

EXPLOSION AU PORT DE BEYROUTH

7 Août 2020 – 31 Mars 2021

Télécoms Sans Frontières (TSF) est la première ONG des technologies de l'urgence. Lors d'une crise humanitaire, nous permettons aux personnes affectées de reprendre contact avec leurs proches et rester acteurs de leur vie. Nous installons également des centres de communication d'urgence au bénéfice des acteurs humanitaires locaux et internationaux. Depuis sa création en 1998, ces activités ont été au cœur de l'identité de TSF, mais au fil des années, nous avons adapté notre réponse et nos solutions techniques afin de soutenir les plus vulnérables dans différents contextes de catastrophes et de crises humanitaires complexes et prolongées.

Contexte

Mardi 4 août, deux explosions ont frappé le port de Beyrouth, au Liban. **L'accident a provoqué au moins 180 morts et plus de 6 500 blessés, laissant plus de 300 000 personnes sans domicile.** Les hôpitaux, déjà en difficulté avec le nombre croissant de cas COVID-19, ont été débordés par l'arrivée en nombre de blessés nécessitant des soins urgents. Le système hospitalier a été particulièrement affecté par l'explosion avec trois des plus importants hôpitaux de Beyrouth rendus non fonctionnels car partiellement détruits.

De plus, la profonde crise économique que vit le pays depuis plusieurs mois force la population libanaise, ainsi qu'un million de réfugiés accueillis dans le pays, à faire face à la pauvreté, aux coupures électriques quotidiennes ainsi qu'à un accès limité au système sanitaire national.

La situation actuelle du pays et l'instabilité politique qui a suivi les explosions ont rendu plus difficile la distribution d'aide dans les semaines après l'accident. Des milliers de familles se sont retrouvées avec leur maison endommagée et souvent condamnée. Elles nécessitaient urgemment nourriture, médicaments, aide à la reconstruction, vêtements, et aussi, un soutien psychologique.

CHIFFRES CLÉS

8 mois de mission

+ 12 000 bénéficiaires

+ 5 000 demandes traitées

**89% des bénéficiaires sondés
déclarent avoir eu une aide
psychologique**

383 immeubles réparés

13 897 appels

839 heures de communications

**144 travailleurs humanitaires
connectés au système d'appels**

257 ONG soutenues

Description du projet

Soutien à la coordination des secours internationaux

Le 7 août, TSF a déployé une équipe à Beyrouth en soutien aux équipes des Nations Unies pour l'évaluation et la coordination en cas de catastrophe (UNDAC) et du Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (UNOCHA) afin de garantir une capacité de connectivité fiable dans la zone sinistrée par la déflagration.

Dans les premiers jours de mission, l'équipe de TSF s'est mobilisée pour :

- Analyser l'état des réseaux de télécommunication afin d'informer la coordination des impacts potentiels sur les opérations humanitaires ;
- Identifier des technologies de communication locales pour les agences des Nations Unies et organisations humanitaires ;
- Mettre à disposition de l'équipement satellitaire pour les équipes d'évaluation d'UNDAC pour en améliorer la sécurité.

Mise en place d'un centre d'appels pour les victimes de l'explosion

En collaboration avec l'organisation locale Live Love Lebanon, et le consortium d'ONG Beirut Relief Coalition qui coordonne les opérations de 257 ONG, TSF a mis en place un centre d'appel avec un système de demande d'assistance en temps réel (bot WhatsApp), qui permet aux familles affectées par l'explosion de demander de l'aide et d'être mises en contact avec les ONG appropriées pour répondre à leurs besoins (en particulier nourriture, médicaments, aide à la reconstruction, vêtements, hygiène et aide financière).



Salle du centre d'appel

Chaque demande d'aide était traitée par une équipe chargée de l'analyser et de rappeler le bénéficiaire pour obtenir des informations supplémentaires en fonction du besoin. Une autre équipe, unité de support composée de personnes spécialisées, était chargée de prendre en charge les demandes et de les transmettre aux ONG partenaires en fonction de leurs domaines d'intervention, de leurs capacités et de leur zone d'intervention. Grâce à la mise à disposition d'un système d'appels simultanés, cette unité a pu traiter jusqu'à plus de 200 demandes par jour.

À partir de décembre 2020, une nouvelle unité de soutien psychologique a intégré le centre d'appel. Les équipes de l'organisation libanaise BeBrave ont été formées par l'ONG Terre des Hommes et ont ainsi pu offrir un Premier Secours Psychologique ainsi qu'un Soutien Psycho-social et de Santé Mentale, en donnant aux victimes un espace de

confiance où exprimer leurs émotions. Une mise en contact directe avec des psychologues ou psychiatres était également proposée si nécessaire. Ces appels ont été essentiels pour les victimes de l'explosion et plus généralement pour les habitants de Beyrouth, en raison du contexte économique et social sous très forte tension.

