

Gérer le chaos

Au lendemain du séisme destructeur qui a frappé Haïti l'an dernier, Sean Blane et Nicolas Pypops se sont rendus à l'ambassade du Canada à Port-au-Prince pour apporter une aide consulaire d'urgence. Les deux agents-gestionnaires consulaires (AGC) dépêchés dans ce pays se sont vite rendu compte de la définition passablement large de leur rôle.

Avec l'aide de partenaires de Citoyenneté et Immigration Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada, ils ont traité le dossier d'environ 500 personnes par jour en vue de leur évacuation vers le Canada. Ils ont aussi aidé à d'autres tâches : servir des repas, coordonner des bénévoles ou encore prendre soin des orphelins dans une pouponnière de fortune.

« On se serait cru dans un film, dans lequel des gens nous disaient, en brandissant un passeport, "Je suis Canadien", "Je connais un Canadien" ou "Je veux être Canadien" », affirme Sean, âgé de 44 ans, lorsqu'il raconte la scène à l'entrée de la mission, à son arrivée et au cours des jours suivants. « Nous avons été témoins de toutes sortes de situations inimaginables. Notre travail n'avait absolument rien d'ordinaire. »

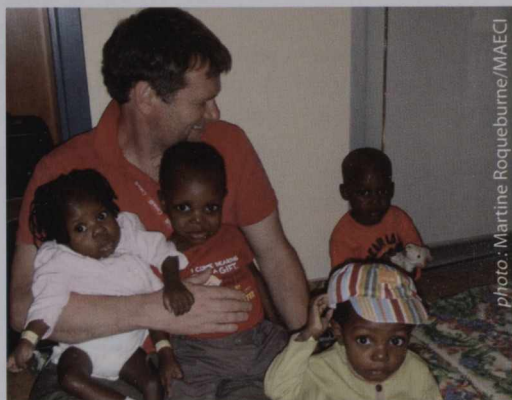
Pour sa part, Nicolas, un agent opérationnel de 29 ans qui, l'avoue-t-il, « adore cela quand ça bouge », a été déployé en Haïti après une seule affectation comme AGC adjoint à Miami. En pareille situation, dit-il, « on ne peut jamais vraiment planifier. On doit s'adapter constamment et, d'une façon ou d'une autre, trouver une solution. »

Ces deux agents et les autres AGC ont vite noué des liens étroits, travaillant dans un garage attenant à

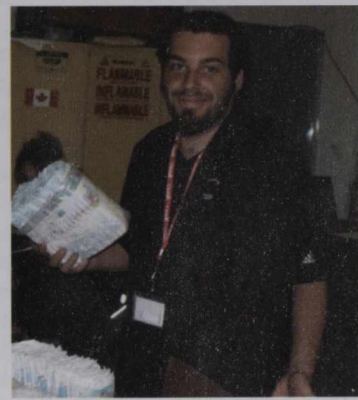
l'ambassade et dormant à peine deux heures par nuit, que ce soit à l'ambassade, dans des tentes ou dans un appartement surpeuplé. Malgré les nouvelles secousses sismiques et le bruit de coups de feu au loin, ils changeaient des couches, réconfortaient des personnes ayant perdu un proche et rédigeaient des passeports d'urgence, avec un toit de voiture comme bureau.

« La situation est devenue plus que chaotique », précise Nicolas. Fils de diplomate, sa mère a elle-même occupé un poste d'AGC en Haïti dans les années 1980 et a été évacuée lors du soulèvement contre le gouvernement de transition du général Henri Namphy.

« De manière générale, en tant qu'agents consulaires, nous devons régler un ou deux cas complexes par année. Lors du déploiement en Haïti, nous devons régler 10 de ces cas juste avant le dîner », poursuit Sean, qui occupe maintenant un poste d'AGC à Boston. Pour lui, ce déploiement a été « l'une des expériences les plus intenses et les plus belles de ma vie ». Son retour au Canada avec un petit bébé dans les bras, pour le remettre à ses parents adoptifs, constitue un moment particulièrement mémorable. « J'ai encore le sourire aux lèvres chaque fois que j'y pense. »



Sean Blane aide à s'occuper des enfants dans une pouponnière improvisée pour des orphelins.



Nicolas Pypops déballe des couches, qui font partie de fournitures venant de la République dominicaine en préparation de l'arrivée d'un groupe d'orphelins à la mission.

La famille avant tout

Ayant accompli sa première affectation en Côte d'Ivoire, au moment où y sévissait une guerre civile, Sherri van de Hoef a vite compris la détresse que ressentent les familles dans les situations d'urgence internationales.

Et c'est une leçon qu'elle n'a pas oubliée. Après avoir été agente-gestionnaire consulaire (AGC) à Abidjan de 2002 à 2004, dans un climat de violence, où un couvre-feu était en vigueur et où il fallait procéder à des évacuations, elle était bien préparée pour assumer des affectations spéciales au Groupe de liaison familiale du MAECI.

De retour au Canada après son affectation à Abidjan, Sherri s'est ainsi retrouvée au sein de cette nouvelle unité à la suite du tsunami qui a frappé l'Asie en 2004. Elle y a servi comme agente de liaison et dispensé des services de gestion de cas aux familles sinistrées. Elle a codirigé le Groupe au lendemain du tremblement de terre en Haïti, en 2010, et l'a dirigé à l'occasion de diverses situations d'urgence internationales au printemps dernier.

« Nous sommes le visage du Ministère que voient de nombreuses familles canadiennes lorsque se produit une crise », d'expliquer Sherri qui dirige l'Équipe du renouvellement des AGC, laquelle s'emploie à développer les capacités de la filière, notamment pour aider les AGC à traiter un nombre grandissant de cas d'urgence. »

Le Groupe de liaison familiale, que Sherri qualifie d'« équipe d'intervention en gestion de cas », s'occupe de situations mettant en cause des décès, des problèmes relatifs aux enfants, des arrestations et des détentions, et des dossiers suscitant beaucoup d'attention. Ses membres collaborent étroitement avec les agents qui travaillent sur le terrain, d'autres ministères et les fournisseurs de services pour s'assurer que les renseignements et le soutien nécessaires soient à la portée des gens qui, souvent, se sentent démunis, séparés par de grandes distances et bombardés d'informations par les médias.