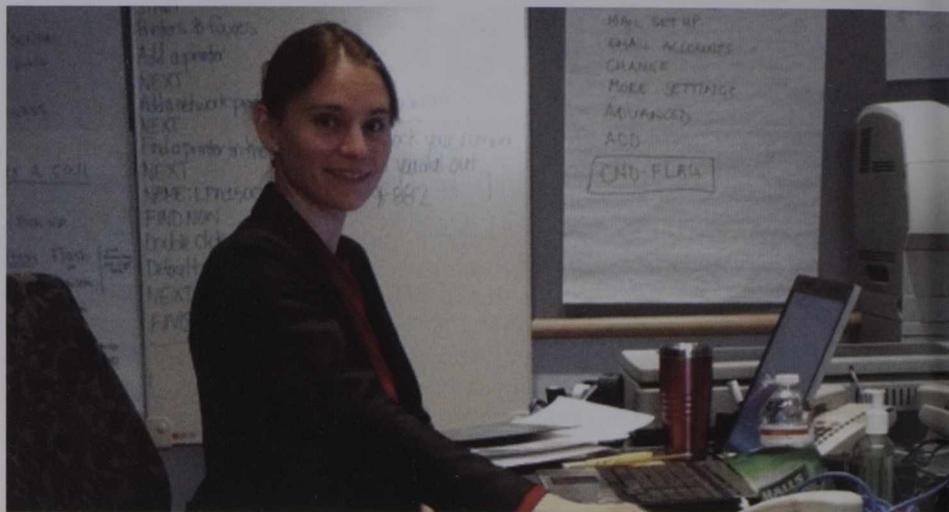


Les gens qui se retrouvent dans une situation d'urgence sont rassurés « du seul fait de savoir que quelqu'un va les aider », explique encore Sherri, une diplômée en psychologie. « Cela leur donne un certain contrôle sur une situation tragique et accablante. »

Ceci étant, les longues heures de travail en situation de crise sont causes de stress et d'épuisement pour les membres de l'équipe. « Il y a des jours où il est difficile de nous isoler de la souffrance que nous traitons. Ces familles ont tant perdu. »

Certaines d'entre elles maintiennent les liens, envoient des photos aux membres du Groupe, les invitent à des services commémoratifs, ajoute-t-elle. « Nous avons certainement un impact sur la vie des gens, et cela fait plaisir. »



Sherri van de Hoef au travail à une console téléphonique de la « salle de combat ».

Une chef de mission devient elle-même une évacuée

Sandra McCardell sait bien à quel point une évacuation internationale peut être éprouvante, pour en avoir vécu une elle-même.

Le 19 février 2011, Sandra McCardell, qui est ambassadrice du Canada en Libye, et son mari Edis Zagorac étaient attablés sur la terrasse d'une pizzeria, sur une plage de Tripoli, regardant leurs trois enfants jouer dans le sable. Une semaine plus tard, munie d'une seule valise, elle a abandonné son domicile, dit au revoir à son mari et à ses enfants, qui allaient quitter la Libye par bateau, supervisé le départ de plus de 350 Canadiens, et quitté elle-même le pays.

Voilà qui s'est avéré une expérience fort édifiante pour M^{me} McCardell, qui a connu les deux côtés de l'équation en fermant la mission du Canada.

« J'ai connu avec ma propre famille les mêmes problèmes qu'éprouvent beaucoup de gens. Seulement, j'avais aussi l'obligation professionnelle d'évacuer les Canadiens et de m'occuper de leurs besoins et de leurs soucis », dit-elle.

Dans le passé, M^{me} McCardell a été en poste au Caire, à Tel Aviv, à Sarajevo et à Beyrouth, et elle a travaillé au Secteur des ressources humaines durant le tsunami de 2004 en Asie et lors de l'évacuation du Liban de 2006. Elle fait remarquer qu'il est difficile de tout prévoir en cas d'urgence.

« Nous n'avions pas pressenti que la situation se détériorerait si vite en Libye. Lors d'une situation de crise, les éléments dont disposent les ambassades du Canada

pour répondre et intervenir rapidement sont les mêmes, bien entendu, que ceux de toutes les autres ambassades et des grandes entreprises. Par conséquent, les communications sont limitées et les ressources disparaissent très rapidement. »

La situation a été particulièrement chaotique à l'aéroport de Tripoli, ajoute-t-elle, lequel était bondé de gens voulant désespérément partir et qui devaient composer avec des conditions indescriptibles. Le MAECI a bien collaboré avec la Défense nationale pour transporter les évacués canadiens à Malte. « C'est une expérience qui nous servira dans l'avenir, car nous allons malheureusement faire face de nouveau à ce genre de situation. »



L'ambassadrice Sandra McCardell accueille des personnes évacuées de la Libye sur un Hercules des Forces canadiennes à l'aéroport international de Malte.

photo : Cpl Jax Kennedy, caméra de combat des Forces canadiennes.