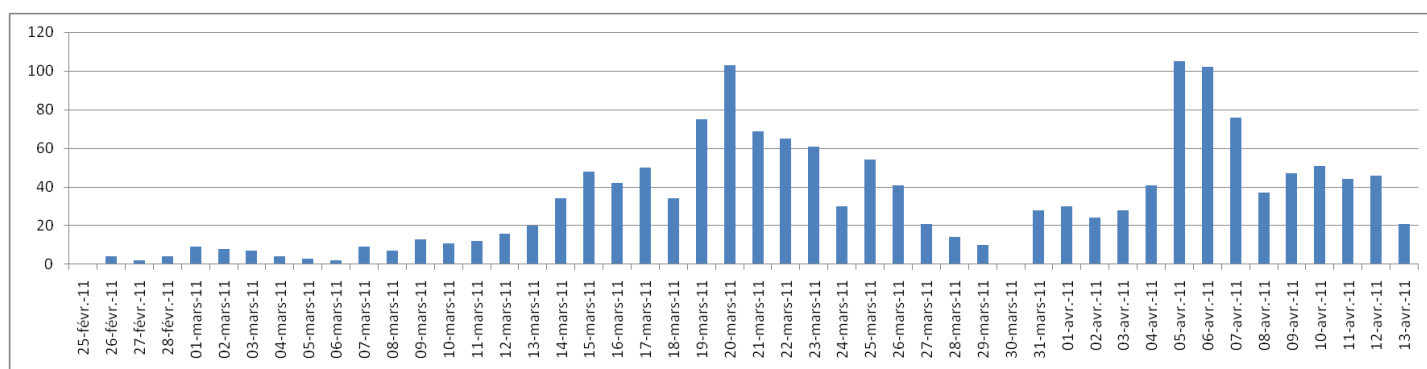
Nombre d'appels vers le Mali du 25 février au 13 avril

