



Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Canada

NOTRE M MONDE

Magazine des employés du MAECI
N° 15 – Automne 2011

en cas d'Urgence à l'étranger

50 crises en 15 mois

Lancement du nouveau
Centre des opérations

Des conseils aux voyageurs
qui pourraient vous sauver la vie



À PROPOS DE NOTRE MONDE

Notre Monde est le magazine des employés d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI). Rédigé par et pour notre personnel, il est publié quatre fois l'an par la Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles (BCF).

RÉDACTEURS EN CHEF PAR INTÉRIM

Charles Enman
Mary Gooderham
Eric Nicholas

INFOGRAPHISTES

Michel Pixel
Geneviève Houle

COMITÉ DE RÉDACTION

Latifa Belmahdi (BCF)
Debora Brown (BCD)
Stephen Burrige (IRH)
Drew Evans (CEP)
André-Marc Lanteigne (CSM)
Frédéric Miville-Deschênes (IRH)
Jade Puddington (CEP)

CEUX ET CELLES QUI ONT CONTRIBUÉ À CE NUMÉRO

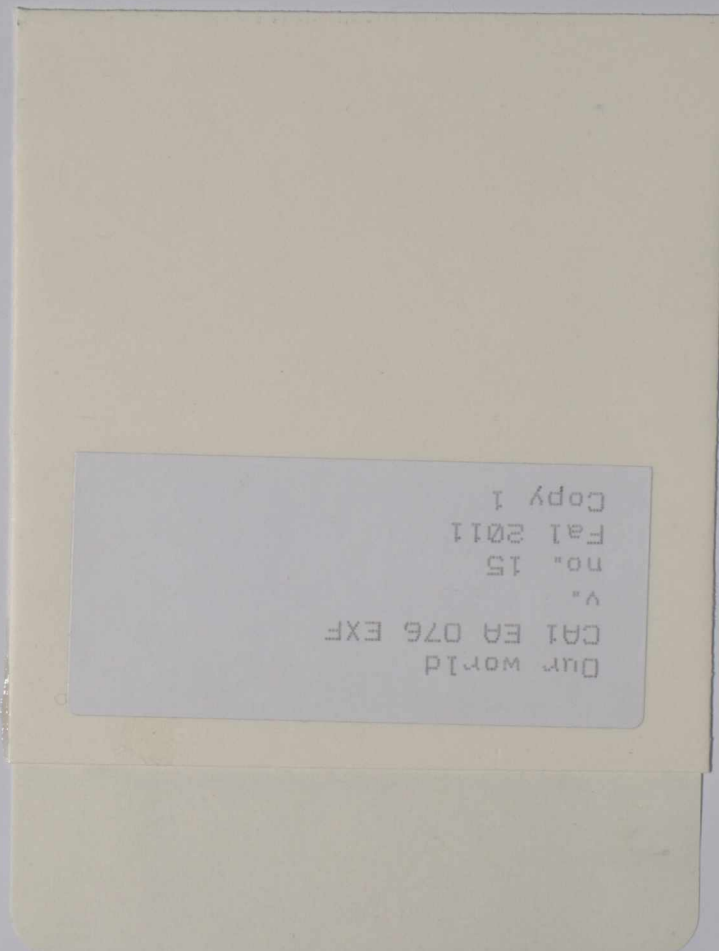
Brittany Blackstone (CEP)
Ferry de Kerckhove (CAIRO - CDM)
Campbell Morrison (CMC)
Jade Puddington (CEP)

Consultez *Notre Monde en ligne* dans l'intranet du MAECI. Vous y trouverez d'autres informations, des faits nouveaux et récents, des articles vedettes et des directives sur la façon de proposer des articles pour le magazine. Nous vous invitons à nous soumettre vos suggestions, articles, photos et commentaires par courriel, à ourworld-notremonde@international.gc.ca.



Dans ce numéro

- 3 Entre nous : En première ligne et de toute urgence
- 4 En mode de crise
- 9 Gérer le chaos
La famille avant tout
- 10 Une chef de mission devient elle-même une évacuée
- 11 Présent!
- 12 Une once de préparation...
- 13 Êtes-vous prêt?
- 14 Commerce : Une gestion qui sauve des vies
- 15 Commerce : Au secours des mineurs chiliens
- 16 Le MAECI dans le feu de l'action
- 18 Informez-vous avant de partir
- 20 Prêt à tout
- 21 À la rencontre de nos voisins : Les alliés du Canada en temps de crise
- 22 Mission vedette : Soulèvements dans le vieux monde
- 24 La bravoure des ERP au Moyen-Orient



En première ligne et de toute

Si vous suivez les actualités, vous savez sans doute que de nombreuses régions du globe sont secouées par des bouleversements sans précédent, que ce soit des cataclysmes, des soulèvements populaires ou une foule d'autres crises. Comme nous sommes sans cesse confrontés à cette réalité au MAECI, le présent numéro de *Notre Monde* est consacré à nos interventions en cas d'urgence à l'international, depuis les préparatifs jusqu'à la gestion.

« Il s'agit d'un effort qui engage tout le Ministère, affirme Gérald Cossette, sous-ministre délégué des Affaires étrangères. Presque tout le personnel du MAECI est intervenu dans les crises qui se sont succédé au cours des derniers mois, soit directement soit indirectement en épaulant ses collègues. »

Depuis le dévouement du personnel à l'administration centrale et dans les missions jusqu'à la structure de gestion qui a évolué pour répondre le plus efficacement possible à tous les types d'urgence, « les résultats sont éloquentes », souligne Blair James, ex-sous-ministre adjoint du Secteur des services consulaires et de la gestion des urgences récemment retraité.

« Le MAECI a grandi et acquis de l'expérience dans la gestion des urgences au point d'être aujourd'hui une plateforme pangouvernementale », explique Elissa Golberg, ancienne directrice générale du Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction. Elle se souvient d'une époque où l'unité ne comptait que trois personnes; aujourd'hui, elle en compte 63. La portée du travail s'est élargie, avec l'ajout de ressources supplémentaires pour répondre à des demandes toujours croissantes. « C'est le jour et la nuit », précise Elissa, selon qui chaque nouvelle expérience apporte son lot de leçons aussitôt mises en pratique. « Nous apprenons sans cesse. »

Le MAECI, entre-temps, « élabore de nouveaux outils et systèmes afin de pouvoir intervenir prestement et efficacement, commente Debora Brown, qui dirige la Direction générale des communications (Affaires étrangères). La collaboration en matière de gestion des urgences au sein du MAECI se fait dans les règles de l'art, particulièrement avec un gouvernement affichant un solide leadership. Et c'est tout le Ministère qui, lors de circonstances exceptionnelles, fait preuve d'un bel esprit de corps. »

Circonstances exceptionnelles en effet. Dans le présent numéro de *Notre Monde*, nous présentons une ambassadrice qui a vécu récemment une évacuation éprouvante à l'étranger, deux agents-gestionnaires consulaires déployés à Haïti après

Urgence

le tremblement de terre dévastateur et un employé qui offre du soutien aux familles touchées par des tragédies. Nous nous penchons sur la capacité du MAECI à répondre à des urgences, depuis les exercices préparatoires, la planification et la formation, jusqu'à la nouvelle communauté d'intervenants d'urgence. Et nous offrons quelques conseils pour vous préparer, vous et votre famille, à toute situation de crise au pays et à l'étranger.

D'autres articles du présent numéro traitent de la façon dont le MAECI gère les offres d'aide provenant du secteur privé canadien durant les situations d'urgence ainsi que le rôle essentiel que jouent les communications en période de crise. Dans nos articles réguliers, nous mettons en vedette la mission du Caire à la suite des troubles civils en Égypte et présentons les voisins qui sont venus nous prêter main-forte durant les diverses crises.

Nous offrons enfin un aperçu du nouveau Centre des opérations du MAECI, qui ouvrira ses portes cet automne. « C'est un ajout précieux à la capacité du MAECI à intervenir efficacement en cas de crise, et en particulier lors de crises nombreuses et simultanées », précise M. Cossette, responsable des affaires consulaires et de la gestion des urgences au Ministère.

Nous espérons que ces articles vous plairont tout autant qu'ils vous renseigneront, et nous vous invitons à rendre hommage avec nous à tous nos collègues qui s'activent dès qu'éclate une situation d'urgence, en un point quelconque du globe.

EN MODE DE CRISE

Réagir à des urgences internationales fait maintenant partie du train-train quotidien du MAECI, qui dirige les efforts pangouvernementaux qui ont été déployés dans le cadre de quelque 50 crises en 15 mois. Mettant à profit les leçons retenues et dotés de nouveaux outils, comme un nouveau Centre des opérations, nous augmentons sans cesse notre capacité à nous préparer en vue d'une multitude d'urgences, et à intervenir lors de celles-ci, ainsi qu'à aider les Canadiens à l'étranger.

Le courriel d'alerte envoyé par l'*U.S. Geological Survey* a été reçu à 1 h 26, le vendredi 11 mars 2011. Un puissant tremblement de terre avait eu lieu 40 minutes plus tôt au large de la côte nord-est du Japon et avait provoqué un terrible tsunami.

Au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU) du MAECI, où l'avis avait été reçu par Cédric Beaumier-Picotin, agent des opérations, et à la Direction générale des communications (Affaires étrangères), où Andy Best, agent de surveillance des médias, a pris connaissance des tous premiers bulletins, la catastrophe a déclenché une vague d'activités.

Compte tenu de la magnitude de 8,8 du séisme (réajusté à 9,0 par la suite), Cédric a immédiatement appelé au domicile de Frédéric Miville-Deschênes, agent des politiques à la Section des interventions lors de catastrophes de la Direction des affaires humanitaires et des interventions lors de catastrophes (IRH), qui était de garde à ce moment-là. Frédéric et son collègue Stephen BurrIDGE ont passé au peigne fin les nouvelles sur la catastrophe et ont communiqué avec d'autres membres du Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction (GTSR), qui se sont rassemblés à l'administration centrale vers 4 h. Une fois sur place, ils ont appelé la mission au Japon afin de déterminer les répercussions du tremblement de terre, rédigé un compte rendu de situation sur la catastrophe, avisé leurs partenaires gouvernementaux de la situation et aussi demandé à ceux-ci de se joindre à un groupe de travail qui s'est réuni à 8 h 30 le matin même. Cette réunion a été la première de 23 rencontres sur l'urgence au Japon, qui ont fait intervenir jusqu'à 16 ministères et organismes.

Pendant ce temps, Andy a envoyé par courriel le premier article sur le séisme publié par *l'Associated Press* à Cédric et au personnel concerné du MAECI juste avant 2 h, puis il a appelé Emmanuelle Lamoureux, la porte-parole de garde du Service des relations avec les médias. Aux petites heures du matin, Emmanuelle a étudié les nouvelles, a rédigé des infocapsules pour approbation et a commencé à recevoir des appels de journalistes canadiens.

Au CSIU, aussi appelé le Centre des opérations, Cédric a appelé la mission à Tokyo afin de découvrir s'il y avait eu des dommages importants et de s'assurer que tout le personnel était sain et sauf. Les lignes téléphoniques d'urgence se sont mises à sonner; des Canadiens inquiets voulaient des réponses à leurs questions. À 6 h, quelque 55 appels avaient déjà été reçus et, incroyablement, 4 984 autres appels ont été reçus au cours des 12 heures suivantes, auxquels 53 bénévoles du Ministère ont répondu.

ROUTINE HABITUELLE

C'était là un scénario familier. Depuis le début de l'année, le MAECI est constamment en état de préparation et de réponse à une urgence après l'autre : l'agitation civile en Côte d'Ivoire, en Tunisie et en Égypte, le séisme à Christchurch, en Nouvelle-Zélande, le soulèvement et la mission de l'OTAN en Libye. En effet, le séisme, le tsunami et l'urgence nucléaire au Japon ont marqué le terme d'une période de 15 mois, qui a commencé avec le tremblement de terre de janvier 2010 en Haïti, au cours de laquelle le MAECI est intervenu dans 50 crises — dont plusieurs se déroulaient en même temps ou l'une à la suite de l'autre — dans 36 pays.

« Cela a été un véritable choc de voir un séisme d'une telle envergure venir s'ajouter aux situations avec lesquelles nous devons déjà composer, se remémore Cédric, agent des opérations depuis deux ans qui a participé aux interventions à la suite de toutes les urgences importantes les plus récentes, et ce, en travaillant souvent de 18 à 20 heures à la fois. Nous étions tous exténués — mais c'est assez normal. »

Robin Dubeau, directeur général de la Gestion des urgences (CED), affirme que plusieurs facteurs expliquent la demande accrue pour des services consulaires et de gestion des urgences, notamment la fréquence croissante d'événements météorologiques extrêmes, les menaces causées par le terrorisme, l'instabilité politique dans plusieurs régions et les menaces à la santé publique. Entre-temps, la mobilité croissante des Canadiens, la couverture médiatique accrue des cas consulaires, l'utilisation répandue des



Une approche pangouvernementale : Des membres de 16 ministères et organismes se sont réunis dans la salle Robertson du MAECI pour une rencontre du Groupe de travail interministériel sur les catastrophes naturelles à l'étranger du gouvernement du Canada afin de discuter de l'intervention dans la situation d'urgence au Japon.

médias sociaux, ainsi que les attentes plus exigeantes du public et l'accent mis sur la politique ont ajouté à la complexité de la situation.

« Les gens s'attendent à ce que nous intervenions plus rapidement, que nous soyons plus près de l'action et que nous y soyons en grand nombre », mentionne Robin, qui occupait le poste d'agent de gestion et des affaires consulaires en Côte d'Ivoire lors du coup d'état de 1999 ainsi que celui de consul général auprès du Mexique lors de l'épidémie de H1N1 en 2009.

« Le MAECI est chargé de coordonner l'intervention du Canada dans le cadre d'urgences internationales, ajoute Robin. Le GTSR assure la tête des opérations lors de catastrophes naturelles, CED est chargé des urgences mettant en jeu une aide aux Canadiens et la santé publique, et la Direction générale de la sécurité et du renseignement prend la relève lorsque la sécurité à la mission et la sécurité des personnes est en jeu. Au sein du MAECI, la gestion des urgences fait aussi intervenir, entre autres, les groupes géographiques, la plateforme internationale, les directions générales des communications, le personnel du commerce international et les ressources humaines. »

Robin ajoute que d'autres ministères participent dès le tout début du processus et qu'une structure officielle est établie grâce à un Système de commandement des interventions, illustré à l'aide d'une série d'aimants fixés au mur de son bureau portant une étiquette avec le nom et les fonctions de chaque intervenant. Parmi les partenaires, mentionnons le ministère de la Défense nationale (MDN), l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le Bureau du Conseil privé, Sécurité publique Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Passeport Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, pour n'en nommer que quelques-uns, ainsi que des intervenants comme Santé Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments, au besoin.

UN EFFORT PANGOUVERNEMENTAL

Le partenariat s'étend de la planification en cas d'urgence à l'intervention même. Au moment du tremblement de terre et du tsunami au Japon, trois équipes d'aide à la planification des mesures d'urgence (EAPMU), composées d'employés du MAECI et du MDN, rendaient visite à 15 missions au Moyen-Orient et en Afrique du Nord dans le but de déterminer leur niveau de préparation en cas de troubles civils. En réaction au séisme, le MAECI a envoyé 25 000 couvertures, à la demande du gouvernement du Japon, afin qu'elles soient distribuées dans les refuges mis en place au moment de l'évacuation. Des radiomètres et des dosimètres (qui permettent de mesurer l'exposition d'une personne à la radiation) ont également été fournis en vue de répondre à l'urgence nucléaire.

Patrick Hébert, directeur adjoint d'IRH, affirme que les principaux intervenants ministériels lors de la gestion des urgences restent en contact continu. « Nous ne voulons pas être obligés d'échanger nos cartes d'affaires pour la première fois à la première réunion du groupe de travail », explique Patrick, qui a participé aux interventions lors du tsunami de 2004, en Asie, et du tremblement de terre au Pakistan, en 2005, à titre de membre d'une Équipe de soutien stratégique interministérielle (ESSI). L'équipe, dirigée par le MAECI et comprenant des représentants de l'ACDI et du MDN, peut être déployée dans des zones sinistrées pour évaluer les besoins et les possibilités quant à l'intervention du Canada.

Selon le colonel Bob Chamberlain, directeur de la politique en matière de maintien de la paix au MDN, les ESSI et les EAPMU constituent des exemples de l'évolution de la coopération interministérielle dans le cadre d'urgences internationales, qui a notamment été renforcée par l'effort pangouvernemental en Afghanistan.



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.

« 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. »

En bref

L'INTERVENTION DU CANADA À LA SUITE DU TREMBLEMENT DE TERRE en Haïti a exigé le traitement de 50 000 appels, l'ouverture de 6 527 dossiers de personnes touchées, une assistance à 4 620 personnes évacuées d'Haïti sur 49 vols et le déploiement de 222 membres du personnel pour assistance sur le terrain.

