

AIDER LES CANADIENS EN DÉTRESSE

En raison de l'ampleur du tsunami qui a balayé les côtes de 12 pays de l'océan Indien, au lendemain de Noël, la Direction générale des affaires consulaires d'Affaires étrangères Canada (AEC) a dû déployer des efforts sans précédent pour redresser la situation, notamment venir en aide aux Canadiens dans la région et à tous ceux qui, au Canada, s'inquiétaient pour eux.

DES APPELS DU CANADA

Le 26 décembre, dès les premières heures de la journée, lorsque la nouvelle du tsunami parvenait peu à peu aux médias, les Canadiens inquiets du sort d'amis et de parents se trouvant dans la région ont commencé à appeler au service téléphonique d'urgence de la Direction générale des affaires consulaires d'AEC.

Ces appels étaient acheminés au Centre des opérations, longue enfilade de bureaux située dans une zone hautement sécurisée de l'édifice d'AEC, dans la capitale nationale. Le matin, le registre des deux employés chargés de répondre

aux appels la veille de Noël faisait 35 pages.

Normalement, le registre du quart de nuit compte quatre pages.

Faute de nouvelles, les craintes des personnes qui appelaient s'accroissaient au fil des heures et des jours. Un grand nombre d'entre elles signalaient le nom de Canadiens qui auraient pu se trouver dans les zones côtières balayées par le tsunami ou ailleurs dans les pays touchés. D'autres cherchaient à avoir de l'information sur des

parents, des amis, des voisins ou des collègues qui voyageaient ailleurs en Asie, craignant qu'ils aient été victimes du raz-de-marée.

Comme le nombre d'appels augmentait sans cesse, le directeur des Services d'urgence d'AEC, Serge Paquette, a affecté des employés supplémentaires de la Direction générale des affaires consulaires au service téléphonique d'urgence. Le 27 décembre au matin,

le centre de crise, c'est-à-dire un flot de postes de travail inutilisés depuis les attaques terroristes du 11 septembre à New York, grouillait d'activité : les 14 agents opérationnels des Affaires consulaires, aidés dans leur tâche par des centaines d'employés d'AEC et de Commerce international Canada, se relayaient désormais 24 heures sur 24 pour répondre aux appels reçus au moyen de 40 postes téléphoniques.

« Je savais que cela représentait une charge de travail sans précédent et qu'il était important que les Canadiens aient des nouvelles de leurs proches, a déclaré Amy Galigan, agente chargée de dossiers politiques à la Direction de l'Europe et des Balkans d'AEC, qui s'est portée volontaire pour travailler pendant six jours au centre de crise. « Je n'ai pas souvent la chance de pouvoir aider des personnes en détresse, a-t-elle ajouté. »

Plus de 100 000 appels ont été reçus dans les deux semaines qui ont suivi le tsunami. Après un certain temps, il s'agissait le plus souvent de rappeler les personnes pour vérifier des informations sur les Canadiens portés disparus ou pour obtenir des renseignements additionnels à verser dans leur dossier. Il est même arrivé que ce soit la personne manquant à l'appel qui réponde au téléphone, après être retournée au Canada saine et sauve, à des centaines de kilomètres du lieu de la catastrophe. Son nom était alors rayé de la liste et l'information, communiquée à toutes les personnes concernées.

M^{me} Galigan, qui a eu l'occasion de donner de nombreux coups de fil de ce genre, pour annoncer la « bonne nouvelle », dit n'avoir jamais reçu autant de remerciements de toute sa vie.

Toutefois, si la liste initiale du centre de crise renfermait 3 948 noms, force est de constater qu'au moment d'aller sous

presse 14 Canadiens avaient effectivement perdu la vie, que 6 autres, qui se trouvaient certainement dans la région, sont encore portés disparus et que 8 autres, qui auraient pu s'y trouver, sont dans la même situation. Les amis ou les parents des personnes portées disparues ont fourni à la GRC des dossiers dentaires, des radiographies et des échantillons d'ADN (p. ex. des cheveux sur une brosse), qui pourront être comparés aux données d'identification prélevées sur 5 000 corps non identifiés dans la région. Les experts devront travailler pendant des mois pour mener à bien cette tâche.

La Direction générale des affaires consulaires aide les familles à rapatrier les corps des victimes ou à remplir les formalités juridiques si le décès n'a pu être confirmé et qu'un certificat de décès n'a pu être délivré. L'année dernière, 808 Canadiens sont décédés à l'étranger, 12 000 autres ont été blessés ou victimes de vol, ont eu des démêlés avec la justice ou se sont retrouvés isolés en pays étranger. 🍁

Le numéro de la ligne d'urgence 24 heures sur 24 des Affaires consulaires est 1 800 387-3124 ou (613) 943-1055.

Si vous partez...

Prenez certaines précautions au cas où une catastrophe se produirait :

- lisez les Conseils aux voyageurs sur la sécurité, les conditions sanitaires et les exigences d'entrée;
- contractez une assurance-voyage;
- laissez le numéro de votre hôtel ainsi que votre itinéraire à quelqu'un au Canada;
- inscrivez-vous à l'ambassade du Canada — vous pouvez le faire en ligne;
- gardez une photocopie de votre passeport dans un endroit distinct;
- ayez sur vous le numéro de téléphone de la mission canadienne la plus près.

Vous trouverez d'autres conseils dans la brochure *Bon voyage, mais...*, que vous pouvez consulter sur le site Web des Affaires consulaires (www.voyage.gc.ca).



Aide consulaire : Serge Paquette, directeur des services d'urgence d'AEC.