Total : 2 002

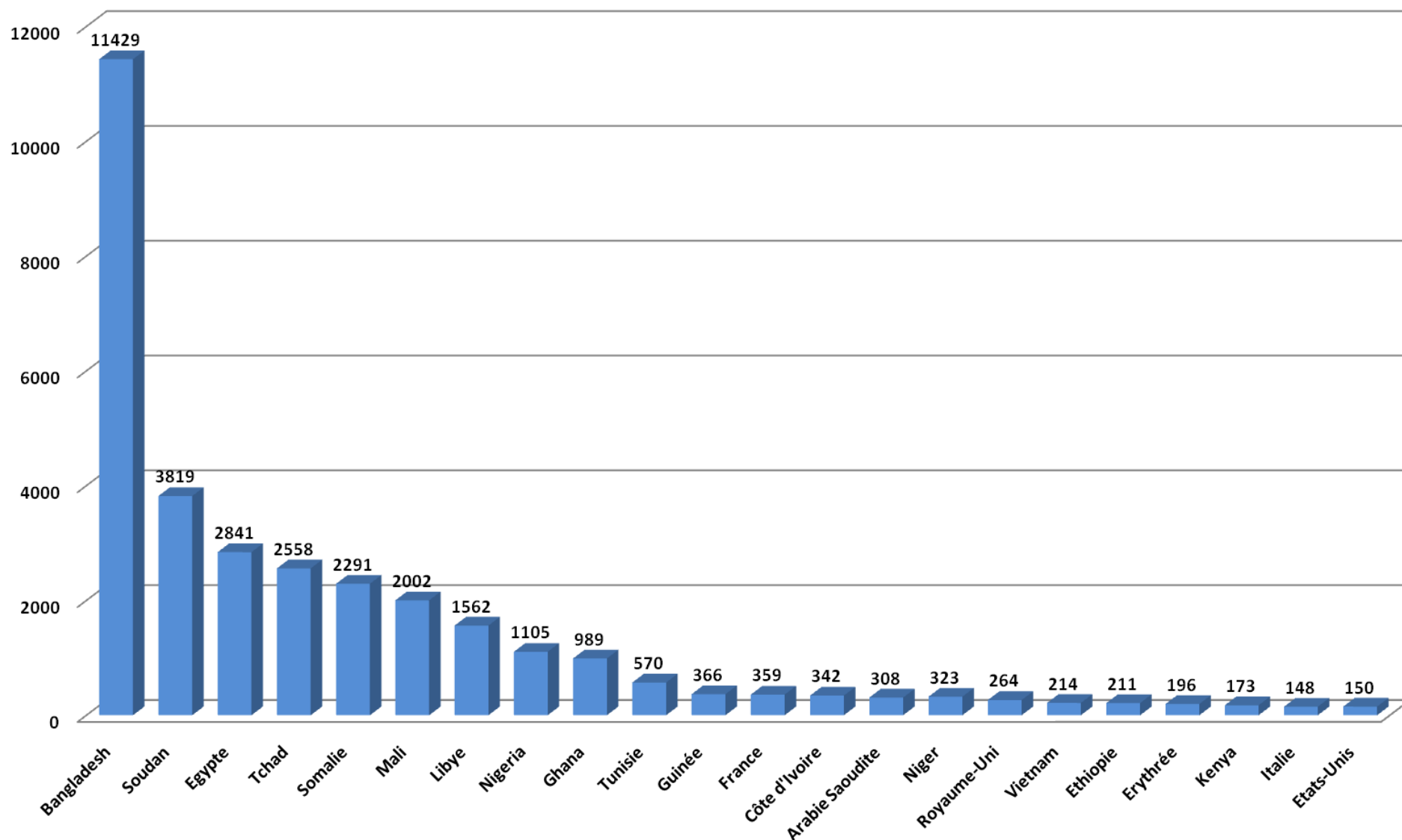


Nombre d'appels vers la Libye du 25 février au 13 avril

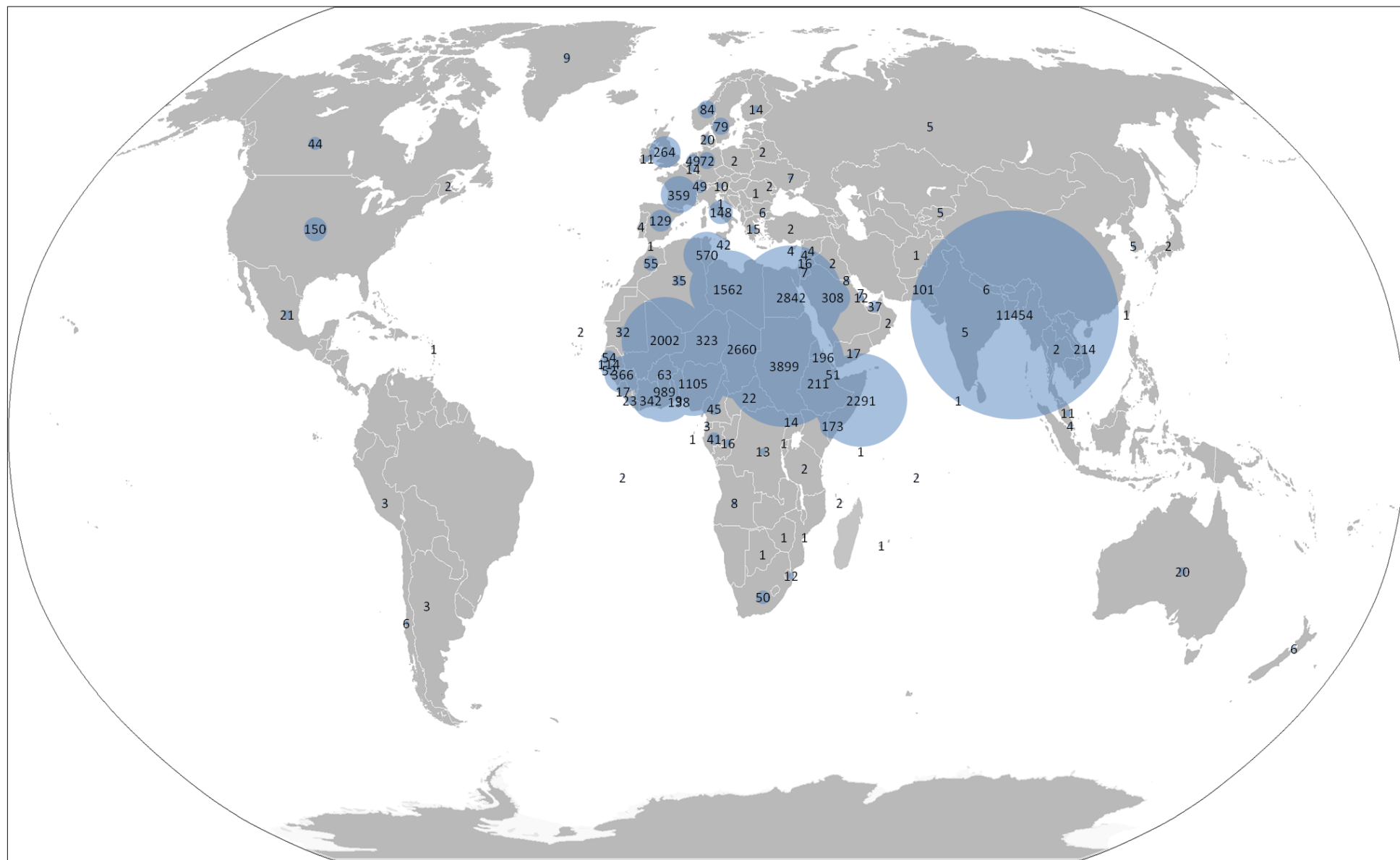
Total : 1 562



Nombre d'appels par destination au 13 avril 2011

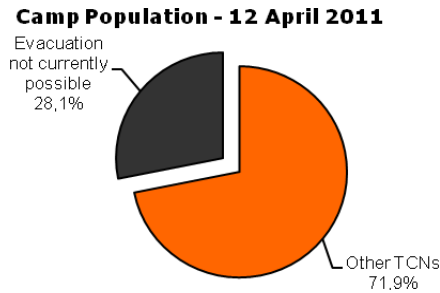


Nombre d'appels par destination



3.5. Défis rencontrés

Le camp de La Chucha était au départ un camp de transit, une solution à court-terme pour les migrants venus de Libye avant de pouvoir prendre un bus pour l'aéroport de Djerba, à deux heures de route. Jour après jour, le camp de La Chucha est devenu pour beaucoup de réfugiés une escale à plus long-terme – de quelques jours, quelques semaines, parfois d'un mois ou de deux...



Au 11 avril 2011, il n'y a pas de vols pour l'évacuation de ressortissants de pays comme l'Erythrée, l'Irak, la Libye, la Palestine et la Somalie.

TCN : Ressortissants d'un pays tiers

Face à cette situation, les acteurs de l'urgence sont confrontés à des défis humanitaires majeurs. TSF doit également faire face à des challenges réels en termes de télécommunications. L'objectif de TSF est d'offrir la réponse la plus adaptée aux besoins des réfugiés, d'une manière coordonnée et efficace.

L'un des challenges principaux de TSF fut l'identification des appels prioritaires, notre objectif étant de répondre aux besoins prioritaires des migrants. Il n'y a pas d'enregistrement officiel des réfugiés à l'entrée du camp qui permettrait l'identification des nouveaux arrivants. Il a donc été difficile de mettre en place un système pour identifier les nouveaux migrants qui se présentaient au centre TSF pour la première fois. Les réfugiés qui sont dans le camp depuis un certain temps déjà se rendent spontanément à notre centre de téléphonie quelques jours plus tard et demandent de pouvoir passer de nouveaux appels.