Grâce à cette assistance psychologique, ils ont pu s'ouvrir et exprimer leurs ressentis en confiance, avec des professionnels qui ont pu les aider à surmonter ce moment difficile. Ces appels ont été aussi essentiels pour les volontaires de BeBrave, en leur permettant de travailler de manière plus sûre et efficace grâce à l'anonymat assuré par le système d'appels utilisé.

Implémentation

La décision concernant la solution technique utilisée, ainsi que son adaptation tout au long de la mission a été basée sur les besoins identifiés et sur les contraintes terrains auxquelles les équipes ont dû faire face.

L'idée initiale de mettre en place un centre d'appel joignable via des numéros de téléphone conventionnels s'est rapidement confrontée à une réalité peu connue. En effet, une analyse plus approfondie du pays a révélé que le Liban est l'un des pays où les coûts de communications sont parmi les plus élevés de la région. De plus, les premières demandes d'aide ne pouvaient être soumises que via un formulaire en ligne sur le site de Live Love Lebanon. Pour faciliter la mise en contact avec la coalition, **TSF a réussi à diversifier les canaux de communication grâce à un système automatisé de collecte des besoins via WhatsApp, très démocratisé au Liban, pour permettre à n'importe qui de joindre une équipe de volontaires mobilisées pour recevoir les demandes d'aide**, analyser les besoins et solliciter les ONG partenaires de la coalition. Le système était disponible en plusieurs langues, dont l'arabe et l'anglais, couramment parlés au Liban pour permettre à l'ensemble de la population d'y avoir accès.

De plus, **les technologies choisies et adaptées par TSF, pour permettre au centre d'appel de fonctionner, ont tenu également compte de la crise sanitaire du Covid-19.** La particularité de la situation sanitaire aurait rendu toute utilisation de systèmes d'appels en présentiel compliquée et aurait résulté de la suspension des opérations. **La solution implémentée a permis aux volontaires de Live Love Lebanon de pouvoir se connecter depuis chez eux pour assurer la pérennité et l'efficacité de la réponse humanitaire en pleine crise sanitaire**, réduisant d'autant les contacts humains. D'autre part, la destruction des infrastructures, telles que les ascenseurs, débris sur les voies publiques, perturbations électriques, ont d'autant réduit les possibilités de déplacement des personnes à mobilité réduite. Cette approche permet donc d'éviter les déplacements du personnel tout en permettant aux sinistrés d'exprimer leurs besoins à distance et d'obtenir une assistance rapide sans se déplacer.

C'est la première fois qu'un tel centre d'appel est mis en place instantanément au cœur d'une crise humanitaire en moins de 24h. L'expérience acquise par TSF dans le déploiement de technologies VoIP au cours des dernières années a permis une réponse immédiate et sur mesure pour répondre à une crise et un contexte sanitaire unique.

La réponse apportée par TSF était unique et particulièrement adaptée pour différentes raisons. Tout d'abord **la solution utilisée a permis une installation immédiate et donc la disponibilité du système d'appel instantanément, grâce à l'utilisation de combinés analogiques approvisionnés localement, qui ont fourni une capacité immédiate jusqu'à 8 lignes téléphoniques simultanées.** De plus, plusieurs éléments ont été mis en place pour faciliter le travail des volontaires et donc améliorer l'efficacité de leur aide auprès des bénéficiaires, y compris la génération de comptes temporaires, la configuration automatique des terminaux des opérateurs par QR Code et la possibilité de passer des appels internationaux vers toutes les destinations. Enfin, la solution a aussi permis de bien s'adapter aux contraintes liées à la pandémie de COVID-19 : **le système permettait à un nombre illimité d'opérateurs de se connecter à distance avec un smartphone ou un ordinateur, pour pouvoir respecter les mesures de distanciation physique et de confinement général.**

Résultats

Tout au long de la mission, les équipes de TSF ont conduit des évaluations auprès des familles assistées, pour s'assurer que l'aide nécessaire avait été fournie de manière efficace ainsi que pour vérifier la qualité de l'assistance proposée. Les résultats obtenus ont démontré que globalement la réponse à la catastrophe a été pertinente et efficace pour répondre aux besoins urgents des victimes.