ENVIRON 2,8 MILLIONS DE CANADIENS VIVENT à l'extérieur du Canada; par ailleurs, les Canadiens ont fait plus de 56 millions de voyages à l'étranger en 2010, dont 2,9 millions vers des destinations telles que la Chine, Cuba, le Mexique et la Thaïlande.

ENTRE LE 29 JANVIER ET LE 18 AVRIL de cette année, 350 bénévoles de la communauté d'intervention d'urgence ont effectué un total de 10 800 heures de travail au Centre des opérations; 60 personnes ont été embauchées de façon occasionnelle et 100 employés ont été déployés dans des zones de crise.

DEPUIS CINQ ANS, le nombre de Canadiens qui demandent de l'aide consulaire à l'étranger a augmenté de 21 p. 100. Des dossiers ont été ouverts durant cette période pour les motifs suivants : 803 demandes d'aide médicale, 1 894 cas d'arrestation ou de détention, 34 cas de décès, dont certains causés par des meurtres, 698 cas concernant la recherche de personnes ou leur état et 22 cas d'enlèvement.

LE MAECI A TRAITÉ 210 736 CAS CONSULAIRES en 2010, un nombre en hausse constante depuis 2001, alors qu'on en dénombrait 131 346.

EN 2010, 75 P. 100 DES CAS CONSULAIRES avaient trait aux passeports, 22 p. 100 à des questions d'ordre général et 3 p. 100 à des situations d'urgence.

UN PRINTEMPS AGITÉ — NOMBRE D'APPELS REÇUS lors des récentes situations d'urgence :
Japon : 12 600
Nouvelle-Zélande : 308
Libye : 2 800
Égypte : 18 500
Côte d'Ivoire : 387 (en date du 23 avril 2011)

50 crises en 15 mois ▼

De janvier 2010 à avril 2011, le personnel du MAECI, les bureaux régionaux de gestion des urgences, les missions, les coordonnateurs d'urgence, les bénévoles ainsi que d'autres ministères ont répondu à 50 crises internationales dans 36 pays. Ces situations d'urgence ont pris toutes les formes possibles, depuis des accidents d'autobus jusqu'à des catastrophes naturelles dévastatrices. Elles ont cependant toutes deux choses en commun : elles ont nécessité une réponse ministérielle coordonnée et elles ont touché des Canadiens. Voici une brève liste des situations d'urgence que nous avons dû affronter ces derniers mois. Pour une liste plus longue et plus détaillée, consulter *Notre Monde en ligne*.

Haïti, janvier 2010

Séisme de magnitude 7,0
230 000 morts
1 million de sans abri



Chili, février 2010

Séisme de magnitude 8,8
562 morts
De 15 à 30 milliards de dollars en perte pour l'économie chilienne



Pakistan, juillet 2010

Inondations dévastatrices
2 000 morts
Plus de 20 millions de personnes touchées



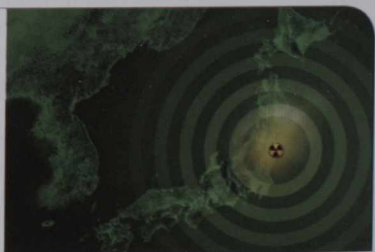
Moyen-Orient, janvier 2011 à présent

Troubles civils
16 000 morts (estimé)



Japon, mars 2011

Séisme de magnitude 9,0, tsunami, urgence nucléaire
15 628 morts
4 823 personnes disparues
L'un des cinq plus importants séismes de tous les temps



Gérer le chaos

Au lendemain du séisme destructeur qui a frappé Haïti l'an dernier, Sean Blane et Nicolas Pypops se sont rendus à l'ambassade du Canada à Port-au-Prince pour apporter une aide consulaire d'urgence. Les deux agents-gestionnaires consulaires (AGC) dépêchés dans ce pays se sont vite rendu compte de la définition passablement large de leur rôle.

Avec l'aide de partenaires de Citoyenneté et Immigration Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada, ils ont traité le dossier d'environ 500 personnes par jour en vue de leur évacuation vers le Canada. Ils ont aussi aidé à d'autres tâches : servir des repas, coordonner des bénévoles ou encore prendre soin des orphelins dans une pouponnière de fortune.

« On se serait cru dans un film, dans lequel des gens nous disaient, en brandissant un passeport, "Je suis Canadien", "Je connais un Canadien" ou "Je veux être Canadien" », affirme Sean, âgé de 44 ans, lorsqu'il raconte la scène à l'entrée de la mission, à son arrivée et au cours des jours suivants. « Nous avons été témoins de toutes sortes de situations inimaginables. Notre travail n'avait absolument rien d'ordinaire. »

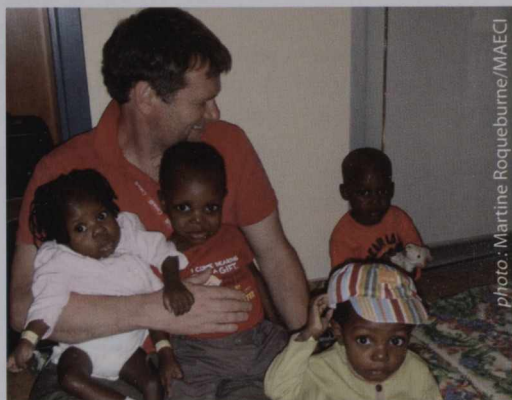
Pour sa part, Nicolas, un agent opérationnel de 29 ans qui, l'avoue-t-il, « adore cela quand ça bouge », a été déployé en Haïti après une seule affectation comme AGC adjoint à Miami. En pareille situation, dit-il, « on ne peut jamais vraiment planifier. On doit s'adapter constamment et, d'une façon ou d'une autre, trouver une solution. »

Ces deux agents et les autres AGC ont vite noué des liens étroits, travaillant dans un garage attenant à

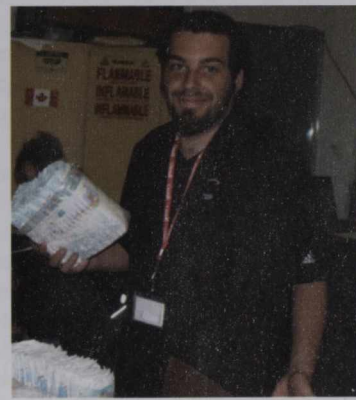
l'ambassade et dormant à peine deux heures par nuit, que ce soit à l'ambassade, dans des tentes ou dans un appartement surpeuplé. Malgré les nouvelles secousses sismiques et le bruit de coups de feu au loin, ils changeaient des couches, réconfortaient des personnes ayant perdu un proche et rédigeaient des passeports d'urgence, avec un toit de voiture comme bureau.

« La situation est devenue plus que chaotique », précise Nicolas. Fils de diplomate, sa mère a elle-même occupé un poste d'AGC en Haïti dans les années 1980 et a été évacuée lors du soulèvement contre le gouvernement de transition du général Henri Namphy.

« De manière générale, en tant qu'agents consulaires, nous devons régler un ou deux cas complexes par année. Lors du déploiement en Haïti, nous devons régler 10 de ces cas juste avant le dîner », poursuit Sean, qui occupe maintenant un poste d'AGC à Boston. Pour lui, ce déploiement a été « l'une des expériences les plus intenses et les plus belles de ma vie ». Son retour au Canada avec un petit bébé dans les bras, pour le remettre à ses parents adoptifs, constitue un moment particulièrement mémorable. « J'ai encore le sourire aux lèvres chaque fois que j'y pense. »



Sean Blane aide à s'occuper des enfants dans une pouponnière improvisée pour des orphelins.



Nicolas Pypops déballe des couches, qui font partie de fournitures venant de la République dominicaine en préparation de l'arrivée d'un groupe d'orphelins à la mission.

La famille avant tout

Ayant accompli sa première affectation en Côte d'Ivoire, au moment où y sévissait une guerre civile, Sherri van de Hoef a vite compris la détresse que ressentent les familles dans les situations d'urgence internationales.

Et c'est une leçon qu'elle n'a pas oubliée. Après avoir été agente-gestionnaire consulaire (AGC) à Abidjan de 2002 à 2004, dans un climat de violence, où un couvre-feu était en vigueur et où il fallait procéder à des évacuations, elle était bien préparée pour assumer des affectations spéciales au Groupe de liaison familiale du MAECI.

De retour au Canada après son affectation à Abidjan, Sherri s'est ainsi retrouvée au sein de cette nouvelle unité à la suite du tsunami qui a frappé l'Asie en 2004. Elle y a servi comme agente de liaison et dispensé des services de gestion de cas aux familles sinistrées. Elle a codirigé le Groupe au lendemain du tremblement de terre en Haïti, en 2010, et l'a dirigé à l'occasion de diverses situations d'urgence internationales au printemps dernier.

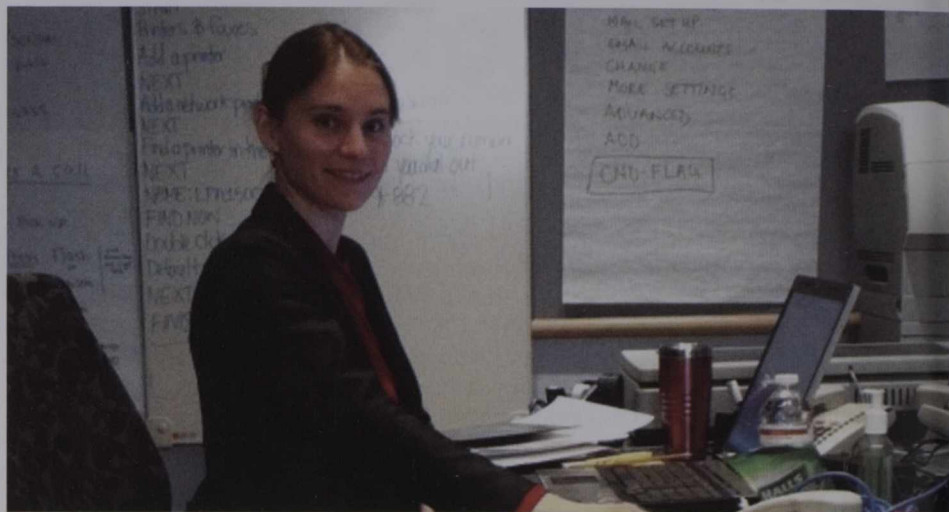
« Nous sommes le visage du Ministère que voient de nombreuses familles canadiennes lorsque se produit une crise », d'expliquer Sherri qui dirige l'Équipe du renouvellement des AGC, laquelle s'emploie à développer les capacités de la filière, notamment pour aider les AGC à traiter un nombre grandissant de cas d'urgence. »

Le Groupe de liaison familiale, que Sherri qualifie d'« équipe d'intervention en gestion de cas », s'occupe de situations mettant en cause des décès, des problèmes relatifs aux enfants, des arrestations et des détentions, et des dossiers suscitant beaucoup d'attention. Ses membres collaborent étroitement avec les agents qui travaillent sur le terrain, d'autres ministères et les fournisseurs de services pour s'assurer que les renseignements et le soutien nécessaires soient à la portée des gens qui, souvent, se sentent démunis, séparés par de grandes distances et bombardés d'informations par les médias.

Les gens qui se retrouvent dans une situation d'urgence sont rassurés « du seul fait de savoir que quelqu'un va les aider », explique encore Sherri, une diplômée en psychologie. « Cela leur donne un certain contrôle sur une situation tragique et accablante. »

Ceci étant, les longues heures de travail en situation de crise sont causes de stress et d'épuisement pour les membres de l'équipe. « Il y a des jours où il est difficile de nous isoler de la souffrance que nous traitons. Ces familles ont tant perdu. »

Certaines d'entre elles maintiennent les liens, envoient des photos aux membres du Groupe, les invitent à des services commémoratifs, ajoute-t-elle. « Nous avons certainement un impact sur la vie des gens, et cela fait plaisir. »



Sherri van de Hoef au travail à une console téléphonique de la « salle de combat ».

Une chef de mission devient elle-même une évacuée

Sandra McCardell sait bien à quel point une évacuation internationale peut être éprouvante, pour en avoir vécu une elle-même.

Le 19 février 2011, Sandra McCardell, qui est ambassadrice du Canada en Libye, et son mari Edis Zagorac étaient attablés sur la terrasse d'une pizzeria, sur une plage de Tripoli, regardant leurs trois enfants jouer dans le sable. Une semaine plus tard, munie d'une seule valise, elle a abandonné son domicile, dit au revoir à son mari et à ses enfants, qui allaient quitter la Libye par bateau, supervisé le départ de plus de 350 Canadiens, et quitté elle-même le pays.

Voilà qui s'est avéré une expérience fort édifiante pour M^{me} McCardell, qui a connu les deux côtés de l'équation en fermant la mission du Canada.

« J'ai connu avec ma propre famille les mêmes problèmes qu'éprouvent beaucoup de gens. Seulement, j'avais aussi l'obligation professionnelle d'évacuer les Canadiens et de m'occuper de leurs besoins et de leurs soucis », dit-elle.

Dans le passé, M^{me} McCardell a été en poste au Caire, à Tel Aviv, à Sarajevo et à Beyrouth, et elle a travaillé au Secteur des ressources humaines durant le tsunami de 2004 en Asie et lors de l'évacuation du Liban de 2006. Elle fait remarquer qu'il est difficile de tout prévoir en cas d'urgence.

« Nous n'avions pas pressenti que la situation se détériorerait si vite en Libye. Lors d'une situation de crise, les éléments dont disposent les ambassades du Canada

pour répondre et intervenir rapidement sont les mêmes, bien entendu, que ceux de toutes les autres ambassades et des grandes entreprises. Par conséquent, les communications sont limitées et les ressources disparaissent très rapidement. »

La situation a été particulièrement chaotique à l'aéroport de Tripoli, ajoute-t-elle, lequel était bondé de gens voulant désespérément partir et qui devaient composer avec des conditions indescriptibles. Le MAECI a bien collaboré avec la Défense nationale pour transporter les évacués canadiens à Malte. « C'est une expérience qui nous servira dans l'avenir, car nous allons malheureusement faire face de nouveau à ce genre de situation. »



photo : Cpl Jax Kennedy, caméra de combat des Forces canadiennes.

L'ambassadrice Sandra McCardell accueille des personnes évacuées de la Libye sur un Hercules des Forces canadiennes à l'aéroport international de Malte.

Présent!

Le jour, Ryan Ward travaille à Ottawa en qualité de délégué commercial, fonction qui l'amène à promouvoir les liens entre l'administration centrale du MAECI, les bureaux régionaux et les missions à l'étranger. Mais dès qu'une urgence se produit quelque part dans le monde, vous le trouverez, après les heures de travail normales, au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, où il vient en aide aux Canadiens.

Ryan est l'un des quelque 350 membres du MAECI qui composent la communauté des intervenants d'urgence. Ce groupe — dont les membres sont habituellement appelés « bénévoles », même s'ils sont payés pour leur travail — comprend des employés de toutes les filières et de toutes les classifications. Ces personnes, mentionne Ryan, « entrent au travail le soir, les fins de semaine et tôt le matin pour faire en sorte que les Canadiens en difficulté à l'étranger puissent parler à une personne lorsqu'ils logent un appel ».

Ryan a travaillé au Centre lors de sa toute première journée au MAECI, en juillet 2006, en réponse à un appel lancé pour faciliter l'évacuation des Canadiens qui voulaient quitter le Liban cet été-là. Depuis, il saisit chaque occasion de revenir au Centre, ce qui, dit-il, s'est produit souvent depuis son retour, l'an dernier, d'une affectation de deux ans en Indonésie. En effet, pour la seule année en cours, du début février à la fin avril, il a prêté main-forte lors de situations d'urgence en Égypte, en Libye, en Nouvelle-Zélande, au Japon, à Bahreïn, au Yémen, en Côte d'Ivoire et au Burkina Faso.



Ryan Ward et sa collègue Johanna Fall au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence.

Quelques données sur l'aide apportée : de février à avril, les bénévoles ont travaillé près de 11 000 heures au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence à l'occasion de huit situations d'urgence différentes; ils ont reçu 35 000 appels et en ont logé tout autant.



Selon la directrice adjointe de l'Unité du réseau d'intervention rapide, Julie Lambert, un nouveau système sur le portail des Ressources humaines aide à recruter, à inscrire, à former et à suivre les bénévoles comme Ryan. Les membres actuels ou à venir du groupe peuvent assister à des cours d'orientation ou de mise à jour de l'Institut canadien du service extérieur (CFSI). De même, ils peuvent définir et peaufiner leurs compétences, et indiquer leurs préférences, par exemple travailler au centre d'appels ou être déployés rapidement sur place.