TSF est attentif à ces demandes spécifiques et essaie toujours d'y répondre le mieux possible, avec flexibilité et tolérance. Notre équipe a mis en place plusieurs systèmes, notamment un contrôle des numéros de téléphone pendant l'enregistrement TSF qui aide à une identification des appels prioritaires.

3.6. Autres opérations de téléphonie

D'autres opérations de téléphonie ont été menées par différentes organisations et compagnies. Les opérateurs télécoms se sont mobilisés pour offrir un service aux populations déplacées. Afin d'offrir une réponse efficace à ces personnes dans le besoin, TSF a coordonné avec succès ses activités avec ces organisations pour éviter la duplication des tâches.

- Le CICR fournit des appels gratuits de 2 minutes aux familles dans les camps de La Chucha, EAI et FICR.
- Tunisie Telecom a fourni pendant quelques jours le même service, qui a pris fin le 4 mars.
- Omniacom a offert des appels aux réfugiés pendant quelques semaines à l'aide de lignes GSM.

4. Soutien informatique et télécom à la communauté humanitaire

TSF soutien également l'effort humanitaire à la frontière. Dans les situations d'urgence, Internet est une priorité pour les organismes de secours. Ils ont besoin de services de télécommunication fiables pour diffuser des informations vitales, rester connectés avec leurs sièges et avec les autres travailleurs humanitaires à travers le pays. La gestion et le partage de l'information sont les clés d'une réponse humanitaire efficace.

TSF a soutenu la communauté humanitaire en ouvrant des connexions Internet haut débit à l'aide d'équipements satellites (BGANs) et d'équipements réseaux, au poste frontière de Ras Jedir et au camp de La Chucha. L'équipe a également offert un soutien télécom et informatique.

4.1. Poste frontière de Ras Jedir

- Connexion Internet demandée par le CICR, le Croissant Rouge et l'UNHCR
- Date de mise en fonctionnement : 26 février 2011
- Localisation : tente du CICR
- Connexion Internet fournie par un BGAN Explorer 500, partagée avec un point d'accès sécurisé ("TSF")
- Le point d'accès utilisé par le CICR, l'UNHCR, et les médecins tunisiens.
- 1 mars : connexion transférée au camp de La Chucha

4.2. Camp de transit de La Chucha

- Connexion Internet demandée par l'OIM
- Date de mise en fonctionnement : 1^{er} mars 2011
- Localisation : zone HCO
- Connexion Internet fournie par un BGAN Explorer 500, partagée avec un point d'accès protégé ("TSF"), avec une antenne 8dBi omnidirectionnelle pour couvrir une zone étendue.
- Consommation moyenne : 30Mo/jour
- Point d'accès utilisé par l'OIM et le service médical de l'armée tunisienne.
- 25 mars : connexion transmise à l'OIM. Point d'accès TSF en backup.

Au-delà de la mise en place de connexions Internet et de lignes satellites haut débit, les équipes TSF ont également apporté un soutien technique et télécom à l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) qui gère les camps temporaires à la frontière.

Conclusion

Un nouveau camp vient d'être installé à Remada dans le Sud de la Tunisie à la frontière avec la Libye, accueillant exclusivement des Libyens. TSF y conduit une mission d'évaluation afin de connaître les besoins de ces populations réfugiées.

La situation au poste frontière de Ras Jedir a évolué et demeure imprévisible compte tenu du contexte en Libye. Le nombre de passages actuellement à la frontière diminue. TSF doit donc, en collaboration avec les autres acteurs humanitaires, mettre en place des solutions adaptées pour répondre aux besoins prioritaires des migrants.

Parallèlement, une équipe TSF est arrivée à Benghazi en Libye mercredi 13 avril. En coordination avec les agences des Nations Unies et les ONG sur le terrain, et en partenariat avec la Commission européenne, TSF installe pour la communauté humanitaire une connexion satellite haut débit.