À cause de la situation instable du Liban, et de la difficulté à recevoir de l'aide, les victimes de l'explosion se sentent souvent abandonnées. Être enfin en contact avec quelqu'un qui les écoute et qui s'occupe de leurs besoins a une importance capitale pour retrouver l'espoir. **89% des personnes interrogées lors des évaluations conduites par les équipes de TSF ont confirmé que le centre d'appels leur a permis de recevoir un soutien psychologique et une confiance dans le fait qu'elles recevront bientôt l'aide qu'elles nécessitent.**

La quasi-totalité des personnes interrogées sont sans emploi et leur maison a été sérieusement endommagée : portes et fenêtres détruites, plafonds effondrés et même certains appartements condamnés à cause des dommages trop importants. Certaines personnes ont même perdu leur voiture ou leur commerce, pourtant essentiel à leur survie. Elles avaient des besoins urgents en nourriture et médicaments qui ont déjà été traités ou sont en cours de traitement. Elles espèrent réparer le plus rapidement possible leur logement pour pouvoir faire face à l'hiver qui s'approche.



Une équipe de TSF en visite aux familles sinistrées

Grâce au centre d'appel mis en place par TSF, plus de 13 800 appels ont permis à 144 travailleurs humanitaires de coordonner la réponse de 257 ONG, de venir en

aide à plus de 12 000 personnes, et prendre en compte plus de 5 000 demandes d'aide supplémentaires qui sont actuellement en cours de traitement par les organisations humanitaires de la coalition.

Fin de mission et transfert

Les équipes de TSF ont travaillé en étroite collaboration avec les équipes de Live Love Lebanon tout au long de la mission, pour s'assurer que la solution technique proposée était toujours adaptée aux besoins, pour résoudre tout problème technique et pour conseiller sur l'évolution du centre d'appel. **La phase de première urgence étant maintenant passée, avant de se désengager, TSF a travaillé sur une solution durable assurant la continuation des activités de l'équipe Live Love Lebanon.** En effet, même si les demandes d'aide liées à l'explosion sont aujourd'hui traitées, tenant compte de la crise actuelle au Liban, notre partenaire local souhaite élargir son support aux populations vulnérables dans tout le pays.

Toutes les technologies déployées par TSF ont pour objectif de se substituer aux moyens technologiques disponibles localement jusqu'à leur rétablissement, et d'accompagner un partenaire humanitaire local dans la pérennisation des services mis en place. Ainsi, TSF a accompagné son partenaire Live Love Lebanon dans l'établissement d'une solution technique à long-terme lui permettant de poursuivre ses activités de distribution d'aide humanitaire et de reconstruction.

Témoignages

« Grâce à toi, à Live Love Lebanon et à TSF : parce que tu m'as appelée deux, trois fois pour me demander comment vous pouviez m'aider j'ai enfin trouvé quelqu'un qui m'écoute. J'ai besoin que quelqu'un m'écoute. Nous avons subi un gros choc, je suis stressée, ma mère est dépressive. Quand vous nous avez contactées, nous étions toutes les deux très contentes ... Vous m'avez donné de la joie, parce que j'ai enfin eu une réponse, j'ai été touchée par l'attention que vous avez eue envers moi et ma situation, je me suis sentie en sécurité » Carla, 49 ans, victime de l'explosion au port de Beyrouth.



Carla, victime de l'explosion au port de Beyrouth

« J'ai reçu un soutien psychologique parce que quelqu'un m'écoute réellement et est attentif à mes besoins » Salah, 39 ans, autre victime de l'explosion.

« Nous n'aurions pas eu les moyens de réaliser [le centre d'appels] sans TSF. (...) Le travail est titanesque ; nous avons mis en place un centre d'appel pour entrer en contact avec les gens, et c'est là que l'expertise de Florent (chef de mission TSF au Liban) et TSF a été fondamentale » Edouard Bitar, Fondateur de Live Love Lebanon.

« Ce que j'aime le plus, c'est que même au vu de toutes les difficultés qu'il y a aujourd'hui au Liban, je suis capable de prendre contact avec des personnes en détresse, et les aider à changer leur vie en mieux. Grâce à un appel, je peux prendre contact avec une autre personne qui peut aussi avoir perdu l'espoir et avoir juste besoin de quelqu'un qui l'écoute » Volontaire de BeBrave.

« Au début c'était difficile pour nous de contacter les victimes avec nos numéros de téléphone personnels, mais maintenant c'est beaucoup plus facile et plus efficace ... Le système est bien adapté, parce qu'il permet l'anonymat nécessaire aux volontaires. Il améliore notre assistance car il rend la relation plus professionnelle. Cela rend la relation plus saine et assure aussi notre vie privée » Volontaire de BeBrave.