

« Les nombres augmentent arithmétiquement, tandis que la complexité en fait de même exponentiellement, explique Patricia. Les cas mettant en jeu des enfants et des familles, par exemple, sont de véritables poudrières extrêmement difficiles à traiter. »

Le MAECI relève ces défis grâce à de nouvelles institutions, comme le Groupe de liaison familiale qui a été mis sur pied après le tsunami de 2004 en Asie et qui a joué un rôle de premier plan à la suite du séisme en Haïti et dans le cadre des évacuations du printemps arabe. Le gouvernement a lui-même souligné l'importance des affaires consulaires avec la nomination de Diane Ablonczy au poste de ministre d'État des Affaires étrangères (Amériques et Affaires consulaires) en janvier dernier.

« Il existe un point central au plus haut niveau en ce qui a trait à la gestion des cas consulaires », explique Patricia.

UNE NOUVELLE SCIENCE

« Les outils, les procédures et les plans d'intervention en cas d'urgence sont également en pleine évolution, et l'accent est mis sur la préparation et la formation, affirme Robin. La gestion des urgences est une science relativement nouvelle. »

Sur le terrain, le Canada dispose de 2 000 coordonnateurs d'urgence situés dans 118 pays, qui se portent volontaires pour maintenir un contact avec entre 15 et 25 familles canadiennes dans leur district et les aider en cas d'urgence ou à des fins consulaires. Shelley Brown, agente de la planification en cas d'urgence, affirme que les coordonnateurs en cas d'urgence, qui se trouvent partout où le Canada est représenté sauf aux États-Unis et dans certains pays d'Europe, constituent des points de contact au courant des faits les plus récents et permettent aux missions d'étendre leur portée. « Nous n'avons pas les moyens d'établir des bureaux partout ou d'envoyer des gens pour découvrir ce qui se passe », explique Shelley.

Le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger, qui date d'aussi loin que les années 1960 mais qui a été mis à jour avec une composante en ligne, permet à la fois de localiser les citoyens en temps de crise et de leur répondre. Quelque 110 000 Canadiens qui voyagent ou habitent à l'étranger y sont inscrits, mentionne Shelley. Ce nombre croît lorsqu'il y a des urgences d'envergure, comme le séisme au Japon lors duquel plus de 100 Canadiens s'inscrivaient chaque jour.

Afin de mieux réagir en situation d'urgence, des bureaux régionaux de gestion des urgences ont été mis sur pied à des endroits stratégiques dans le monde entier. Au printemps dernier, 100 membres du personnel d'Ottawa et d'autres missions ont été rapidement déployés dans des « zones chaudes ».

« Le GTSR lui-même est un acteur important dans le cadre d'interventions dans des pays touchés par une catastrophe ou une crise », déclare Elissa Golberg, ancienne directrice générale du GTSR. Elissa participe aux interventions en cas de catastrophe depuis 15 ans. « Le GTSR a mis en place une intervention pangouvernementale efficace qui répond aux besoins des Canadiens et soutient les pays touchés, affirme-t-elle en ajoutant que des améliorations ont été apportées après chaque catastrophe. Nous avons les mécanismes en place, donc nous ne réinventons pas la roue à chaque fois. »

Le MAECI a aussi dévoilé récemment la Communauté d'intervention d'urgence, à savoir la nouvelle façon dont les bénévoles sont recrutés, formés et localisés pour ensuite être déployés à l'étranger ou affectés au Centre des opérations. « Quelque 350 membres du personnel se sont portés volontaires pour aider les Canadiens en détresse, explique Robin, et ce, malgré les longues heures et la nature émotive et stressante du travail. Vous parlez souvent avec des personnes qui vivent le pire moment de leur vie et elles vous le font savoir. »

Par ailleurs, le Comité de préparation à la pandémie de grippe est devenu le Comité sur la sécurité sanitaire mondiale, qui effectue la surveillance de diverses menaces à la santé publique et y répond. « Notre radar doit être fonctionnel sur 360 degrés », affirme Bill Horne, gestionnaire de programme de la Continuité des activités et de la sécurité sanitaire mondiale au sein de CED.

UN RÔLE DE SOUTIEN AU PAYS

Le MAECI doit également jouer un rôle lorsqu'il y a des urgences au Canada. Avec Sécurité publique Canada, qui assure le rôle de chef de file lors d'urgences au pays, dans le cadre du plan fédéral d'intervention d'urgence, le MAECI intervient si des ressortissants étrangers sont touchés ou si le Canada reçoit des offres d'aide provenant d'autres gouvernements.

Selon Patrick, il est utile d'étudier l'exemple du Japon qui a demandé au Canada de fournir du matériel à la suite du séisme, car nous pourrions avoir besoin d'une aide similaire à l'avenir.

REGARD EN ARRIÈRE — ET VERS L'AVENIR

En effet, la catastrophe naturelle du 11 mars au Japon continue de susciter des mesures de suivi à plusieurs niveaux — et est maintenant devenue source d'apprentissage. « Nous prenons du recul, après l'étape d'urgence, pour constater les leçons que nous pouvons en tirer, ajoute Patrick, dont l'équipe au sein d'IRH doit maintenant composer avec la saison des ouragans.

« La Direction générale dirigée par Robin continue également d'intervenir dans les cas d'urgence, tout en se concentrant principalement sur la préparation et la formation. L'objectif est d'atteindre un état « de préparation accrue » en prévision de ce qui pourrait se produire, explique-t-il. Nous devons nous attendre à l'inattendu. »