Julie ajoute que de nombreux employés se joignent au groupe parce qu'ils aiment être là où ils peuvent apporter une contribution directe en situation d'urgence. « Cela est pour eux l'occasion de faire partie des nouvelles, et d'essayer d'améliorer la situation », affirme-t-elle.

Ryan, qui a commencé à travailler sur des quarts de travail lorsqu'il était un jeune agent des opérations, agit un peu comme un chef de groupe. Il aide les autres bénévoles et assure la liaison avec les agents des opérations dans les cas les plus complexes. Chaque cas est différent, dit-il, et comporte son lot de questions et de problèmes. Il recommande à ceux qui n'ont jamais travaillé au Centre d'en faire l'essai.

« Aider les gens qui sont en première ligne est une expérience formidable. C'est extrêmement valorisant de répondre à un appel où votre interlocuteur vous dit : "Je viens tout juste d'arriver à Toronto en provenance de l'Égypte. C'est vous tous qui m'avez sorti de là. Merci, et merci encore! Je n'y serais pas arrivé sans vous." »

Êtes-vous intéressé à rejoindre la communauté des intervenants d'urgence? Inscrivez-vous au cours d'orientation en ligne (ODS060) qui est offert dans le site Web de CFSI; vous n'avez qu'à suivre les instructions.

Une once de préparation...

Bien qu'il soit impossible de prévoir chaque situation d'urgence à laquelle les employés du MAECI pourraient être confrontés, il existe une vaste gamme de cours de formation, d'exercices et d'approches de planification qui aident le Ministère et le personnel à être les mieux préparés possible.

Lemobilier de la mission a commencé à bouger, de façon à peine perceptible au début, mais en quelques secondes, le tremblement était devenu violent. Les cartables et le matériel de bureau sont tombés des étagères, les lumières se sont éteintes et des carreaux sont tombés du plafond. Poussés par l'adrénaline, certains membres du personnel se sont rués vers l'extérieur. D'autres se sont abrités sous les bureaux et les tables de la salle à manger.

Lorsque le tremblement s'est arrêté, les collègues et amis ont commencé à se chercher les uns les autres, mais bon nombre manquaient à l'appel. Il a suffi d'un coup d'œil rapide à l'extérieur des grilles de l'ambassade pour constater que des milliers de vies avaient été dévastées par le violent tremblement de terre.

Heureusement, il s'agit d'une histoire fictive, d'un scénario sur papier à l'intention du personnel, en vue du « QuakeEx 2011 », un exercice d'un jour mené à l'ambassade du Canada à Beijing, en mai dernier, et organisé par le Secteur de la gestion des urgences.

À la lecture d'un tel scénario, vous pourriez vous demander « Qu'est-ce que je ferais dans cette situation? » ou « Qui est responsable des procédures d'urgence? » et « Quel plan est-ce que je suivrais? » L'exercice « QuakeEx » est justement conçu pour répondre à ces questions. « C'est l'occasion de vérifier, d'améliorer et de peaufiner les plans et les procédures d'urgence, de déclarer Ed Czank, gestionnaire du Programme de formation de la Direction des politiques, de la planification d'urgence et de la formation.

« Comme les situations d'urgence peuvent survenir n'importe où et n'importe quand, il est essentiel de s'assurer que les employés du MAECI sont prêts à toute éventualité, a indiqué Jennie Phillips, ancienne formatrice du cours sur la gestion des urgences dans les missions. Nous entendons souvent dire qu'au moment d'une urgence, le plan n'est pas respecté. » Jennie précise que la formation aide les employés à mettre de l'ordre dans le chaos qui accompagne souvent les urgences. « La planification n'est pas une question de plan, c'est une question de processus », ajoute-t-elle.

Le MAECI a conçu des programmes de formation et des exercices détaillés sur les situations d'urgence, que l'on offre à la fois à l'administration centrale et à l'étranger. Cet été, par exemple, la Direction générale de la gestion des urgences a offert, à 12 reprises, le cours de deux jours sur la gestion des urgences dans

les missions (en tout, à 134 employés qui allaient partir pour l'étranger). Ce cours donne un aperçu des principes de gestion des urgences ainsi que des directives sur le Système de commandement des interventions (SCI) et le Plan d'urgence des missions, deux outils essentiels dans toute intervention d'urgence.

En outre, le Groupe de travail pour la stabilisation et la reconstruction organise régulièrement des exercices avec nos missions à l'étranger, des organisations non gouvernementales clés et même des partenaires internationaux, ou encore participe à de tels exercices, afin d'élaborer et de tenir à jour des stratégies de préparation pour les interventions en cas de catastrophe naturelle de grande envergure. Plus tôt cette année, un exercice conjoint de préparation d'une durée d'une semaine s'est tenu à Trinité-et-Tobago, auquel ont participé notre mission à Port of Spain, la Direction des affaires humanitaires et des interventions lors de catastrophes (IRH) du MAECI, l'Agence canadienne de développement international, le ministère de la Défense nationale et divers représentants des États-Unis.

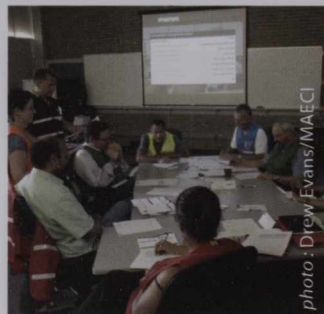


photo : Drew Evans/MAECI



photos : Victoria Kelley/MAECI



(à gauche) Pratique : Des participants à un cours sur la gestion des urgences dans une mission appliquent leurs connaissances du Système de commandement des interventions lors d'un exercice de simulation d'urgence.
(au centre et à droite) Simulations de blessures à l'ambassade du Canada à Beijing

On constate déjà sur place les avantages réels de la formation et de la planification d'urgence. Par exemple, quelques mois après avoir participé à un exercice de simulation sur maquette dirigé par le Bureau régional de gestion des urgences, des employés de l'ambassade du Canada au Caire se sont rendus en Libye pour aider aux évacuations. Leur travail reflétait de toute évidence la structure du SCI, qui sert à gérer des urgences en établissant clairement un cadre de décision, de procédures et d'attribution des ressources.

« Les aptitudes acquises servent non seulement en cas d'urgence, mais peuvent être utilisées dans toute circonstance extraordinaire », d'affirmer Tom Cumming, qui vient de terminer un cours de gestion des urgences et qui occupera bientôt un poste à Taïpei.

Compte tenu de la vaste gamme de situations de crise pouvant survenir partout dans le monde, toutes les approches de formation et de planification sont cruciales. Dans l'ensemble du MAECI et dans de nombreux autres ministères, des efforts majeurs sont déployés quotidiennement pour s'assurer que chaque employé sait quoi faire en cas d'urgence — une aptitude vitale lorsque chaque minute compte.

Êtes-vous PRÊT?

En cas d'urgence ici au Canada, les secours pourraient mettre du temps à arriver. Il est donc essentiel de se préparer pour ces moments où l'on est laissé à soi-même. Sécurité publique Canada offre d'importants conseils aux Canadiens à ce sujet :

1- SACHEZ QUELS SONT LES PRINCIPAUX RISQUES dans la région où vous habitez, qu'il s'agisse de tremblements de terre, d'inondations, de blizzards ou de feux de forêt.

2- PRÉPAREZ UN PLAN D'URGENCE FAMILIAL qui prévoit, entre autres choses, un lieu de rassemblement pour les membres de la famille en cas d'urgence, les façons de sortir de la maison et du quartier, et ce qu'il faut faire pour les enfants s'ils sont à l'école ou à la garderie.

3- CONSTITUEZ UNE TROUSSE D'URGENCE FAMILIALE de base qui contient des réserves d'eau et des aliments non périssables en quantité suffisante pour trois jours, une lampe de poche, une trousse de premiers soins, de l'argent comptant en petites coupures (p. ex. des billets de 10 \$) et des copies de votre plan d'urgence et de votre liste de personnes à joindre. Dans le cas d'une trousse de plus grande importance, vous pourriez y ajouter des chandelles et des allumettes, des vêtements de rechange, du papier hygiénique, de l'eau de Javel et d'autres articles.

« Les préparatifs d'urgence, c'est quelque chose qui nous incombe à tous. »

« Les préparatifs d'urgence, c'est quelque chose qui nous incombe à tous », de dire Jennifer Jager, conseillère principale en communications à Sécurité publique Canada, ajoutant que cela vaut autant pour les Canadiens qui se trouvent au pays qu'à l'étranger. « Les précautions que nous suggérons sont simples et pleines de bon sens, et elles pourraient sauver des vies partout où elles sont mises en pratique. »

Dans le site Web de Sécurité publique Canada se trouve une page intitulée 72 heures : Votre famille est-elle prête?; celle-ci donne des listes de vérification, des liens vers diverses publications, des renseignements sur les endroits où l'on peut se procurer une trousse préparée d'avance, ainsi que d'autres conseils utiles. Vous pourrez en apprendre davantage à www.preparez-vous.ca.

Conseil utile : À la maison, tout le monde devrait savoir où se trouvent le coffret électrique, les robinets principaux pour l'eau et le gaz, et le siphon de sol.



Lorsque le tremblement de terre catastrophique a frappé Haïti peu avant 17 h, le mardi 12 janvier 2010, Edmund Lee était au bureau et se préparait à rentrer chez lui. Ce ancien directeur adjoint des Relations commerciales avec l'Amérique latine et les Caraïbes ne connaîtrait plus d'autre journée « normale » avant longtemps.

Au cours des deux mois qui ont suivi, Edmund et ses collaborateurs, Anne-Marie Mosey et Christopher Wimmer, ont reçu et traité plus de 700 offres d'aide en provenance du secteur privé canadien, travaillant le plus souvent après des nuits écourtées et dans l'improvisation. L'équipe s'était vu confier la gestion des entreprises canadiennes par la Direction des affaires humanitaires et des interventions d'urgence et la Direction de la planification d'urgence et de la formation, les deux directions du MAECI chargées des interventions d'urgence.

« Nous avons un travail énorme à accomplir, rappelle Edmund. Des vies étaient en jeu et nous voulions être sûrs de bien gérer les offres d'aide pour les acheminer aux bons endroits. »

Pour prioriser le nombre considérable d'offres qui affluaient de toutes les régions du Canada et d'ailleurs, l'équipe a créé un système de triage. Les entreprises offrant dans l'immédiat des services de transport (y compris par avion) ou d'abris recevaient la priorité, alors que celles qui proposaient de l'eau embouteillée ou des marchandises non immédiatement utilisables durant le chaos étaient inscrites plus bas sur la liste. L'équipe a aussi mis au point des outils de communication gouvernementale pour expliquer aux entreprises quel type d'aide était utile durant la crise, et s'est engagée à répondre à toutes les demandes de renseignements. Elle a même organisé une coordination impromptue avec une opération de recherche et de sauvetage d'envergure menée par une entreprise canadienne à Port-au-Prince.

« J'ai été très heureux de voir le nombre d'entreprises canadiennes se disant sincèrement prêtes à offrir leur aide pour répondre aux besoins humanitaires criants, dit-il. La réponse a été remarquable. »

Aujourd'hui, Edmund estime avoir trouvé un nouveau rôle d'importance pour les agents commerciaux du Ministère, lorsque le Canada est appelé à intervenir à la suite d'une catastrophe à l'étranger. « Il y a parfois divergence entre les offres des entreprises et ce que les ONG sur le terrain jugent utile. Nous avons voulu combler cet écart, et l'avons fait le plus rapidement possible. »

Edmund a constaté que les meilleurs résultats s'obtiennent lorsque les activités des ministères, de l'Organisation des Nations Unies et des ONG sont coordonnées et qu'un système de suivi rapide et précis de l'information est en place. La première étape consiste à former une équipe d'agents responsables et à leur donner des outils tels qu'un plan de triage, une stratégie de communication, des sites Web à jour et des comptes courriel collectifs dédiés. Ainsi, les entreprises qui offrent leurs services peuvent recevoir les conseils et l'aide dont elles ont besoin.

« Haïti mettra plusieurs années à se relever mais ces outils resteront pertinents tout au long de la période de reconstruction, car ils nous permettent de voir rapidement ce que les entreprises actives dans différents secteurs peuvent fournir, précise Edmund.

« Ces outils s'avéreront encore utiles lorsque la prochaine catastrophe surviendra; quelle qu'en soit la gravité, nous serons en mesure de réagir plus rapidement et de mettre en place un plan d'action. »

Une gestion qui sauve des vies

Par Campbell Morrison



Edmund Lee et ses agents ont traité plus de 700 offres d'aide venant du secteur privé du Canada à la suite du tremblement de terre survenu à Haïti.



Au secours des mineurs chiliens Par Campbell Morrison

En octobre 2010, lorsque 33 mineurs ont été secourus après avoir passé, fait sans précédent, 69 jours sous terre dans la mine de cuivre et d'or San José à Copiapó, au Chili, le premier ministre Harper a félicité les entreprises canadiennes qui ont apporté leur aide sous forme de savoir-faire et de matériel.

« Les Canadiens peuvent être fiers que des entreprises de leur pays aient participé aux opérations de secours en forant deux puits d'évacuation supplémentaires et en offrant des services de transport aérien, une expertise en matière de forage, des génératrices, des modules de logement temporaire ainsi que les premières communications par satellite sur place », a déclaré le premier ministre.

Parmi les héros méconnus de ces opérations se trouvent les délégués commerciaux du Canada au Chili. Leurs efforts en coulisse ont aidé à mettre en relation les entreprises canadiennes et les secouristes.

Dans les jours ayant suivi l'effondrement du 5 août qui a emprisonné les mineurs à 700 mètres sous terre, le sous-ministre chilien des Affaires étrangères, Fernando Schmidt, a invité l'ambassadrice du Canada au Chili, Sarah Fountain Smith, à venir le rencontrer. Ce dernier cherchait alors à obtenir l'aide des pays possédant un solide savoir-faire dans le domaine des mines.

En prévision de cette demande et dans une course contre la montre, Gonzalo Muñoz, un délégué commercial se spécialisant dans les mines, ainsi que ses collègues, le conseiller commercial Peter Furesz et le délégué commercial Brooke Grantham, ont commencé à dresser la liste des entreprises canadiennes ayant précisément l'expertise nécessaire dans cette situation. Lorsque M^{me} Fountain Smith s'est présentée à la rencontre, elle a pu fournir cette liste au sous-ministre Schmidt.

« Nous avons commencé à communiquer avec les entreprises immédiatement après l'effondrement de la mine, souligne Gonzalo. Nous étions très heureux de pouvoir aider à mettre en relation les entreprises qui souhaitaient contribuer aux efforts de secours. »

De nombreuses entreprises canadiennes ont participé aux opérations, qu'il s'agisse de Precision Drilling Corporation et de Barrick Gold Corporation, ou encore des entreprises moins connues comme Atco Structures & Logistics et Cementation Canada Inc.

« Les entreprises canadiennes ont offert leur aide et l'ont fait de manière très généreuse. Pour nous, notre rôle a été comme celui d'un intermédiaire qui facilite le jumelage des offres avec les besoins, ajoute Peter. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos homologues chiliens et les entreprises canadiennes afin de veiller à ce que le type d'aide approprié se rende au bon endroit, au bon moment.

Nous avons fait partie d'une très vaste opération qui a véritablement mis à contribution des milliers de personnes. »

Le chef de cabinet du ministre chilien des Mines a tôt fait de souligner les efforts de l'ambassade dans une lettre publiée au mois d'août, indiquant que la réaction internationale était « touchante et encourageante ».

Ayant construit un puits d'évacuation supplémentaire connu sous le nom de « Plan C » pour les opérations de secours, l'entreprise Precision Drilling, de Calgary, a aussi témoigné sa reconnaissance à l'égard des efforts de l'ambassade. Cette dernière a joué un rôle de soutien essentiel pour l'entreprise en l'aidant à communiquer avec les autorités locales. Le 13 octobre, au lendemain du sauvetage des mineurs, la vice-présidente de Precision Drilling, Joanne Alexander, a envoyé une note à Brooke pour le remercier de son « appui tout au long du processus », en ajoutant qu'il était « très utile de savoir que l'on pouvait trouver de l'aide sur le terrain ».

Lorsque les mineurs sont remontés un par un, ramenés à la surface dans une capsule en forme d'ogive appelée Fenix II — elle-même le résultat d'une collaboration internationale —, une opération qu'a vue environ 1 milliard de personnes à la télévision, un drapeau canadien bien en vue a mis en évidence le rôle du Canada.

Pour exprimer la gratitude de son pays envers la communauté internationale et l'aide reçue, le ministre chilien des Mines, Laurence Golborne, a apporté en mars la capsule Fenix I (utilisée pour acheminer des matériaux aux mineurs et de ces derniers vers la surface) à Toronto, où elle a été exposée au salon commercial annuel de l'Association canadienne des prospecteurs et entrepreneurs. L'Association a d'ailleurs rendu hommage à l'équipe chargée de cette remarquable opération de secours en présentant au ministre Golborne un prix soulignant le travail exceptionnel.

