

# Présent!

**L**e jour, Ryan Ward travaille à Ottawa en qualité de délégué commercial, fonction qui l'amène à promouvoir les liens entre l'administration centrale du MAECI, les bureaux régionaux et les missions à l'étranger. Mais dès qu'une urgence se produit quelque part dans le monde, vous le trouverez, après les heures de travail normales, au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, où il vient en aide aux Canadiens.

Ryan est l'un des quelque 350 membres du MAECI qui composent la communauté des intervenants d'urgence. Ce groupe — dont les membres sont habituellement appelés « bénévoles », même s'ils sont payés pour leur travail — comprend des employés de toutes les filières et de toutes les classifications. Ces personnes, mentionne Ryan, « entrent au travail le soir, les fins de semaine et tôt le matin pour faire en sorte que les Canadiens en difficulté à l'étranger puissent parler à une personne lorsqu'ils logent un appel ».

Ryan a travaillé au Centre lors de sa toute première journée au MAECI, en juillet 2006, en réponse à un appel lancé pour faciliter l'évacuation des Canadiens qui voulaient quitter le Liban cet été-là. Depuis, il saisit chaque occasion de revenir au Centre, ce qui, dit-il, s'est produit souvent depuis son retour, l'an dernier, d'une affectation de deux ans en Indonésie. En effet, pour la seule année en cours, du début février à la fin avril, il a prêté main-forte lors de situations d'urgence en Égypte, en Libye, en Nouvelle-Zélande, au Japon, à Bahreïn, au Yémen, en Côte d'Ivoire et au Burkina Faso.



Ryan Ward et sa collègue Johanna Fall au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence.

Quelques données sur l'aide apportée : de février à avril, les bénévoles ont travaillé près de 11 000 heures au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à l'occasion de huit situations d'urgence différentes; ils ont reçu 35 000 appels et en ont logé tout autant.



Selon la directrice adjointe de l'Unité du réseau d'intervention rapide, Julie Lambert, un nouveau système sur le portail des Ressources humaines aide à recruter, à inscrire, à former et à suivre les bénévoles comme Ryan. Les membres actuels ou à venir du groupe peuvent assister à des cours d'orientation ou de mise à jour de l'Institut canadien du service extérieur (CFSI). De même, ils peuvent définir et peaufiner leurs compétences, et indiquer leurs préférences, par exemple travailler au centre d'appels ou être déployés rapidement sur place.

Julie ajoute que de nombreux employés se joignent au groupe parce qu'ils aiment être là où ils peuvent apporter une contribution directe en situation d'urgence. « Cela est pour eux l'occasion de faire partie des nouvelles, et d'essayer d'améliorer la situation », affirme-t-elle.

Ryan, qui a commencé à travailler sur des quarts de travail lorsqu'il était un jeune agent des opérations, agit un peu comme un chef de groupe. Il aide les autres bénévoles et assure la liaison avec les agents des opérations dans les cas les plus complexes. Chaque cas est différent, dit-il, et comporte son lot de questions et de problèmes. Il recommande à ceux qui n'ont jamais travaillé au Centre d'en faire l'essai.

« Aider les gens qui sont en première ligne est une expérience formidable. C'est extrêmement valorisant de répondre à un appel où votre interlocuteur vous dit : "Je viens tout juste d'arriver à Toronto en provenance de l'Égypte. C'est vous tous qui m'avez sorti de là. Merci, et merci encore! Je n'y serais pas arrivé sans vous." »

*Êtes-vous intéressé à rejoindre la communauté des intervenants d'urgence? Inscrivez-vous au cours d'orientation en ligne (ODS060) qui est offert dans le site Web de CFSI; vous n'avez qu'à suivre les instructions.*