

Prêt à tout

Lorsqu'une situation d'urgence se produit quelque part dans le monde, le MAECI doit maintenir, en tout temps, le contact avec les ressortissants et le personnel canadiens qui peuvent être touchés, afin de leur venir en aide au besoin. Ce rôle, nous le jouons au moyen d'une foule de technologies et d'outils qui ont été créés pour nous permettre de faire face au nombre croissant de crises qui surviennent à l'échelle internationale.

Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, à l'administration centrale, peut répondre jour et nuit aux appels urgents provenant de Canadiens au pays et ailleurs dans le monde. En cas de crise, les appels reçus par les missions peuvent être réacheminés vers le Centre grâce à un simple bouton sur le standard téléphonique de la mission, sur lequel on appuie chaque jour à l'heure de fermeture pour que l'aide consulaire soit accessible en tout temps.

Au Centre, les préposés aux opérations fournissent une aide professionnelle, avec le concours d'employés qui se portent volontaires lorsque le besoin s'en fait sentir.

« Lorsqu'il y a une urgence, c'est nous qui sommes au cœur de ce que fait le Ministère, affirme Nick Firlotte, directeur adjoint au Centre. Nous sommes toujours disponibles et nous offrons les conseils essentiels les plus à jour. »

Quand plusieurs crises surviennent en même temps, on crée une ligne distincte pour chacune. Le printemps dernier, on a dû ouvrir quatre lignes pour répondre à des crises simultanées en Libye, au Japon, en Côte d'Ivoire et en Syrie. Selon Nick, quatre autres lignes sont en voie d'installation. Les Canadiens peuvent également communiquer par courriel avec la boîte SOS du Ministère (sos@international.gc.ca), que des préposés surveillent jour et nuit.



Selon Nick Firlotte, le Centre des opérations est le point central des activités du Ministère pendant une urgence.

Les citoyens qui sont inscrits au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger, ou qui demandent qu'un suivi soit fait à la suite d'un appel d'urgence, peuvent être joints par le Centre par téléphone ou par courriel. Selon Nick, il est facile de recruter le personnel des missions partout dans le monde pour épauler ceux et celles qui font des appels et répondent à des courriels SOS. « Lors des plus récentes urgences, nous avons eu de l'aide précieuse de la part d'employés à Hong Kong, à New Delhi, à Beijing, à Bangkok, à Paris, à Londres, à Beyrouth, à Tokyo, à Manille, à Rome — partout, il y avait des gens prêts à donner un coup de main. »

Nick et son équipe ont hâte de déménager dans le nouveau Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, où ils auront du matériel neuf, y compris un mur entier de moniteurs qui leur donneront les

plus récentes nouvelles, ainsi que des postes de travail supplémentaires pour s'attaquer de plain-pied au défi des urgences.

On a créé des trousse de communication pour permettre aux équipes déployées sur le terrain de demeurer en contact. Wayne Vandermeer, gestionnaire de service au Soutien à la clientèle en technologie de l'information, précise que ces trousse, que l'on peut transporter dans deux valises, sont une version « mobile » du matériel rassemblé au cours des dernières années par les Services de technologie de l'information d'urgence (STIU), à la Direction des services du soutien à la clientèle en technologie de l'information. Les trousse comprennent des ordinateurs portables Signet, un routeur, un récepteur de signaux de satellite, des téléphones satellites, des appareils radio émetteurs-récepteurs, des BlackBerry, un iPad et une petite imprimante, ainsi que des panneaux solaires et des blocs-batteries rechargeables.



Le technicien de l'informatique du Service extérieur Eric Lefebvre avec une trousse de communication rapide

« Pas besoin d'être un expert technique pour utiliser ce matériel », ajoute Wayne, qui a aidé à préparer ces trousse avec les conseils des STIU et du Réseau d'intervention rapide (CECR) du Ministère. « Vous prenez vos valises, vous sautez dans l'avion — et vous pouvez communiquer de n'importe où avec le reste du monde. »

TIRANT PARTI DES LEÇONS APPRISES

Lors de situations d'urgence récentes, et avec l'aide du CECR, on a préparé deux autres trousse à l'intention du personnel à déploiement rapide. La trousse personnelle comprend des vivres, une tente, une couverture de survie, un sac de couchage, de l'écran solaire et d'autres articles, le tout contenu dans un sac à dos muni de roulettes. La trousse d'évacuation, qui est prête à expédier dans une gaine de protection étanche, renferme un mégaphone, des insignes d'identité, du papier et des stylos, un appareil photo numérique et d'autres articles qui servent au traitement de personnes évacuées.