

La bravoure des ERP au Moyen-Orient

Les employés recrutés sur place (ERP) sont nos yeux et nos oreilles sur le terrain. Personnes ingénieuses qui connaissent beaucoup de gens, les ERP accomplissent des tâches cruciales, sans compter qu'ils assurent la continuité, une fonction importante, et préservent la mémoire institutionnelle d'une ambassade. En situation d'urgence, leur contribution est encore plus essentielle, alors qu'ils assument leurs responsabilités dans un contexte difficile, incertain et parfois même dangereux.

« Quiconque a travaillé à l'étranger apprécie le travail que font nos ERP », affirme l'ambassadrice du Canada en Libye, Sandra McCardell, qui a fermé la mission à la fin février en raison des troubles civils et de la mission annoncée de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord. « Sans doute la pire chose que j'ai eue à faire a été d'annoncer à mes employés recrutés sur place que je partais, et qu'eux restaient derrière. »

Stefanie McCollum, qui était agente-gestionnaire consulaire au Caire pendant la récente crise en Égypte, estime que pour bon nombre des 60 ERP de la mission, « la révolution a été un bouleversement tel qu'ils n'en avaient encore jamais vu de leur vivant, et cela a été pour eux une grande source d'inquiétude ». Les maisons ont été vandalisées et pillées, et des groupes d'autodéfense ont érigé des barrages routiers; malgré tout et même s'ils étaient inquiets pour leurs familles et leurs amis, les ERP sont entrés au travail pour participer aux efforts d'évacuation.

Les chauffeurs recrutés sur place ont fait la navette pour transporter des membres du personnel, des citoyens et des fournitures dans toute la ville du Caire, bravant les routes dangereuses et ignorant les couvre-feux. Des ERP ont apporté des matelas et des articles de literie pour que le personnel puisse dormir au bureau, et les ERP de la section consulaire ont facilité cette opération en mettant à contribution leur précieux savoir.

« Sans les connaissances des ERP, qui parlent la langue locale, font jouer leurs réseaux de relations et fournissent des services exceptionnels, notre ambassade serait sérieusement handicapée, souligne Stefanie. Au Moyen-Orient, ce qui compte surtout, ce sont les gens que vous connaissez et dans quelle mesure vous communiquez bien avec eux. »

Le soutien des ERP est particulièrement essentiel dans les petites missions. À Tripoli, M^{me} McCardell indique que la majorité des huit ERP de la mission se sont rendus à l'aéroport pour aider à la première évacuation de Canadiens voulant quitter la Libye, alors qu'il y avait seulement trois employés canadiens sur place. Même la bonne des enfants et la femme de ménage de l'ambassadrice, toutes deux à contrat,



Des prix sont remis à des chauffeurs et répartiteurs recrutés sur place au Caire, dont le travail a été essentiel pendant l'agitation politique. (De gauche à droite) Les chauffeurs Maged Mehany, Mamdouh Hassan, Ahmed Abdel Hamid et Awadallah (Mohammed) Abdel Zaher; l'ambassadeur Ferry de Kerckhove et le répartiteur Hani Fayek.

ont porté l'unifolié au bout de leurs bras pour qu'au milieu de tout le brouhaha, nos concitoyens puissent trouver et joindre le contingent canadien.

« Les membres de notre effectif ont couru des risques personnels pour aider les Canadiens, précise M^{me} McCardell. Or, ils sont vulnérables du simple fait d'avoir travaillé pour une ambassade et d'être associés à des étrangers. Mais nous, nous montons à bord d'un avion et leur disons au revoir. Une des choses les plus difficiles que j'ai eues à vivre a été de composer avec le sentiment de les avoir abandonnés en quelque sorte. »

Au Caire, plusieurs ERP ont reçu des prix pour les efforts extraordinaires qu'ils ont déployés pendant la crise. « Mais tous les ERP ont eu la vie dure, et les tensions demeurent, car la situation est encore incertaine et imprévisible », estime Stefanie.

« C'est une période difficile pour nos ERP dans la région, ajoute-t-elle. Voir votre pays chamboulé de cette manière est préoccupant, et plusieurs ont les nerfs à vif. Malgré tout, ils font bonne contenance, espèrent un retour à la normale et viennent travailler tous les jours, confiants que leur pays aura changé pour le mieux. »