

JOSÉE MÉNARD

AGENTE DES OPÉRATIONS AU CENTRE D'URGENCE
DE LA DIRECTION DES SERVICES CONSULAIRES

Dans une situation de crise et de chaos, il est essentiel de garder son sang-froid et de prêter une oreille attentive. Il arrive que des Canadiens non seulement reconnaissent l'aide supplémentaire qui leur a été fournie, mais qu'en plus ils démontrent leur gratitude envers ceux qui les ont aidés.

Etre agent des opérations au centre d'urgence de la Direction des services consulaires, c'est être prêt à relever des défis quotidiens et à interagir avec des gens de partout dans le monde. C'est savoir être patient et faire preuve de débrouillardise, d'empathie et de sang-froid, entre autres lors de situations inattendues, afin de pouvoir donner des directives et d'apporter un soutien aux personnes en détresse.

À mes débuts au centre d'urgence, il y a tout près de deux ans, j'ai été jumelée avec des agents principaux pour une formation d'environ un mois. La durée de la formation initiale vise à permettre aux nouveaux agents d'accomplir les tâches propres à chaque quart de travail et de se familiariser avec les services consulaires. Il y a des quarts de jour, de soir et de nuit, de semaine et de fin de semaine, car le centre d'urgence fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

Travailler avec un horaire de quarts n'est pas toujours facile et, avec le temps, cela peut devenir épuisant. Par contre, ce type d'horaire a aussi ses avantages! Imaginez : vous pouvez passer une belle journée ensoleillée du mois de juin sur la terrasse d'un petit café ou à la plage à lire paisiblement un bon bouquin, tandis que le reste de la ville est au boulot. Ou encore l'hiver, vous pouvez aller dévaler les pentes de votre centre de ski préféré, en semaine, lorsqu'il n'y a que vous, la poudreuse et quelques autres fanatiques de sports d'hiver qui sont au rendez-vous.

Avec les multiples fuseaux horaires de notre planète et le nombre élevé de Canadiens qui voyagent partout à l'étranger, les appels peuvent venir des quatre coins du monde, à toute heure du jour et de la nuit. En général, les appels usuels, pour la perte ou le vol de pièces d'identité comme le passeport, ou encore pour demander des conseils au sujet des voyages à l'étranger, se gèrent assez rapidement car la procédure à suivre est semblable d'un cas à l'autre. Par contre, quand nous recevons des appels plus complexes – pour l'arrestation, l'hospitalisation ou le décès d'un Canadien à l'étranger, par exemple –, il faut démontrer des habiletés particulières. Nous cherchons à calmer les gens et à leur apporter du réconfort, ce qui n'est pas toujours facile au téléphone. Une fois les esprits calmés, nous pouvons fournir l'information



nécessaire pour résoudre le problème le plus rapidement possible.

Le centre est aussi en charge de la gestion des crises qui, par exemple, peuvent survenir lors de la saison des ouragans ou à la suite d'un tremblement de terre ou d'un tsunami. Il s'occupe également des crises de nature politique, comme celles survenues au Liban il y a environ deux ans et plus récemment au Kenya. Selon l'ampleur de la crise, le centre fonctionnera alors à pleine capacité, ce qui est très impressionnant à observer. Ces situations créent une poussée d'adrénaline comme on en connaît rarement dans d'autres milieux de travail.

Comme partout ailleurs, nous vivons des moments de satisfaction personnelle et d'autres qui sont teintés de frustration. L'un des défis que nous relevons particulièrement souvent est celui de gérer les attentes irréalistes des Canadiens à l'étranger envers les services consulaires, entre autres en dehors des heures d'ouverture des missions canadiennes et pendant les situations de crise. Quoi qu'il en soit, l'un des aspects les plus valorisants de notre boulot est lorsqu'un client fait preuve de reconnaissance envers le travail accompli pour répondre à la situation critique dans laquelle il se trouvait. Que ce soit un simple merci exprimé de vive voix, un suivi lors du retour sain et sauf au Canada ou même un message de remerciements envoyé à l'attention de nos superviseurs, c'est extrêmement gratifiant de savoir que nos efforts ont secouru quelqu'un qui avait de besoin d'aide.