Le MAECI dans le feu de l'action

Lorsqu'une urgence éclate et que le Ministère concentre tous ses efforts à sauver des vies et à assurer la sécurité des Canadiens, les communications du MAECI prennent alors une importance cruciale.

Cette importance est ressentie au cœur même de la Direction générale des communications (Affaires étrangères) (BCD), précise la directrice générale Debora Brown. « Nous savons que les enjeux sont énormes, dit-elle. Dès que nous sommes informés qu'une crise vient d'éclater et qu'un groupe d'intervention d'urgence est touché, toute la Direction générale se mobilise. »

BCD façonne le discours public de l'ensemble des activités du gouvernement lorsque ce dernier est confronté à une situation d'urgence, peu importe l'endroit dans le monde. « Notre ministre et le gouvernement dans son ensemble dépendent de nous pour formuler l'information qui sera rendue publique afin qu'elle soit exacte, sûre et opportune — et nous déplaçons des montagnes pour nous assurer que ce soit fait », explique Debora.

La Direction générale surveille et analyse l'opinion publique de minute en minute, rédige des déclarations que les porte-parole diffusent par une variété croissante de moyens. Les porte-parole du Ministère gèrent habituellement le flot de questions des médias dans les minutes qui suivent une crise, et sont appelés à organiser des événements médiatiques pour le ministre dans les plus brefs délais. Les renseignements affichés sur les sites Web du Ministère doivent être continuellement mis à jour, à mesure que la situation sur le terrain évolue.

La Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles (BCF), qui relève de BCD, intensifie ses activités pendant les situations d'urgence, alors qu'elle rédige des communiqués et des déclarations pour le premier ministre, nos ministres et autres représentants. Marie-Jo Proulx, stratège des communications à BCF, a travaillé à un rythme effréné plus tôt cette année lorsque les événements en Tunisie ont déclenché le « printemps arabe ».

« À mesure que la situation évoluait sur le terrain, un large éventail de renseignements devaient être recueillis, vérifiés deux et trois fois, et compilés de manière utile tant pour la population au Canada que pour les citoyens canadiens en Tunisie qui avaient besoin d'aide, explique Marie-Jo. Lorsque nous savons que notre travail contribue à aider des personnes en détresse, cela fait toute la différence. »

Le flot d'appels des médias est géré 24 heures sur 24 par les porte-parole du Service des relations avec les médias (BCM), qui reçoivent les renseignements les plus à jour de leurs collègues des secteurs consulaires et géographiques. Au plus fort de toute crise, il est normal que le Service gère plusieurs centaines d'appels de médias étrangers et canadiens par jour.

« Nous travaillons de plus longues heures lors de situations d'urgence, mais nous sommes conscients que nous répondons à des besoins fondamentaux, précise l'ancienne directrice adjointe Emmanuelle Lamoureux. Il n'existe aucun objectif plus important que de garder les Canadiens informés et en sécurité. »

L'utilisation des médias en ligne pour communiquer de l'information de dernière heure est plus essentielle que jamais. En plus des messages envoyés par nos médias principaux et publiés dans nos sites Web, la Direction générale a recours aux médias sociaux tels que Twitter (@DFAIT_MAECI), Flickr et YouTube pour offrir aux Canadiens les dernières nouvelles, images, déclarations ministérielles et recommandations. Pour ce qui est de Twitter, le nombre d'abonnés du MAECI a connu, au cours des derniers mois, une croissance exponentielle à chaque crise pour atteindre plus de 4 000 à ce jour.

« En temps de crise, nous voulons publier l'information au plus vite, explique Charles Brisebois, directeur adjoint des communications électroniques. En offrant une présence intégrée et centralisée sur le Web, nous réussissons à être très rapides. »

Charles précise que le tri des renseignements liés à une situation d'urgence est une tâche colossale. Lors du tremblement de terre et du tsunami au Japon, « le flot de renseignements était incommensurable, mais nous avons su relever le défi et trouver les renseignements essentiels dont les Canadiens avaient besoin ».

La demande sur l'équipe de révision de BCI est souvent si forte que les réviseurs de garde, qui travaillent habituellement le soir et la fin de semaine, sont appelés en renfort pour le quart de jour. « Toutes les déclarations et tous les communiqués doivent être scrutés par un réviseur, et souvent les versions se multiplient, précise Marlène Jacques, directrice adjointe du Service de révision. Les réviseurs sont essentiels à la communication des messages d'urgence. »

Pendant la phase aiguë d'une situation d'urgence, Debora convoque ses troupes plusieurs fois par jour pour s'assurer que tout le monde est au fait des plus récents développements et agit de concert pour accomplir ses tâches en lien avec le mandat de la Direction générale.

Les portes sont grandes ouvertes entre BCD, « l'emballleur » de l'information, et les directions générales et les directions qui en sont à la source. « Être prête à transmettre des rapports opportuns et exacts à un porte-parole ou à un stratège qui rédige une déclaration ministérielle est une partie essentielle de mon travail », explique Jade Puddington, agente des communications pour la Direction des politiques, de la planification d'urgence et de la formation, dont les activités sont axées sur les situations d'urgence créées par des troubles civils. Elle s'assure également que les conseils aux voyageurs et les renseignements sur la crise qui figurent sur les sites Web des missions sont à jour et cohérents.

La tâche de maintenir à jour les renseignements relatifs à une situation d'urgence sur le site Web de chacune des missions revient à la Direction de la planification, de la promotion des intérêts et de l'innovation (GLB) du Secteur géographique. « Lorsque le Ministère conseille à la population d'éviter tout voyage non essentiel dans un pays, GLB s'assure que tous les sites Web connexes mettent bien en vue des messages et des liens clairs qui fournissent des renseignements essentiels aux personnes sur le terrain », explique Martha McLean, directrice adjointe à GLB.

Le site Web des services consulaires du MAECI est le premier consulté par de nombreux Canadiens qui cherchent de l'information sur un pays en situation d'urgence. « Nous sommes la fenêtre du gouvernement du Canada en ce qui concerne les conseils



photos : Charles Enman/MAECI

aux voyageurs », indique Lucie Chantal, directrice, Information consulaire et Sensibilisation du public (CLS).

CLS publie sur son site Web des conseils aux voyageurs et des avertissements ainsi que des pages d'information sur les situations d'urgence exposant les faits les plus récents. Le site est également le portail du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger, un service gratuit qui permet aux représentants du gouvernement de contacter les Canadiens qui s'y inscrivent et de les aider dans l'éventualité d'une situation d'urgence à l'étranger, ou encore de les informer d'une urgence au pays.

Lors d'une situation d'urgence à l'étranger, la Direction générale des communications (Commerce international) informe les entreprises canadiennes qui font des affaires avec le pays touché de la situation sur le terrain. Lorsque les entreprises souhaitent donner un coup de main, la Direction générale peut les mettre en relation avec des organismes comme la Croix-Rouge canadienne et Médecins Sans Frontières.

« Tenir les entreprises informées fait partie de notre devoir de protéger les intérêts commerciaux du Canada à l'étranger, explique André-Marc Lanteigne, directeur général des Communications (Commerce international). Mettre des entreprises en relation avec des organismes d'aide ne fait pas partie officiellement de notre mandat, mais il est facile de le faire et nous en avons l'obligation morale. »

Les situations d'urgence rassemblent souvent de nombreuses directions du MAECI ainsi que les principaux ministères partenaires, tous représentés au sein d'un groupe d'intervention d'urgence où ils peuvent coordonner les tâches entre eux. Lorsque les directions générales des communications de plusieurs ministères doivent se parler, la coordination est officialisée par un groupe interministériel formé de directeurs généraux des communications qui se rencontrent quotidiennement ou au besoin par téléconférence pour évaluer les progrès et fournir des instructions afin de s'assurer que la réponse du gouvernement est communiquée de façon claire et opportune.

« Ces téléconférences sont extrêmement utiles en temps de crise; elles permettent de formuler une réponse informée et coordonnée, mentionne Debora. Elles sont la preuve tangible d'une approche pangouvernementale. »



1. Debora Brown
2. Jade Puddington
3. Martha McLean
4. Charles Brisebois
5. Marie-Jo Proulx
6. Colette Déry
7. Emmanuelle Lamoureux

Pendant qu'Ottawa dormait

Par Colette Déry

J'ai commencé à travailler au ministère des Affaires extérieures au début des années 1980, à la Section des agents de garde. Dans les faits, j'étais le service de garde. De 23 h à 8 h, derrière les portes scellées du deuxième étage de la Tour A, je rédigeais le condensé de nuit destiné au secrétaire d'État aux Affaires extérieures, Joe Clark.

Deux fois par nuit, je descendais au sous-sol pour y recueillir les télégrammes arrivés de nos missions, et je les passais au peigne fin pour choisir l'information qui, à mon avis, méritait d'être portée à l'attention du ministre. Puis, je résumais chacune d'elle en deux ou trois phrases.

Au bout du couloir où était situé mon bureau se trouvaient quatre appareils de fil de presse — leur incessant « clac-clac » était pratiquement tout ce que l'on pouvait entendre dans le secteur (sans compter les vieux épisodes de *Hawaï police d'État* qui jouaient la nuit sur le téléviseur de mon bureau). Ce bruit se transformait en cloches d'alarme s'il y avait une nouvelle de dernière heure. Mon travail consistait entre autres à surveiller ces machines et à choisir les nouvelles que le ministre avait intérêt à voir avant d'arriver à son bureau.

Vers 6 h, une secrétaire (c'est comme cela qu'on les appelait à l'époque) arrivait pour transcrire mes choix en un condensé d'une page. Dès que c'était fait, je me précipitais en bas pour le remettre au chauffeur du ministre pour que M. Clark puisse le lire dans la voiture.

Quelque 30 années plus tard, les communications ont bien changé, mais je m'y sens encore chez moi.

Colette Déry est rédactrice principale de discours à la Direction des communications sur la politique étrangère et des communications ministérielles (BCF).

Informez-vous avant de partir

La planification d'un voyage à l'étranger ne se fait pas à l'improviste : il faut préparer ce voyage, savoir comment éviter les risques et obtenir des renseignements sur la sécurité dans le pays de destination. Il vous appartient de vous informer de tous ces éléments essentiels. Voici un exemple des renseignements dont chaque voyageur devrait disposer avant de partir.



Liste des 10 pays les plus visités par les Canadiens en 2010

Ces données incluent les visites multiples effectuées par une même personne.

VOTRE PASSEPORT SUR LE MONDE



Pour les Canadiens, un passeport canadien valide est le seul document de voyage et d'identité fiable et universellement accepté. Il vous permet d'aller dans les pays étrangers (moyennant l'obtention d'un visa, si nécessaire) et prouve que vous avez le droit de revenir au Canada. Grâce à votre passeport, vous pourrez aussi obtenir plus facilement l'aide des agents consulaires canadiens si vous éprouvez des difficultés à l'étranger.

Ne croyez pas cependant que votre passeport est valide jusqu'à sa date d'expiration. Certains pays exigent en effet qu'il soit valide pendant encore six mois après la date de votre arrivée sur leur territoire.

Pour vous protéger, remplissez la page 4 de votre passeport, où on vous demande de donner les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence. Assurez-vous de choisir quelqu'un qui ne vous accompagne pas normalement lorsque vous voyagez à l'étranger.

Une autre précaution à prendre est de faire une photocopie de la page d'identification de votre passeport et de la garder séparément quand vous êtes à l'étranger, et d'en laisser également une photocopie à la maison.

DOUBLE CITOYENNETÉ?

Si vous détenez à la fois la citoyenneté canadienne et celle d'un autre pays, servez-vous toujours de votre passeport canadien, si possible, surtout lorsque vous entrez dans le pays de votre autre citoyenneté. Ainsi, il vous sera beaucoup plus facile d'avoir accès aux services consulaires canadiens si vous en avez besoin.

Gardez toutefois à l'esprit que nombreux sont les pays qui ignorent ou interdisent la double citoyenneté. Certains pays peuvent même vous interdire de voyager avec deux passeports et en confisquer un. La double citoyenneté peut également causer d'autres ennuis. Par exemple, vous pourriez être légalement tenu de vous inscrire au service militaire du pays de votre autre nationalité, et même être conscrit. Vous pourriez aussi avoir des obligations fiscales dont vous n'êtes peut-être pas conscient.

Afin de minimiser les risques pour vous et votre famille, il est important que vous obteniez tous les renseignements essentiels des autorités compétentes de tout pays dont vous pourriez aussi avoir la nationalité. En fin de compte, c'est vous, et vous seul, qui êtes responsable de vous informer.

VOYAGER AVEC DES ENFANTS

Tout comme les adultes, les enfants ont besoin d'un passeport pour voyager à l'étranger. Si l'enfant voyage avec un seul des parents, il est sage d'avoir avec soi une lettre de consentement de l'autre parent, authentifiée par une personne dûment autorisée à faire prêter serment.

DITES NON AUX DROGUES À USAGE RÉCRÉATIF

Dans les pays étrangers, ne transportez pas et ne consommez pas de drogues à usage récréatif, comme la marijuana, la cocaïne ou l'ecstasy. La possession de ces substances entraîne de lourdes peines. Pour les infractions liées aux stupéfiants, certains pays imposent la peine de mort.

Ne traversez pas une frontière en compagnie d'une personne que vous venez de rencontrer, car si elle transporte de la drogue, vous pourriez être soupçonné ou être déclaré coupable par association. En outre, n'acceptez jamais de traverser la frontière avec un paquet ou une valise pour le compte de quelqu'un d'autre.

MÉDICAMENTS D'ORDONNANCE

Transportez les médicaments d'ordonnance dans leur contenant étiqueté. Munissez vous aussi d'un document signé par votre médecin, attestant que ces médicaments sont destinés à votre usage personnel.

Certains médicaments d'ordonnance sont légaux au Canada mais illégaux ailleurs. Vérifiez auprès de l'ambassade de votre pays de destination pour savoir ce qu'il en est.

VOUS TOMBEZ MALADE?

Certains régimes de soins médicaux provinciaux et territoriaux ne couvrent pas les dépenses engagées à l'extérieur du pays, et ceux qui le font ne couvrent pas tout. Souscrivez à une assurance privée supplémentaire qui prend en charge les dépenses d'hospitalisation et d'évacuation pour des raisons médicales. Soyez conscient que vous aurez peut-être à faire un peu de recherche avant de trouver une assurance si vous vous rendez dans un pays qui, selon le Canada, présente des risques élevés.

CONSULTEZ VOTRE MÉDECIN

Consultez votre médecin au moins six semaines avant de partir afin de connaître les vaccins à recevoir et les médicaments à apporter.

POUR Y VOIR CLAIR

Emportez avec vous l'ordonnance de votre optométriste ou de votre ophtalmologue au cas où vous perdriez vos lunettes ou vos lentilles de contact et auriez à les remplacer.

COUPLES DE MÊME SEXE

De nombreux pays ne reconnaissent pas le mariage entre personnes de même sexe et pourraient refuser l'entrée aux couples qui se déclarent homosexuels. L'homosexualité elle-même est parfois sévèrement punie.

ARRESTATION ET DÉTENTION

Si vous êtes arrêté, les autorités concernées sont tenues par le droit international d'en informer les agents consulaires canadiens, mais uniquement si vous le leur demandez. Les représentants canadiens ne sont pas en mesure d'obtenir votre libération, mais peuvent vous apporter leur soutien et vous fournir une liste de bons avocats.



Situations d'urgence concernant des Canadiens à l'étranger en 2010

Décès 1 154	Agression 207	Bien-être/ recherche 725	Aide médicale 771	Questions liées aux enfants 406	Arrestation/ détention 1 844
----------------	------------------	--------------------------------	-------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

Vous partez pour l'étranger? N'oubliez pas les 3 « I »

INFORMEZ-VOUS SUR LA SÉCURITÉ

Voyager peut parfois s'avérer dangereux en raison d'une catastrophe naturelle ou de troubles civils, par exemple. Les conseils aux voyageurs les plus récents publiés par le gouvernement du Canada se trouvent dans le site Web voyage du MAECI. Ce site offre une foule de renseignements qui vous aideront à faire un voyage agréable.

INSCRIVEZ-VOUS ET ROCA 'N' ROLL

Avant de partir, inscrivez-vous en ligne, par la poste, par téléphone ou en personne au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger. Les agents canadiens sauront ainsi que vous voyagez ou vivez dans un autre pays, et pourront communiquer avec vous dans l'éventualité d'une urgence touchant le pays en question ou d'une urgence touchant votre famille au Canada. N'oubliez pas de mettre vos renseignements à jour chaque fois que vous faites un voyage à l'étranger.

