

Le MAECI dans le feu de l'action

Lorsqu'une urgence éclate et que le Ministère concentre tous ses efforts à sauver des vies et à assurer la sécurité des Canadiens, les communications du MAECI prennent alors une importance cruciale.

Cette importance est ressentie au cœur même de la Direction générale des communications (Affaires étrangères) (BCD), précise la directrice générale Debora Brown. « Nous savons que les enjeux sont énormes, dit-elle. Dès que nous sommes informés qu'une crise vient d'éclater et qu'un groupe d'intervention d'urgence est touché, toute la Direction générale se mobilise. »

BCD façonne le discours public de l'ensemble des activités du gouvernement lorsque ce dernier est confronté à une situation d'urgence, peu importe l'endroit dans le monde. « Notre ministre et le gouvernement dans son ensemble dépendent de nous pour formuler l'information qui sera rendue publique afin qu'elle soit exacte, sûre et opportune — et nous déplaçons des montagnes pour nous assurer que ce soit fait », explique Debora.

La Direction générale surveille et analyse l'opinion publique de minute en minute, rédige des déclarations que les porte-parole diffusent par une variété croissante de moyens. Les porte-parole du Ministère gèrent habituellement le flot de questions des médias dans les minutes qui suivent une crise, et sont appelés à organiser des événements médiatiques pour le ministre dans les plus brefs délais. Les renseignements affichés sur les sites Web du Ministère doivent être continuellement mis à jour, à mesure que la situation sur le terrain évolue.

La Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles (BCF), qui relève de BCD, intensifie ses activités pendant les situations d'urgence, alors qu'elle rédige des communiqués et des déclarations pour le premier ministre, nos ministres et autres représentants. Marie-Jo Proulx, stratège des communications à BCF, a travaillé à un rythme effréné plus tôt cette année lorsque les événements en Tunisie ont déclenché le « printemps arabe ».

« À mesure que la situation évoluait sur le terrain, un large éventail de renseignements devaient être recueillis, vérifiés deux et trois fois, et compilés de manière utile tant pour la population au Canada que pour les citoyens canadiens en Tunisie qui avaient besoin d'aide, explique Marie-Jo. Lorsque nous savons que notre travail contribue à aider des personnes en détresse, cela fait toute la différence. »

Le flot d'appels des médias est géré 24 heures sur 24 par les porte-parole du Service des relations avec les médias (BCM), qui reçoivent les renseignements les plus à jour de leurs collègues des secteurs consulaires et géographiques. Au plus fort de toute crise, il est normal que le Service gère plusieurs centaines d'appels de médias étrangers et canadiens par jour.

« Nous travaillons de plus longues heures lors de situations d'urgence, mais nous sommes conscients que nous répondons à des besoins fondamentaux, précise l'ancienne directrice adjointe Emmanuelle Lamoureux. Il n'existe aucun objectif plus important que de garder les Canadiens informés et en sécurité. »

L'utilisation des médias en ligne pour communiquer de l'information de dernière heure est plus essentielle que jamais. En plus des messages envoyés par nos médias principaux et publiés dans nos sites Web, la Direction générale a recours aux médias sociaux tels que Twitter (@DFAIT_MAECI), Flickr et YouTube pour offrir aux Canadiens les dernières nouvelles, images, déclarations ministérielles et recommandations. Pour ce qui est de Twitter, le nombre d'abonnés du MAECI a connu, au cours des derniers mois, une croissance exponentielle à chaque crise pour atteindre plus de 4 000 à ce jour.

« En temps de crise, nous voulons publier l'information au plus vite, explique Charles Brisebois, directeur adjoint des communications électroniques. En offrant une présence intégrée et centralisée sur le Web, nous réussissons à être très rapides. »

Charles précise que le tri des renseignements liés à une situation d'urgence est une tâche colossale. Lors du tremblement de terre et du tsunami au Japon, « le flot de renseignements était incommensurable, mais nous avons su relever le défi et trouver les renseignements essentiels dont les Canadiens avaient besoin ».

La demande sur l'équipe de révision de BCI est souvent si forte que les réviseurs de garde, qui travaillent habituellement le soir et la fin de semaine, sont appelés en renfort pour le quart de jour. « Toutes les déclarations et tous les communiqués doivent être scrutés par un réviseur, et souvent les versions se multiplient, précise Marlène Jacques, directrice adjointe du Service de révision. Les réviseurs sont essentiels à la communication des messages d'urgence. »

Pendant la phase aiguë d'une situation d'urgence, Debora convoque ses troupes plusieurs fois par jour pour s'assurer que tout le monde est au fait des plus récents développements et agit de concert pour accomplir ses tâches en lien avec le mandat de la Direction générale.

Les portes sont grandes ouvertes entre BCD, « l'emballleur » de l'information, et les directions générales et les directions qui en sont à la source. « Être prête à transmettre des rapports opportuns et exacts à un porte-parole ou à un stratège qui rédige une déclaration ministérielle est une partie essentielle de mon travail », explique Jade Puddington, agente des communications pour la Direction des politiques, de la planification d'urgence et de la formation, dont les activités sont axées sur les situations d'urgence créées par des troubles civils. Elle s'assure également que les conseils aux voyageurs et les renseignements sur la crise qui figurent sur les sites Web des missions sont à jour et cohérents.

La tâche de maintenir à jour les renseignements relatifs à une situation d'urgence sur le site Web de chacune des missions revient à la Direction de la planification, de la promotion des intérêts et de l'innovation (GLB) du Secteur géographique. « Lorsque le Ministère conseille à la population d'éviter tout voyage non essentiel dans un pays, GLB s'assure que tous les sites Web connexes mettent bien en vue des messages et des liens clairs qui fournissent des renseignements essentiels aux personnes sur le terrain », explique Martha McLean, directrice adjointe à GLB.

Le site Web des services consulaires du MAECI est le premier consulté par de nombreux Canadiens qui cherchent de l'information sur un pays en situation d'urgence. « Nous sommes la fenêtre du gouvernement du Canada en ce qui concerne les conseils