

CHANGER LES PERCEPTIONS DU PUBLIC

PAR MYLÈNE LATOUR

« Je n'ai pas vu des représentants canadiens faire grand-chose pour aider Brenda Martin. Je n'ai aucun espoir que ce gouvernement lève le petit doigt pour l'aider ». (Ottawa Sun, janvier 2008)

« Un député canadien qualifie la passivité du Canada = d'inacceptable ». (Kingston Whig-Standard, Ottawa Sun, January 2008)

Le cas de Brenda Martin est l'un cas parmi d'autres où les services consulaires canadiens font l'objet de critiques. Ces réactions sont souvent fondées sur certaines conceptions erronées par rapport au travail consulaire. Sur l'idée, par exemple, que le gouvernement du Canada peut exercer un contrôle sur les processus judiciaires en cours dans d'autres pays. Ou encore, sur l'idée que le recours aux médias amènera une résolution plus rapide ou plus satisfaisante à une situation complexe.

Il va sans dire que la façon dont les services consulaires sont perçus par le public a un impact direct sur l'ensemble du Ministère et, par extension, sur le gouvernement et sur les intérêts canadiens en général.

Bill Crosbie, sous-ministre adjoint du nouveau Secteur des services consulaires et de la gestion des urgences, commente

« Comme plusieurs autres gouvernements étrangers, le gouvernement du Canada doit évoluer dans un environnement de travail plus politisé, et faire face à un intérêt grandissant des médias pour les enjeux consulaires. La demande pour tous nos services a triplé depuis 1997 et continuera d'augmenter. Nous devons gérer un nombre plus grand de cas consulaires, dont certains comportent des complexités importantes. »

La création du Secteur, qui chapeautera trois directions générales, se veut donc une réponse à la nécessité d'améliorer la visibilité globale des services consulaires, mais aussi au besoin d'aménager de nouvelles ressources pour la gestion des cas et de développer des stratégies afin de mieux répondre aux situations d'urgence.

Selon Lillian Thomsen, sa Direction générale des politiques

et de la représentation consulaire, le bureau devra continuer à renseigner les Canadiens sur les conditions de sécurité dans le monde. La direction générale se concentrera donc sur l'amélioration du programme de renseignements aux voyageurs et de sa visibilité auprès du public, ainsi que sur une distribution plus étendue des publications consulaires. Une grande campagne de publicité est déjà annoncée.

En ce moment, le nombre d'agents de gestion des cas à Ottawa et à l'étranger ne suffit pas à répondre efficacement à la demande toujours croissante et ne permet donc que difficilement d'absorber un flot supplémentaire de cas consulaires.

Confiée à Michael Welsh, la Direction générale de la gestion consulaire se penchera entre autres sur la création de nouvelles ressources.

Les événements récents survenus au Pakistan et au Kenya ont clairement démontré que les plans de contingences, où figurent entre autres des renseignements clés sur les Canadiens se trouvant dans un pays, sur les moyens de communication et de transport disponibles et sur les endroits pouvant servir de points de rassemblement avant une évacuation, ont un impact direct sur l'efficacité des missions à fournir de l'assistance consulaire aux Canadiens en situation d'urgence.

Dans l'avenir, la planification d'urgence devra s'effectuer dans un cadre plus large. La nouvelle direction générale de la gestion des urgences se veut un point de convergence pour les services communs aux secteurs responsables du Ministère et aux autres ministères partenaires, dont Sécurité publique Canada, afin de s'assurer d'une réponse collaborative.

L'équipe de Bill Crosbie travaille déjà à la conception du Centre de veille internationale et d'intervention d'urgence (GWERC), qui jouera un rôle accru comparativement au Centre des opérations consulaires d'urgence sur lequel il s'appuie. Des efforts sont également déployés pour établir une capacité ministérielle pour les équipes de déploiement rapide et pour créer des centres régionaux (noyaux) d'intervention situés à l'étranger. Le tout sera accompagné de la création de toute une gamme de politiques et de programmes.

Mylène Latour est agente pour le Programme des renseignements aux voyageurs dans le nouveau Secteur des services consulaires et de la gestion des urgences.

EVACUATION DES CANADIENS AU LIBAN : opérations en Turquie, été 2006