INFORMEZ-NOUS 24/7

En cas d'urgence, appelez la mission diplomatique ou le consulat du Canada le plus proche. Vous pouvez aussi en tout temps appeler à frais virés le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU) du MAECI, à Ottawa, au 1-613-996-8885, ou envoyer un courriel à sos@international.gc.ca. Si vous appelez une mission pendant les heures de bureau, vous serez dirigé vers le service consulaire. Si la mission est fermée, votre appel sera acheminé au CSIU, qui est ouvert 24 heures par jour, tous les jours de l'année.

Le saviez-vous?



En Jamaïque et dans certains pays des Caraïbes orientales, il est illégal de porter une tenue de camouflage. Ces vêtements sont réservés à la police ou à des fins militaires.



À Cuba, les accidents causant la mort ou des blessures sont traités comme des crimes. Si un tel accident vous arrivait, vous devriez prouver votre innocence devant un tribunal, ce qui pourrait prendre des mois. Dans l'intervalle, vous devriez demeurer à Cuba, et vous pourriez même être emprisonné. En outre, les assurances accidents ne couvrent pas les réparations si vous êtes la personne responsable d'un accident, et vous pourriez devoir demeurer sur place jusqu'à ce que vous ayez payé les réparations.

Pour d'autres faits intéressants, des conseils aux voyageurs sur plus de 200 pays et des publications informatives, consultez le site www.voyage.gc.ca.

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.

À la rencontre de nos voisins : Les alliés du Canada en temps de crise

Les bons voisins sont là lorsque vous avez besoin d'eux : ils peuvent vous prêter un ingrédient essentiel pour une recette, offrir du soutien lorsque des différends surviennent dans le voisinage, et même vous inviter chez eux si une panne d'électricité se produit ou que votre sous-sol est inondé. Lors de crises internationales, le Canada compte également sur des voisins de confiance — que ce soit des pays qui travaillent en étroite collaboration avec nous pour la diffusion de conseils aux voyageurs ou des missions qui accueillent des Canadiens, au besoin.

Ces rapports de bon voisinage, qui remontent loin dans le passé, représentent un élément essentiel de la gestion des urgences. Ils ont joué un rôle crucial lors de situations qui se sont produites récemment à l'échelle internationale.

« Nous ne sommes pas seuls », affirme le directeur adjoint de la Planification d'urgence à la Direction générale de la gestion des urgences, Scott Corcoran.

Celui-ci rappelle que l'une des principales collaborations du Canada avec des pays amis remonte à la Seconde Guerre mondiale. L'alliance des « Five Eyes », constituée des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et du Canada, a été établie dans le but de mettre l'information et le renseignement en commun.

Au fil des ans, l'alliance et sa branche diplomatique, le « Colloque », ont grandement influencé les ministères de la Défense de ces pays. Les membres discutent régulièrement de questions comme la diffusion de conseils cohérents aux voyageurs et ainsi « font en sorte que personne ne soit pris au dépourvu ou n'aille trop vite », souligne Scott. La collaboration au sein du Colloque peut aller de la planification d'urgence aux départs assistés, comme en février 2011 lorsque le Canada a pris la direction de l'évacuation d'Alexandrie, en Égypte, en affrétant un avion et en s'occupant du dossier de divers ressortissants pour le vol vers Amman, en Jordanie.

« Durant les troubles civils en Côte d'Ivoire, le Canada a reçu l'aide des États-Unis et de la France », indique Brent Bell, agent en planification d'urgence pour l'Afrique subsaharienne. Ainsi, pendant quelques semaines en février, le Canada a fermé temporairement sa mission à Abidjan au public et a déplacé certaines de ses activités à l'ambassade américaine pour des raisons de sécurité.

De même, en avril, les représentants du Canada ont travaillé en étroite collaboration avec les Français, qui ont des intérêts et des ressources considérables à Abidjan. Ces derniers comptent une présence militaire et une base aérienne tout près de l'aéroport, où plusieurs Canadiens ont trouvé refuge et d'où certains d'entre eux ont été évacués au plus fort des affrontements entre les forces des Nations Unies et les Jeunes patriotes de l'ancien président Laurent Gbagbo.

« Lorsque les choses se corsent, vous devez savoir qui appeler », de dire Brent.

Grâce à divers arrangements ponctuels et à différentes ententes bilatérales, le Canada représente des pays amis ou est représenté par ceux-ci dans de nombreux endroits. Par exemple, en 1999, les Mexicains ont offert de l'assistance à des Canadiens après la fermeture de notre mission à Belgrade à la suite de la campagne de bombardement de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord. Aujourd'hui, le Canada représente Israël à Cuba et au Venezuela, ainsi que la Jamaïque à Moscou. Un accord relatif au partage de services consulaires conclu



Elle prend les choses en main : Catherine Gérin-Lajoie, AGC adjointe pour la Jordanie et l'Iraq, traite des passeports et crée le manifeste des évacués dans le hall de l'aéroport d'Alexandrie, en Égypte.

« Nous ne sommes pas seuls. »

avec l'Australie couvre plusieurs pays et traite de tous les aspects, de l'inscription de base à l'évacuation des ressortissants canadiens et australiens.

Compte tenu du nombre croissant de situations d'urgence et d'incidents consulaires, Scott indique qu'une telle coopération entre les pays est de plus en plus nécessaire. « Le monde a changé. La collaboration et la volonté d'aider sont beaucoup plus grandes qu'avant, car chacun est conscient que le vent peut tourner. »

Soulèvements dans le vieux monde

Trésor historique et paradis touristique, l'Égypte et sa vaste capitale se sont trouvées au cœur de ce que l'on a appelé le printemps arabe. Le succès ou l'échec de cette révolution revêt une importance colossale pour l'avenir des pays de la région — et pour la stabilité du monde. Par Ferry de Kerckhove

L'Égypte, pays extraordinaire de 82 millions d'habitants agglutinés le long du Nil, qui se complait à rappeler ses 5000 ans d'histoire. Pays multiculturel, copte et musulman, revendiquant son identité arabe, résultat des conquêtes arabes post-hégire, pays aussi plus souvent conquis ou dirigé par des étrangers que pays de conquérants. Pays qui au cours de ses 700 ans sous l'emprise plus ou moins absolue de la Sublime Porte est devenu un enjeu colonial vital entre les Français, dont l'histoire se remémore surtout l'épopée en feu de paille de Napoléon, et les Anglais dont les intérêts commerciaux faisaient de l'Égypte un canal vers le Moyen-Orient, au contrôle inaccessible.

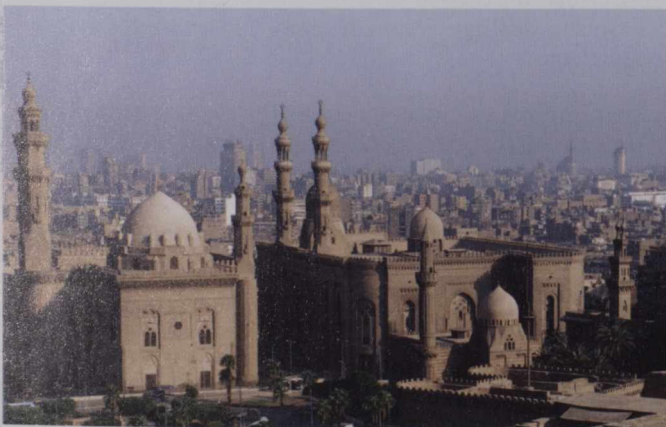
Pays où la misère des fellahs (paysans et fermiers) remonte à l'antiquité et marque encore aujourd'hui leur histoire. Pays où la démocratie n'a jamais été très ancrée, comme l'ont démontré le leadership autocratique de Gamal Abdel Nasser, le régime plus moderniste du président Anwar Sadat, dont l'histoire retient surtout sa visite en Israël qui devait conduire aux Accords de Camp David et au traité de paix de 1979 entre l'Égypte et Israël, et les 30 ans d'immobilisme du président Hosni Mubarak jusqu'à son éviction en février dernier.

Paradis des touristes en mal de soleil avec ses deux mers, des archéologues chevronnés ou néophytes en mal de vestiges uniques, des amateurs de désert, l'Égypte est aussi le pays du bruit cacophonique, de la pollution multiforme, du désordre et de l'insalubrité, des embouteillages monstres, des contrastes entre des Mercedes rutilantes et des charrettes tirées par des ânes ou des chevaux, entre les piétons et les conducteurs indisciplinés.

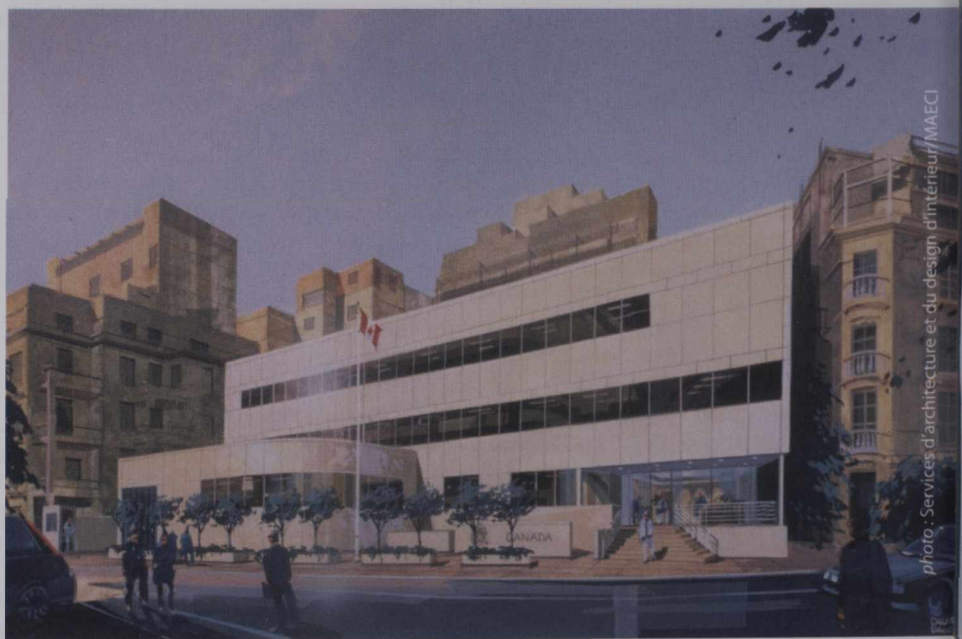
Le Caire, avec ses 22 millions d'habitants, est une ville tentaculaire qui ne dort jamais, dont l'architecture et l'ordonnement défient la logique, mais qui abrite des civilisations entières : pharaonique, chrétienne et musulmane. Le Caire est une déclaration d'amour ou de haine. Il n'y a pas de milieu mais comme pour toute passion, l'épuisement est en bout de ligne. L'Égypte a su adopter et adapter les phénomènes bureaucratiques français et anglo-saxons en y ajoutant une sauce méditerranéenne qui, quoique savoureuse pour ceux qui ont le temps, est souvent indigeste!

Nos relations diplomatiques avec l'Égypte remontent à 1954, après la révolution égyptienne de 1952 et l'arrivée au pouvoir de Gamal Abdel Nasser. Le premier ambassadeur canadien est arrivé le 18 novembre 1954. C'est la crise de Suez de 1956 qui a propulsé les relations entre les deux pays vers de nouveaux horizons avec la création, à l'instigation de Lester B. Pearson, de la Force d'urgence des Nations Unies pour séparer les belligérants. Aujourd'hui, l'ambassade du Canada est « admirablement » située, à moins de 200 m de la place Tahrir, donc aux premières loges de la Révolution. La résidence officielle est située dans l'île de Zamalek sur le Nil. C'est une maison faite pour une reine puisque Farida, l'épouse répudiée du roi Farouk, y a séjourné de 1948 à 1951. Un vrai trésor d'architecture à la florentine!

L'Égypte est pour le Canada un marché important en ce qui concerne les hydrocarbures, les produits pétrochimiques, les ressources minières et les technologies de l'information et des communications. Les investissements canadiens y atteignent plus de 2 milliards de dollars tandis que le grand opérateur égyptien des télécommunications Orascom a investi près de 1 milliard de dollars au Canada. Notre balance commerciale est largement excédentaire, et les immigrants



Le Caire, une ville tentaculaire qui ne dort jamais.



Le rendu de l'ambassade du Canada en Égypte exécuté par un artiste.



La République arabe d'Égypte

Capitale : Le Caire (Al-Qahirah)

Population : 80 085 862

Superficie totale : 1 001 450 km²

Monnaie : 1 \$CAN = 5,9 livres (EGP) (2011)

Fête nationale : le 23 juillet, Jour de la nation

Langue : Arabe

Gouvernement : Le 11 février 2011, le président de longue date de l'Égypte, Hosni Moubarak, a été destitué par l'armée égyptienne en réponse à d'importantes manifestations populaires contre son gouvernement. Depuis ce temps, l'Égypte est gouvernée par le Conseil suprême des forces armées (CSFA) au moyen d'un gouvernement civil intérimaire dirigé par le premier ministre Essam Sharaf. Le CSFA et le gouvernement se sont engagés à assurer la transition vers un régime démocratique dans le cadre duquel devraient se tenir des élections parlementaires à l'automne 2011, et une nouvelle constitution égyptienne devrait être rédigée après ces élections et celle d'un nouveau président civil au début de 2012.

Exportations canadiennes dans le pays : 628 347 639 \$

Importations canadiennes du pays : 298 172 953 \$

Investissement direct égyptien au Canada : 700 millions de dollars (environ)

Investissement direct canadien en Égypte : 2 milliards de dollars (environ)

Évidemment, depuis les protestations du 25 janvier, beaucoup de choses ont changé, mais peut-être pas autant que les jeunes révolutionnaires ne l'auraient souhaité. En dépit des vagues de manifestations sur la place Tahrir et l'engouement initial de la population, hormis le départ de Moubarak, la vie quotidienne au Caire est simplement plus désordonnée qu'avant, avec une police absente ou encore plus inefficace qu'auparavant, un régime militaire qui se coiffe d'une peau de mouton et dont les officiers ne pensent qu'à retourner dans leurs casernes plutôt que de laisser en héritage une économie chancelante. Le monde des affaires est inquiet parce que les corruptions systémiques dont il aurait profité sont lentement mises à jour. Pas étonnant dès lors que l'investissement étranger soit au point mort. Pourtant, ce qui se passe en Égypte est fondamental, et le succès ou l'échec de cette révolution a une importance colossale pour l'avenir des pays de la région et la stabilité dans le monde.

Les récents événements en Égypte me laissent un souvenir impérissable. Ce ne fut pas très facile. Il paraît que j'étais bouche bée quand j'ai appris un matin que le premier avion chargé d'évacuer les Canadiens arriverait dans les six heures qui suivaient. Cela ne nous laissait guère de temps pour préparer les arrivées et les départs à l'aéroport, sans compter les risques réels en termes de sécurité pour tous les membres de mon équipe qui ont fait preuve d'un courage exemplaire. Si vous rencontrez la nuit tombée un groupe de gens patibulaires, armés de gourdins, de couteaux et même de cimeterres, votre pied écrasera l'accélérateur!

Je demeure néanmoins confiant en l'avenir de l'Égypte qui puisera au cœur de son génie ancestral pour rendre à ce pays charnière l'aura des temps passés.

Ferry de Kerckhove est ambassadeur du Canada auprès de l'Égypte.

Égyptiens au Canada, généralement très éduqués, constituent un lien très fort. L'Égypte s'est bien tirée d'affaire lors de la crise financière de 2008-2009, et notre aide étrangère limitée se concentre sur l'entrepreneuriat des PME, notamment celles sous la direction de femmes.

Sur le plan bilatéral, le Canada et l'Égypte entretiennent un dialogue stratégique que le nouveau régime intérimaire se propose de poursuivre en temps utile. Le principal sujet de débat est le processus de paix au Moyen-Orient et, plus récemment, les répercussions du printemps arabe sur la sécurité régionale. Nous avons souvent des discussions franches sur les questions multilatérales, et il est à espérer que les dissonances du passé puissent s'estomper au fur et à mesure qu'éclora une politique étrangère de l'Égypte plus inspirée, sous un régime plus démocratique et conscient des obligations de la nouvelle gouvernance internationale, dont le respect des droits de la personne.

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. »



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E



3 5036 01032062 3

Canada

OUR WORLD

DFAIT's Employee Magazine
Issue 15—Fall 2011

in case of **Emergency** abroad



50 Crises in 15 Months

Launching the New Ops Center

Travel Advice That May Save Your Life

DOCS
CA1
EA
076
EXF
v.
no. 15
Fal 2011
Copy 1

ABOUT *Our World*

Our World is the Foreign Affairs and International Trade Canada (DFAIT) employee magazine, written by and for DFAIT staff. It is published quarterly by the Foreign Policy and Corporate Communications Division (BCF).

