



photos: MAECI

Prêt à passer à l'action : Le directeur du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, Serge Paquette, entame officiellement la construction du nouveau Centre des opérations.



Des graphiques produits par ordinateur montrent à quoi ressemblera une salle de réunion sécurisée (en haut) et la Salle d'intervention du nouveau Centre des opérations.

« Les outils que contient le coffre à outils du gouvernement du Canada continuent d'être aiguisés afin que nous puissions réagir plus rapidement et à plus d'endroits, à mesure que nous acquérons une plus grande expérience collective, déclare M. Chamberlain, membre du groupe de travail interministériel constitué en cas d'urgence. Les événements survenus lors du printemps arabe, comme le déplacement facilité des Canadiens de la Libye à Malte, ont réellement nécessité la collaboration et la mise à profit des forces de chaque ministère. » Il ajoute toutefois que le besoin se fait sentir pour un « guide » contenant des plans, des exercices et des procédures permettant de répondre à des urgences, comme les crises politiques. « Il nous reste beaucoup à apprendre », conclut-il.

UN NOUVEAU CENTRE DES OPÉRATIONS

Les partenaires du MAECI ont tous une place au sein du nouveau CSIU, qui ouvrira officiellement ses portes cet automne au rez-de-chaussée de l'édifice Lester B. Pearson. Les installations agrandies comprendront 25 postes de travail « à la carte » que pourront utiliser les employés d'autres ministères ainsi qu'un mur vidéo affichant les plus récentes données et nouvelles. Deux centres d'appels pourront également accueillir jusqu'à 35 préposés, une grande salle de conférence, deux salles de réunion et bien plus encore.

« Il s'agit réellement du summum des centres d'opération », déclare Serge Paquette, directeur du Centre des opérations. Depuis son arrivée dans ce poste en 1998, les installations ont été agrandies deux fois; le nombre d'employés a triplé; et le nombre de cas s'est multiplié exponentiellement. Il y a eu la crise du 11 septembre, le tsunami en Asie, l'évacuation au Liban, le séisme en Haïti et les urgences qui se sont chevauchées au printemps dernier, que Serge qualifie d'ailleurs de « l'une des périodes les plus difficiles à laquelle j'ai assisté au Centre... C'était même difficile de distinguer sur quelle crise nous étions en train de travailler. »

Serge changera de poste à l'automne pour devenir directeur du Centre d'apprentissage des services ministériels, où la gestion des urgences fait partie du programme. Selon lui, bien que l'intervention en cas d'urgence soit importante, il est aussi essentiel de mettre au point un meilleur processus de production de rapports, d'améliorer les capacités analytiques, de mieux définir les politiques et les procédures, et de regarder davantage vers l'avenir, même si cela peut être difficile lorsque les crises se succèdent rapidement. « Il est difficile de construire un bateau et de ramer en même temps. »

LA NOUVELLE NORME

Avec quelque 2,8 millions de Canadiens qui résident à l'extérieur du pays et plus de 50 millions de voyages effectués par des Canadiens à l'étranger chaque année vers des endroits de plus en plus exotiques — et sources possibles de troubles —, l'augmentation du nombre de cas est « devenue la norme », affirme Patricia Fortier, ancienne directrice générale des Opérations consulaires.

En 2010, le Centre des opérations a reçu plus de 160 000 appels, et 215 000 dossiers consulaires ont été ouverts, dont 1 900 portaient sur une arrestation ou une détention, 800 comportaient une demande d'aide médicale et 406 mettaient en jeu des enfants.