ACTING MANAGING EDITORS

Charles Enman
Mary Gooderham
Eric Nicholas

DESIGN & LAYOUT

Michel Pixel
Geneviève Houle

EDITORIAL ADVISORY BOARD

Latifa Belmahdi (BCF)
Debora Brown (BCD)
Stephen Burrige (IRH)
Drew Evans (CEP)
André-Marc Lanteigne (CSM)
Frédéric Miville-Deschênes (IRH)
Jade Puddington (CEP)

CONTRIBUTING WRITERS

Brittany Blackstone (CEP)
Ferry de Kerckhove (CAIRO - HOM)
Campbell Morrison (CMC)
Jade Puddington (CEP)

Visit *Our World Online* on the DFAIT intranet for additional content, special features and guidelines for submissions to the magazine. We encourage you to submit story ideas, articles, photos and comments. Contact us at:
ourworld-notremonde@international.gc.ca.



ISSN 1920-1605 *Our World / Notre Monde*

In This Issue

- 3 Up Front: An Issue of Urgency
- 4 Crisis Mode
- 9 Managing Amid the Chaos
Family First
- 10 From Head of Mission to Evacuee
- 11 Answering the Call
- 12 An Ounce of Preparation...
- 13 Are You Ready?
- 14 Trade: Managing to Save Lives
- 15 Trade: Coming to the Rescue in Chile
- 16 DFAIT on Deadline
- 18 Know Before You Go
- 20 Equipped for Anything
- 21 Meet Our Neighbours: Canada's Allies During Times of Crisis
- 22 Featured Mission: Uprisings in an Ancient World
- 24 LES Bravery in the Middle East

Up Front: An Issue of

Anyone who has caught a recent news broadcast is aware that there is unprecedented turmoil in many parts of the world as the result of natural disasters, civil uprisings and a myriad of other crises. Since we at DFAIT face this reality on a 24-7 basis, *Our World* has dedicated this current issue to how we come together to prepare for, manage and respond to international emergencies.

“It is truly a department-wide effort,” says Associate Deputy Minister of Foreign Affairs Gérald Cossette, who adds that almost all DFAIT staff were either directly involved or supported those who helped with the series of crises that occurred over the past several months.

From the dedication of staff at Headquarters and in missions to the effective management structure that has evolved to cope with all types of emergencies, “we are getting this right,” stresses Blair James, recently retired assistant deputy minister of the Consular Services and Emergency Management Branch.

DFAIT has matured and grown in terms of emergency management and now represents a whole-of-government platform, says Elissa Golberg, former director general of the Stabilization and Reconstruction Task Force. She recalls a time when there were only three people in the unit; today there are 63. They work with a much broader scope, especially given additional resources and ever-growing demands. “It’s night and day,” Golberg says, noting that each new experience brings lessons that are integrated into their practices. “You’re always learning new things.”

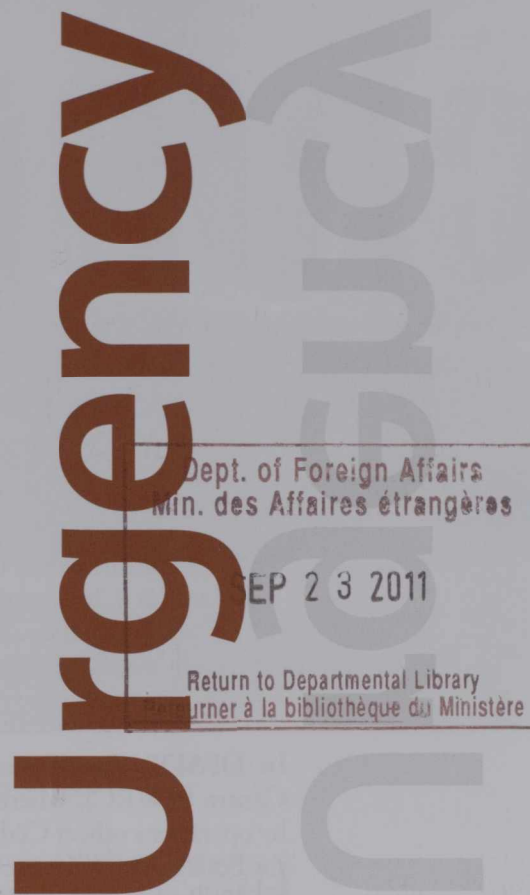
DFAIT, meanwhile, “is developing new tools and systems to become more nimble and effective in our response,” says Debora Brown, Director General of the Foreign Policy Communications Bureau. “Collaboration within DFAIT on emergency management has become an art for us,” adds Brown, especially with strong leadership from the government. “It’s the whole department working together as a single organism—in extraordinary times.”

Extraordinary times, indeed. In this edition of *Our World*, we profile an ambassador who recently lived through a distressing international evacuation, two management consular officers deployed to Haiti following the devastating earthquake, and an employee providing support for families affected by tragedies. We look at how DFAIT prepares for emergencies through exercises, planning, training and the renewed Emergency Response Community. And we offer some tips on personal preparedness for you and your family at home and abroad.

Articles in this issue also include an examination of how DFAIT helps the Canadian private sector contribute resources during emergencies and a report on how communications plays a critical role during crises. Among our regular features, we highlight the Cairo mission following Egypt’s civil unrest and introduce the neighbours who lend a hand at crisis time.

Finally, we offer a sneak-preview of the department’s new Operations Centre, which opens this fall. “It will be a great addition to DFAIT’s ability to respond effectively to any crisis—in fact multiple, simultaneous crises,” says Cossette, who is responsible for consular affairs and emergency management in the department.

We hope that you will both enjoy and learn from the articles that follow and join us in saluting all of our colleagues who respond to emergencies around the globe.



CRISIS MODE

Dealing with international emergencies has become “business as usual” at DFAIT, which leads a whole-of-government effort that’s been tested by some 50 crises in 15 months. Benefiting from lessons learned and equipped with new tools, including a brand new Operations Centre, our capacity to prepare for and respond to a range of emergencies—and help Canadians abroad—is growing.

The email alert from the U.S. Geological Survey came at 1:26 a.m. on Friday, March 11, 2011. A severe earthquake had struck 40 minutes earlier off the northeastern coast of Japan, triggering a massive tsunami.

In DFAIT’s Emergency Watch and Response Centre (EWRC), where the notice was received by operations officer Cédric Beaumier-Picotin, and the Foreign Policy Communications Bureau, where media monitor Andy Best took in the first news report, the disaster set off its own waves of activity.

Given the magnitude 8.8 earthquake, (later upgraded to 9.0), Beaumier-Picotin immediately called the home of Frédéric Miville-Deschênes, the on-call policy officer in the Natural Disaster Unit of the Humanitarian Affairs and Disaster Response Group (IRH). Miville-Deschênes and his colleague Stephen Burrige scrutinized reports of the disaster and called other members of the Stabilization and Reconstruction Task Force (START), who assembled at headquarters by 4 a.m. There, they contacted the mission in Japan for an assessment of the impact of the earthquake, issued a situation report on the disaster, notified government partners and called them to join a task force that convened at 8:30 that morning, the first of 23 such meetings on the Japan emergency, involving as many as 16 departments and agencies.

Andy Best, meanwhile, had emailed the first Associated Press story on the earthquake to Beaumier-Picotin and key DFAIT staff just before 2 a.m., then called Emmanuelle Lamoureux, the after-hours spokesperson in the Media Relations Office. Throughout the wee hours of the morning, Lamoureux studied the news wires, distributed media lines for approval and began receiving calls from Canadian journalists.

Back in the EWRC, known as the Ops Centre, Beaumier-Picotin called the Tokyo mission to find out if it had sustained damage and to ensure that all staff were safe. Crisis telephone lines lit up with

queries from concerned Canadians. By 6 a.m. some 55 calls had been received; a whopping 4,984 more came in the next 12 hours and were dealt with by a cadre of 53 volunteers from across the department.

BUSINESS AS USUAL

It was a familiar scenario. Since the beginning of the year, DFAIT had been in a constant state of readiness and response to one emergency after another: civil unrest in Côte d’Ivoire, Tunisia and Egypt; an earthquake in Christchurch, New Zealand; the uprising and NATO mission in Libya. Indeed, the Japan earthquake, tsunami and nuclear emergency capped a 15-month period, starting with the Haiti earthquake in January 2010, in which DFAIT had responded to some 50 crises—many of them back-to-back or overlapping—in 36 countries around the world.

“It was a shock to see such a large earthquake after all we’d been dealing with,” recalls Beaumier-Picotin, who has been an ops officer for two years and has worked on every recent major emergency, often in 18- to 20-hour shifts. “We were all exhausted—but that was pretty normal.”

Robin Dubeau, Director General of the Emergency Management Bureau (CED), says that many factors account for the heightened demand for consular and emergency management services, among them the increasing frequency of extreme weather events, the threat of terrorism, political instability in many regions and public health threats. Meanwhile, the growing mobility of Canadians, increased media coverage of consular cases and widespread use of social media, as well as rising public expectations and political focus have added to the complexity.

“People expect us to respond faster and to get closer to the action, and that we do it in bigger numbers,” says Dubeau, who worked as a management consular officer in Côte d’Ivoire during a coup d’état in 1999 and was Canada’s consul general in Mexico for the 2009 H1N1 outbreak.



A whole-of-government approach: Members of 16 departments and agencies meet in the DFAIT Robertson Room as part of the Government of Canada's Standing Interdepartmental Task Force on Natural Disasters Abroad to respond to the evolving emergency in Japan.

DFAIT is responsible for coordinating Canada's response to international emergencies, Dubeau says. START leads in natural disasters, CED is responsible for emergencies involving assistance to Canadians and public health, and the Security and Intelligence Bureau steps in where mission security and personal safety are concerned. Within DFAIT, emergency management also closely involves the Geographic Groups, International Platform, Communications Bureaus, International Trade staff, Human Resources and more.

Other government departments join in "from the get-go," Dubeau says, with a formal structure set out in an incident command system, which is portrayed in a series of magnets, labelled with names and functions, stuck to the wall of his office. Partners include DND, CIDA, PCO, Public Safety Canada, Citizenship and Immigration Canada, Passport Canada and the Canada Border Services Agency, to name just a handful, as well as players such as Health Canada and the Canadian Food Inspection Agency, when needed.

A WHOLE-OF-GOVERNMENT EFFORT

The partnership runs the gamut from emergency planning to response. At the time of the Japan earthquake and tsunami, three contingency planning assistance teams (CPATs) made up of DFAIT and DND staff were rapidly making their way through 15 missions in the Middle East and North Africa to assess their preparedness in case of civil unrest. In response to the earthquake, DFAIT provided 25,000 blankets, at the request of the Government of Japan, for use in evacuation shelters. Radiation

survey meters and dosimeters (which measure a person's exposure to radiation) were also provided to deal with the nuclear emergency.

Patrick Hébert, Deputy Director of IRH, says that key departmental players in emergency management stay in constant contact. "We don't want to exchange business cards at the first task force meeting," explains Hébert, who was involved in the response to the 2004 Asian tsunami and the Pakistan earthquake in 2005, as part of the Interdepartmental Strategic Support Team (ISST). The team, which is led by DFAIT and includes representatives of CIDA and DND, can be deployed to disaster zones to assess needs and options for possible Canadian responses.

Col. Bob Chamberlain, Director of Peacekeeping Policy at DND, says the ISSTs and CPATs are examples of the evolution of interdepartmental collaboration in international emergencies, which is especially reinforced by the whole-of-government effort in Afghanistan.

"The tools in the Government of Canada toolbox continue to get sharper, so we are able to respond more quickly, in more places, as we gain collective experience," says Chamberlain, who sits on the interdepartmental task force when emergencies arise. The events of the Arab Spring, he says, such as the assisted departure of Canadians from Libya to Malta, "really did demand the collaboration and strengths of each department." But, he adds, they also showed that there needs to be a "playbook," with plans, exercises and processes to deal with emergencies such as political crises. "There's still a lot to be learned."



photos: DFAIT

Ready to swing into action: Serge Paquette, Director of the Emergency Watch and Response Centre, ceremonially begins construction of the new Ops Centre.



Computer-generated graphics illustrate what a secure meeting room (top) and the Response Room in the new Ops Centre will look like.

A NEW OPS CENTRE

DFAIT's partners will all have a place in the new Emergency Watch and Response Centre, which officially opens this fall on the ground floor of the Lester B. Pearson Building. The enlarged facility will include 25 "hotelling" work stations for OGDs to use and a video wall displaying the latest data and news feeds. There are also two call centres that can house up to 35 call agents, a large conference room, two meeting rooms and more.

"This is really the pinnacle of operation centres," says Ops Centre Director Serge Paquette. Since he came to the job in 1998, Paquette has seen the facility expand twice, staff triple and caseloads explode. There's been the 9/11 crisis, the Asian tsunami, the Lebanon evacuation, the Haiti earthquake and the overlapping emergencies of this past spring, which he calls "one of the most trying times I've witnessed here. It was difficult to keep track of which crisis we were working on."

Paquette is moving this fall to become director of the Centre for Corporate Services Learning, which includes emergency management in its curriculum. While responding to emergencies is important, it's also critical to develop better reporting, improve analytical capacities, refine policies and procedures and be more forward-looking, he says, although this can be challenging when there's one crisis after another. "It's hard to build a boat and row at the same time."

A NEW NORMAL

With some 2.8 million Canadians living outside the country and more than 50 million trips abroad by Canadians each year to ever-more exotic—and potentially troublesome—spots, surges in cases "have become the new normal," says Patricia Fortier, former Director General of the Consular Operations Bureau.

The Ops Centre took in more than 160,000 calls in 2010; 215,000 consular cases were opened, among them 1,900 involving arrest and detention, 800 involving requests for medical assistance and 406 involving children.

"The numbers are going up arithmetically, while the complexity is going up geometrically," Fortier explains, adding that cases involving children and families, for example, "are a pressure-cooker, with extraordinary levels of difficulty."

DFAIT is meeting the challenge with new institutions such as the Family Liaison Assistance Group, which started after the 2004 Asian tsunami and was active following the Haiti earthquake and with the Arab Spring evacuations. The government itself has underlined the importance of consular issues with the appointment of Diane Ablonczy as Minister of State of Foreign Affairs (Americas and Consular Affairs) this past January.

"There's a focal point for consular case management at the highest level," Fortier explains.

A NEW SCIENCE

Tools, processes and plans to respond to emergencies are also evolving, with a strong emphasis on preparedness and training, Dubeau says. "Emergency management is a relatively new science."

At ground level, Canada has 2,000 wardens, situated in 118 countries around the world, who each volunteer to keep in touch with and assist between 15 and 25 Canadian families in their districts in case of emergency situations or for consular purposes. Emergency Planning Officer Shelley Brown says the wardens, who are everywhere Canada is represented except the United States and some European countries, provide an up-to-date point of contact and allow missions to extend their reach. "We don't have the means to put offices everywhere or send people out to find out what's going on," Brown explains.

The Registration of Canadians Abroad system, which dates back as far as the 1960s but has been updated with an online component, equally helps locate and respond to citizens in times of crisis. Some 110,000 Canadians travelling or living abroad are registered, Brown says. That number rises with increased awareness following significant emergencies such as the Japan earthquake, when more than 100 Canadians a day were registering.

To better respond to emergencies, regional emergency management offices have been set up in strategic locations around the world. This past spring saw the rapid deployment of some 100 staff, from Ottawa and other missions, mobilized to "hot zones."

START itself is a significant player in responding to disaster- and crisis-affected countries, says Elissa Golberg, its former director general. Golberg has been involved in disaster response over the last 15 years. "START has institutionalized an effective, government-wide response that meets the needs of Canadians, as well as supporting affected countries," she says, adding that improvements have come with each new disaster. "We have the mechanics in place so you're not reinventing the wheel every time."

DFAIT also recently unveiled the Emergency Response Community, a new way that volunteers can be enlisted, trained and tracked to be deployed abroad or work in the Ops Centre. Some 350 staff stepped forward to help Canadians in distress, Dubeau explains, despite the long hours and stressful, emotional work. "You're often talking to people on the worst days of their lives, and they let you know it."

A SUPPORTING ROLE AT HOME

DFAIT also has a role to play when there are emergencies in Canada. With Public Safety Canada taking a leading role in domestic emergencies under the Federal Emergency Response Plan, DFAIT gets involved if there are foreign nationals affected or if Canada receives offers of assistance from other governments.

The example of Japan asking Canada for materials following the earthquake is helpful to study in this regard, Patrick Hébert says, because we could require assistance of a similar nature in the future.

LOOKING BACK—AND AHEAD

Indeed, the March 11 natural disaster in Japan continues to be the subject of follow-up on many levels—and is now a learning opportunity. "We take a step back, after the emergency phase, to look at the lessons it has taught us," adds Hébert, whose team in IRH is now in the throes of the hurricane season.

Robin Dubeau's bureau also continues to respond to emergencies, while focusing on emergency planning and training. The goal is to be in a state of "enhanced preparedness" for whatever's ahead, he explains. "We have to expect the unexpected."

Just the Facts

THE GOVERNMENT OF CANADA'S RESPONSE to the earthquake in Haiti involved handling 50,000 calls, opening 6,527 files on affected persons, assisting the departure from Haiti of 4,620 people on 49 flights and deploying 222 staff to help on the ground.

ABOUT 2.8 MILLION CANADIANS LIVE outside of Canada, and Canadians took more than 56 million trips abroad in 2010, including 2.9 million trips to destinations, including China, Cuba, Mexico and Thailand.

BETWEEN JANUARY 29 AND APRIL 18 of this year, 350 volunteer members of the Emergency Response Community worked 10,800 hours in the Operations Centre, 60 people were hired on casual contracts and 100 staff were deployed to "hot spots."

IN THE LAST FIVE YEARS, the number of Canadians asking for consular assistance abroad has increased by 21 percent. The nature of the cases opened during this period was as follows: 803 involving medical assistance, 1,894 arrest/detention, 34 murder/death, 698 well-being/whereabouts and 22 kidnapping.

DFAIT DEALT WITH 210,736 CONSULAR cases in 2010, a number that has climbed steadily since 2001, when there were 131,346 such cases.

75 PERCENT OF CONSULAR CASES in 2010 concerned passports, 22 percent were routine inquiries, and 3 percent involved distress cases.

SPRING SURGE—THE NUMBER OF CALLS received during the recent emergencies:
Japan: 12,600
New Zealand: 308
Libya: 2,800
Egypt: 18,500
Côte d'Ivoire: 387 (as of April 23, 2011)

50 Crises in 15 Months ▼

From January 2010 to April 2011, DFAIT staff, regional emergency management offices, missions, wardens, volunteers and other government departments responded to 50 international crises in 36 countries. These emergencies have included everything from bus accidents to devastating natural disasters. They all have two things in common: they needed a coordinated departmental response, and Canadians were affected. Here is just a partial list of some of the urgent situations we have dealt with in recent months. For a larger and more detailed list, please visit *Our World Online*.

Haiti, January 2010

7.0 magnitude earthquake
230,000 dead
1 million left homeless



Chile, February 2010

8.8 magnitude earthquake
562 dead
\$15-30 billion in losses to Chilean economy



Pakistan, July 2010

Devastating floods
2,000 dead
Over 20 million affected



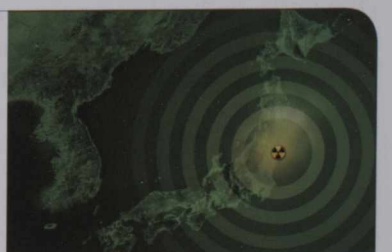
Middle East, Jan. 2011–present

Civil unrest
16,000 dead (estimated)



Japan, March 2011

9.0 magnitude earthquake,
tsunami, nuclear emergency
15,628 dead
4,823 people missing
One of the five strongest recorded earthquakes in history



Managing Amid the Chaos

Sean Blane and Nicolas Pypops went to the Canadian embassy in Port-au-Prince following last year's devastating earthquake in Haiti to provide emergency consular support. The management consular officers on rapid deployment quickly realized the definition of their role was pretty broad.

Processing some 500 people for evacuation to Canada each day, with the support of partners from Citizenship and Immigration Canada and the Canadian Border Services Agency, the MCOs also pitched in on other tasks—everything from serving meals and marshalling volunteers to caring for orphans in a makeshift nursery.

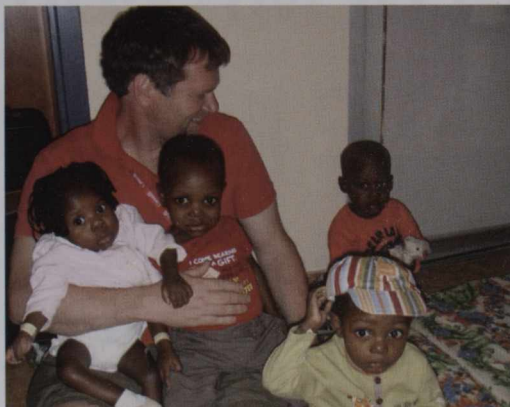
"It was like a scene from a movie, with people waving passports, saying 'I'm a Canadian' or 'I know a Canadian' or 'I want to be a Canadian,'" says Blane, 44, recalling the scene at the mission gate on his first and subsequent days. "There was every kind of imaginable situation. The routine was absolutely zero."

Pypops, 29, an operations officer who confesses to being "an action junkie" and was deployed to Haiti from a single assignment as a deputy MCO in Miami, says that, in such situations, "you can never actually plan. You have to just be able to go with whatever is put in front of you and somehow manage."

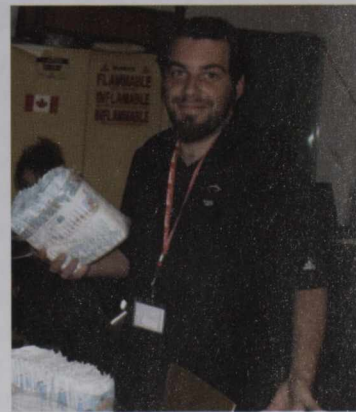
Blane, Pypops and the other MCOs quickly became close, working out of the embassy garage and sleeping just a couple of hours each night—whether at the embassy, in tents or in a crowded apartment. Amid aftershocks and distant gunfire, they diapered infants, comforted people who'd lost loved ones and wrote out emergency passports—using car roofs as desks.

"It became beyond chaotic," says Pypops, a "diplobrat" whose mother was an MCO posted in Haiti in the 1980s and who was herself evacuated during the upheaval surrounding the transitional government of Gen. Henri Namphy.

"As consular officers, we typically get one or two complex cases a year. During the Haiti deployment, we were getting 10 before lunch," adds Blane, now an MCO in Boston. He calls the Haiti deployment "one of the most intense, wonderful experiences of my life." One particularly memorable moment was returning to Canada carrying a baby boy, whom he handed over to his adoptive parents. "I still smile every time I think about it."



Sean Blane helps care for infants in the makeshift nursery for orphans.



Nicolas Pypops unpacks diapers, among supplies brought in from the Dominican Republic to prepare for the arrival of the first group of orphans at the mission.

Family First

With a first posting during a civil war—in Côte d'Ivoire—Sherri van de Hoef quickly learned about the distress families feel in international emergencies.

It's a lesson she's never forgotten. The position she held in Abidjan from 2002 to 2004 as a management consular officer (MCO), amid outbreaks of violence, curfews and evacuations, was a suitable preamble to special assignments with DFAIT's Family Liaison Assistance Group (FLAG).

Back in Canada from her Abidjan posting, van de Hoef was brought into the new unit following the 2004 Asian tsunami. At FLAG, she served as a contact point and provided case-management services for families affected by the tragedy. She co-led FLAG following the Haitian earthquake last year and led the unit during the various international emergencies this past spring.

"We're the face of the department for a lot of Canadians and their families in a crisis," explains van de Hoef, director of the MCO Renewal Team,

which is working to build capacity in the MCO stream, which includes helping MCOs respond to the growing number of emergencies.

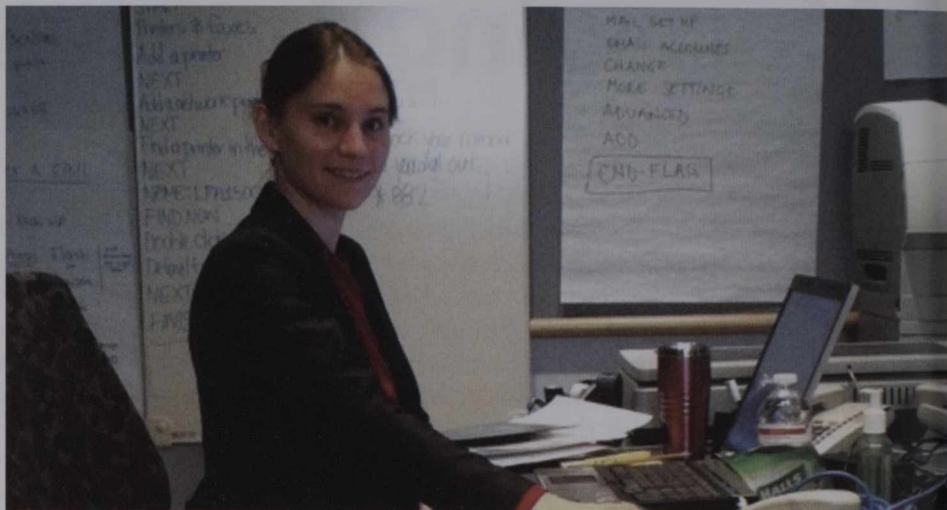
FLAG, which van de Hoef calls a "case-management SWAT team," deals with situations involving deaths, children's issues, arrest or detention and high-profile cases. Members work closely with officers on the ground, other government departments and service providers to ensure information and support is available for people who, often, feel helpless, separated by vast distances and bombarded by news reports.

People caught up in emergencies are reassured "just knowing they have someone who will help," explains van de Hoef, who has a degree in

psychology. "It gives them some control over what is a tragic and overwhelming situation."

Working long hours in a crisis environment is stressful and exhausting for the team. "There are days when it's hard to separate yourself from all the grief you're dealing with," says van de Hoef. "These families have lost so much."

Some stay in touch, send photos and invite FLAG members to memorial services, she adds. "We definitely have an impact on people's lives, and that's gratifying."



Sherri van de Hoef sits at a telephone console at work in the FLAG "war room."

From Head of Mission to Evacuee

Sandra McCardell knows well how distressing international evacuations can be. She's lived through one herself.

On February 19, 2011, McCardell, Canada's ambassador to Libya, and her husband, Edis Zagorac, were sitting at a pizza restaurant on the beach in Tripoli watching their three children play in the sand. A week later, she packed a single suitcase with possessions, abandoned her home, said goodbye to her husband and kids, who were to leave Libya by boat, oversaw the departure of up to 350 Canadians from Libya, then left the country herself.

It was an eye-opening experience for McCardell, who was on both sides of the equation as she shut down Canada's mission.

"I faced what many people do with my own family, but at the same time I had a professional obligation to evacuate Canadians and to take care of their needs and their worries," she says.

McCardell, who's been posted to Cairo, Tel Aviv, Sarajevo and Beirut, and who worked in the Human Resources Branch during the 2004 Asian tsunami and the 2006 evacuation from Lebanon, says that it's difficult to plan for all eventualities in an emergency.

"We didn't realize how quickly the situation in Libya would deteriorate," she explains. "In a crisis, the kind of triggers that Canadian embassies have

to prompt response and action are, not surprisingly, the same triggers that all other embassies—and major businesses—have. Consequently, communications are limited and resources disappear remarkably quickly."

The airport in Tripoli was especially chaotic, McCardell says, crowded with people who were desperate to leave while trying to cope with unspeakable conditions. DFAIT worked well with the Department of National Defence, she says, in bringing the Canadian evacuees to Malta. "It was an experience that will serve us well in the future, as we will, regrettably, face more of these situations."



photo: Cpl Jax Kennedy, Canadian Forces Combat Camera

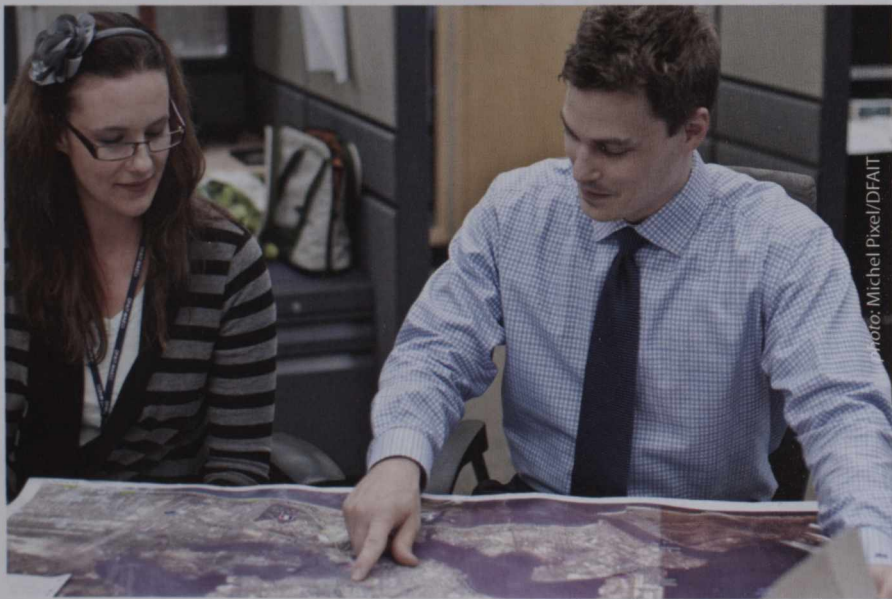
Ambassador Sandra McCardell greets people evacuated from Libya on a Canadian Forces Hercules at Malta International Airport.

Answering the Call

By day, Ryan Ward works in Ottawa as a trade commissioner, helping promote links between DFAIT Headquarters, regional offices and missions overseas. But when an emergency happens somewhere in the world, you'll find him after hours in the Emergency Watch and Response Centre, helping Canadians.

Ward is one of some 350 DFAIT staff members who make up the Emergency Response Community. This group—traditionally referred to as “volunteers,” though they're paid for their work—includes employees from all streams and classifications who, Ward says, “give their evenings, weekends and early mornings to make sure that Canadians in distress have somebody on the other end of the phone to talk to.”

Ward came to the centre on his first day at DFAIT in July 2006, answering a call to help with the evacuation of Canadians from Lebanon that summer. Since then, he has always looked for opportunities to go back to the centre. Indeed, after returning from a two-year posting in Indonesia late last year, he says there have been plenty of such opportunities. This year alone,



Ryan Ward and colleague Johanna Fall in the Emergency Watch and Response Centre

Helping by numbers:
From February to April, volunteers worked almost 11,000 hours in the EWRC on eight different emergencies, receiving 35,000 calls and making a similar number.



between early February and the end of April, he assisted with emergencies in Egypt, Libya, New Zealand, Japan, Bahrain, Yemen, Côte d'Ivoire and Burkina Faso.

Julie Lambert, Deputy Director of the Rapid Response Network unit, says that a new system on the Human Resources portal helps with recruiting, registering, training and keeping track of volunteers such as Ward. Potential and existing members of the community can take orientation and refresher courses offered by the Canadian Foreign Service Institute (CFSI), as well as identify and update their skills and indicate their preferences, which can range from work in the call centre to rapid deployment.

Lambert adds that many staff join the community because they like being where they can have a direct impact when emergencies hit. “It’s an opportunity to be part of the news, to do what you can to improve the situation,” she says.

Ward, who has started working shifts as a junior operations officer, acts as a “pit boss,” supporting other volunteers and communicating with operations officers, in more complex cases. Each call is different, he says, involving a wide range of issues and challenges. He recommends that those who haven’t worked in the centre give it a try.

“It’s a great experience to help people on the front lines,” he says. “It’s fantastically rewarding to get that call where somebody says, ‘I’ve just arrived back in Toronto from Egypt, you guys got me out, thank you so much, I couldn’t have done it without you.’”

Interested in joining the Emergency Response Community? Register for the online orientation, ODS060, offered on the CFSI website, and follow the instructions.

An Ounce of Preparation...

While it's impossible to predict every emergency DFAIT employees may face, there's a broad range of training courses, exercises and planning approaches available that will ensure the best preparation for the department and its staff.

Desks in the mission began to shift—barely noticeably at first, but within seconds the shaking had become violent. Binders and supplies toppled off shelves, lights went out and ceiling tiles came crashing down. Adrenaline gripped some staff, prompting a rush outdoors. Others took cover under desks or lunchroom tables.

When the shaking subsided, co-workers and friends searched for one another, but many remained unaccounted for. A quick glance outside the embassy gates made it clear that thousands of lives had just been devastated by a strong earthquake.

Thankfully, this story is fiction, a scenario set out on paper for staff to follow at QuakeEx 2011, a one-day exercise at Canada's embassy in Beijing, organized in May by the Emergency Management Bureau.

Reading the scenario might prompt you to wonder: "What would I do in this situation?" or "Who is in charge?" and "What plan would I follow?" These are the types of issues that exercises like QuakeEx are designed to address. "They provide opportunities to test, improve and refine emergency plans and procedures," says Ed Czank, Training Program Manager for the Policy, Emergency Planning and Training Division.

As emergencies can occur anywhere, at any time, making sure that DFAIT staff are prepared for any eventuality is critical, says Jennie Phillips, a former instructor for the Emergency Management at Mission course. "Often we hear that during an emergency, the plan gets thrown out the window," Phillips explains, but she stresses that training helps employees bring order to the chaos that often accompanies emergencies. "Planning is not about the plan, it's about the process."

DFAIT has instituted comprehensive emergency training and exercise programs, both at headquarters and abroad. This past summer, for example, the Emergency Management Bureau offered 12 sessions of the two-day Emergency Management at Mission course to 134 employees heading overseas.

The classes provide an overview of emergency management principles, as well as instruction on the Incident Command System (ICS) and the Mission Emergency Plan, both critical tools in any emergency response.

The Stabilization and Reconstruction Task Force (START) also regularly conducts and participates in exercises with Canadian missions abroad, key other government departments, and even international partners to develop and maintain preparedness strategies for responding to large-scale natural disasters. Earlier this year, a week-long joint readiness exercise was held in



photo: Drew Evans/DFAIT



photos: Victoria Kellert/DFAIT



(left) Hands-on practice: Participants in the Emergency Management at Mission course apply their knowledge of the Incident Command System during a simulated emergency.
(middle and right) Casualty simulations at Canada's embassy in Beijing

Trinidad and Tobago and included participation by our mission in Port of Spain, DFAIT's Humanitarian Affairs and Disaster Response Division, CIDA, DND and various representatives of U.S. organizations.

Real benefits of emergency training and planning are already being seen in the field. For example, a few months after participating in a tabletop exercise led by the Regional Emergency Management Office, personnel from Canada's embassy in Cairo flew to Libya to help with evacuations. Their work showed strong evidence of the ICS structure, which is used to manage emergencies by creating a clear framework for decision making, procedures and resource allocation.

"The skills taught don't apply only to an emergency, but can be used for any extraordinary event," says Tom Cumming, who recently finished a course in emergency management and will soon be posted to Taipei.

Given the wide range of potential crisis situations around the world, all training and planning approaches are crucial. Throughout DFAIT and numerous other federal departments, significant efforts are being made daily to ensure that everyone knows what to do when an emergency strikes—a vital skill when every minute counts.

Are You **READY?**

During an emergency here in Canada, it can be a long time before help arrives, so it's essential to prepare for that time when you're on your own. Public Safety Canada has some important advice for Canadians:

1- KNOW THE MOST IMPORTANT RISKS you face where you live, such as earthquakes, floods, blizzards or wildfires.

2- DEVELOP A FAMILY EMERGENCY PLAN that lays out where family members should meet in an emergency, how to escape from your home or neighbourhood, how to deal with children at school or daycare and other matters.

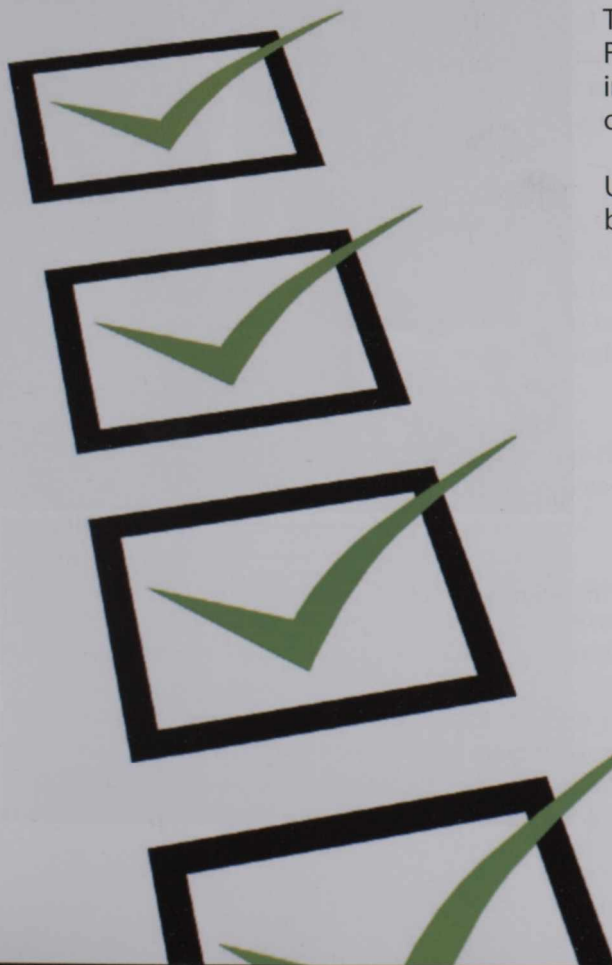
3- PUT TOGETHER A BASIC FAMILY EMERGENCY KIT with enough water and imperishable food for three days, a flashlight, a first-aid kit, cash in smaller bills (such as \$10s) and copies of your emergency plan and contact list. A larger kit could include candles and matches, changes of clothing, toilet paper, bleach and other items.

“Preparedness
is a responsibility
we all share”

“Preparedness is a responsibility we all share,” says Jennifer Jager, Public Safety Canada's senior communications adviser, adding that the message applies to Canadians at home and abroad. “The steps we suggest are sensible and easy and may save lives wherever they are implemented.”

The Public Safety Canada website has a section titled 72 Hours: Is Your Family Prepared? that provides checklists, links to various publications, information on where Canadians can buy packaged emergency kits and other valuable tips. Find out more at www.GetPrepared.ca.

Useful tip: Everyone at home should know the location of the electrical box, the water and gas valves and the floor drain.



When the catastrophic earthquake struck Haiti just before 5 p.m. on Tuesday, January 12, 2010, Edmund Lee was in his office, getting ready to go home. For the Deputy Director of the Latin America and Caribbean Commercial Relations Division, it would be his last regular day for quite some time.

Over the next two months, Lee and his officers, Anne-Marie Mosey and Christopher Wimmer, received and processed more than 700 offers of assistance from the Canadian private sector, often working with little sleep—and with no script. The team took a leadership role in the management of Canadian businesses, complementing the work of the Humanitarian Affairs and Disaster Response Division and the Policy, Emergency Planning and Training Division, the two lead divisions for any DFAIT emergency response.

“It was definitely busy,” Lee recalls. “Lives were at stake, and we wanted to ensure that we properly managed the offers for help and directed them toward the right places.”

To prioritize the overwhelming number of offers pouring in from across Canada (and beyond), the team created a triage system. Companies offering immediate transportation (including aircraft) and shelter received top priority, while those offering bottled water and goods not immediately usable during the chaos were placed lower on the list. The team developed communications tools for the government to help companies understand what type of aid was useful in the middle of the crisis and committed to responding to each and every inquiry. There was even a harried coordination with a Canadian company’s large search and rescue operation in Port-au-Prince.

“I was very happy to see how many Canadian companies genuinely wanted to help with the immediate humanitarian needs,” he says. “The response was immense.”

Today, Lee thinks he has found an important role that the department’s commercial officers can play whenever Canada is asked to respond to a global disaster. “There is sometimes a gap between the companies’ offers and what the NGOs on the ground find useful. We bridged that gap—and tried to do it quickly.”

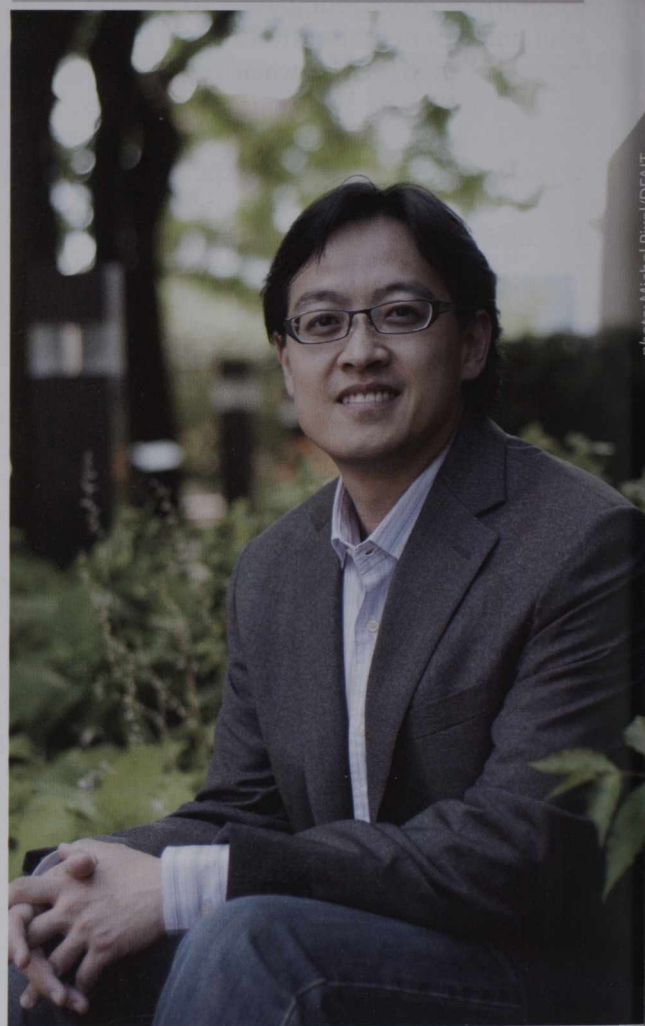
Lee found that best results are reached when departments, the UN and NGOs are coordinated, and when information is tracked accurately and quickly. The first step is to form a team of responsible officers and equip them with tools such as a triage plan, communications strategy, updated websites and dedicated team email accounts. The companies who offer assistance can then receive the advice and assistance they need.

“Haiti is still recovering and will be doing so for many years, but these tools continue to be relevant in the reconstruction phase, allowing us to obtain a quick and clear sense of what some active companies in different sectors can provide,” says Lee.

“The tools are also helpful for when the next disaster strikes—we should be capable of reacting more nimbly and have a plan of action in place regardless of the severity.”

Managing to Save Lives

By Campbell Morrison



Edmund Lee and his officers handled more than 700 offers of assistance from the Canadian private sector following the Haiti earthquake.



Coming to the Rescue in Chile By Campbell Morrison

In October 2010, when 33 miners were rescued after spending a record 69 days underground at the San José copper and gold mine in Copiapó, Chile, Prime Minister Harper praised Canadian companies that came to help with their expertise and equipment.

“Canadians can be proud that Canadian companies participated in the rescue efforts by drilling two backup rescue shafts, as well as providing airlift, drilling expertise, generators, temporary housing modules and initial on-site satellite communications,” said the Prime Minister.

Among the unsung heroes were the Canadian trade commissioners in Chile whose behind-the-scenes work helped connect Canadian companies with the rescue effort.

Within days of the August 5 cave-in that trapped the miners 700 metres below the surface, Canada’s ambassador to Chile, Sarah Fountain Smith, was called to a meeting with Chile’s undersecretary of foreign affairs, Fernando Schmidt. The Deputy Minister was reaching out for help from countries with strong mining expertise.

Anticipating this request and rushing against time, Gonzalo Muñoz, a trade commissioner with expertise in mining, and his colleagues Peter Furesz, a commercial counsellor, and Brooke Grantham, a trade commissioner, had begun compiling a list of Canadian companies that had the specific expertise needed for the situation. Ambassador Fountain Smith delivered this list in her meeting with Deputy Minister Schmidt.

“We started contacting the companies right after the mine collapse,” said Muñoz. “We were very happy that we could help connect those companies who wanted to contribute to the rescue operation.”

Many Canadian companies were engaged in the operation, from Precision Drilling Corp. and Barrick Gold Corp. to lesser-known companies such as Atco Structures & Logistics Ltd. and Cementation Canada Inc.

“Canadian companies were extremely generous in their offers of help, and we saw our role as one of facilitator in matching offers to requirements,” said Furesz. “We worked very closely with our Chilean counterparts and the Canadian companies to ensure that the right kind of help got where it

was needed, when it was needed. We were part of a very large operation that involved, literally, thousands of people.”

The chief of staff for the Chilean minister of mining recognized the embassy’s efforts early on in an August letter that said the international response was “moving and encouraging.”

Also appreciative of the embassy’s efforts was Precision Drilling Corp. of Calgary, which built a back-up shaft—known as “Plan C”—for the rescue operation. The embassy played a key supporting role for the company, assisting in communications with local authorities. On October 13, a day after the miners emerged, Precision Vice President Joanne Alexander sent a note to Brooke Grantham in which she thanked him “for your support throughout this process,” adding that it was “very helpful to know support was on the ground.”

As the miners emerged one by one, brought to the surface in a bullet-shaped capsule called Fenix II—itsself a result of international collaboration—and with an estimated billion people watching on television, Canada’s role was illustrated by a prominent Canadian flag.

To express his country’s gratitude for the international community’s help, Laurence Golborne, Chile’s minister of mining, in March brought Fenix I (used to transport materials to and from the miners) to Toronto, where it was displayed at the Prospectors & Developers Association of Canada’s (PDAC) annual trade show. The PDAC itself paid tribute to the team responsible for the remarkable rescue by presenting Minister Golborne with a special achievement award.

DFAIT on Deadline

When an emergency strikes and all efforts in the department are focused on saving the lives or preserving the safety of Canadians, DFAIT communications take on crucial importance.

“That importance is felt right down in the marrow of the Foreign Policy Communications Bureau (BCD),” says Director General Debora Brown. “We know the stakes are high: the minute we get an alert that a crisis has erupted and an emergency task force is being struck, the whole bureau mobilizes.”

BCD shapes the public narrative of everything the government does when faced with an emergency anywhere in the world. “Our minister and the government as a whole depend on us to craft information for public release that is accurate, authoritative and timely—and we move mountains to make sure we do just that,” Brown explains.

The bureau monitors and analyzes the public environment minute-to-minute, prepares statements for public dissemination by spokespersons and pumps these out through an ever-increasing variety of channels. Spokespersons in the department typically deal with a flood of media questions within minutes of a crisis and are called upon to organize media events for the Minister in short order. Information on departmental websites also must be continually updated as developments on the ground warrant.

The bureau’s Foreign Policy and Corporate Communications Division (BCF) ramps up its work during emergencies, preparing news releases and statements for the prime minister, the department’s ministers and other officials. Marie-Jo Proulx, a BCF communications strategist, experienced the frantic pace earlier this year, when events in Tunisia triggered the Arab Spring.

“As the situation on the ground unfolded, a wide range of information had to be pulled together, double- and triple-checked, and collated in a way that would make sense to both a domestic audience and Canadian citizens in Tunisia who were in need of assistance,” says Proulx. “When you know that your work contributes to helping those in distress, it makes all the difference in the world.”

A flood of media calls is handled around the clock by spokespeople in the bureau’s Media Relations Division (BCM) who are equipped with up-to-date information from colleagues in the Consular and Geographic branches. At the peak of any given

crisis, it would not be uncommon for the division to handle several hundred calls from international and Canadian media in a day.

“We work longer during emergencies, but we’re conscious that we’re serving important needs,” says former deputy director Emmanuelle Lamoureux. “There’s no more important goal than keeping Canadians informed and safe.”

The use of online media to convey late-breaking information is ever more critical. In addition to messages delivered through the mainstream media and contained on departmental websites, the bureau uses social media channels such as Twitter (@DFAIT_MAECI), Flickr and YouTube to bring Canadians the latest news, images, departmental statements and advice. In the case of Twitter, over the past several months, the DFAIT following has grown exponentially with every crisis to upwards of 4,000 today.

“During a crisis, you want information out five minutes ago,” says Charles Brisebois, Deputy Director of E-communications. “By offering an integrated, overarching web presence, we manage to be pretty fast.”

Brisebois says sifting through information about an emergency is a huge task. With the Japan earthquake and tsunami “the flow of information was off the charts—but we met the challenge of finding the essential facts that Canadians needed.”

The demands on BCI’s editing team are often so great that on-call editors, who normally work nights and weekends, are brought in for daytime shifts. “Every statement and press release needs the eye of an editor—often through several versions,” says Marlène Jacques, Deputy Director of Editorial Services. “Editors are key to getting emergency messages out.”

During the acute phase of an emergency, Brown convenes her troops several times a day to ensure that everyone is aware of the most recent developments and acting in unison to deliver their part of the bureau’s mandate.

The doors are wide open between BCD, the “packager” of information, and the bureaus and divisions that provide it. “Being ready to pass on timely and accurate reports to a spokesperson or a strategist preparing a ministerial statement is a central part of my job,” says Jade Puddington, a communications officer for the Policy, Emergency Planning and Training Division, which focuses on emergencies involving civil unrest. She also watches to ensure that travel reports and crisis information on mission websites are up-to-date and consistent.

Keeping emergency information on each mission’s website current is the task of the Geographics Branch’s Planning, Advocacy and Innovation division (GLB). “When the department warns against unnecessary travel to a country, GLB ensures that all associated websites have clear and prominent messages and links that provide crucial information to people on the ground,” explains Martha McLean, Deputy Director of GLB.



The first step for many Canadians seeking information about a country in an emergency is DFAIT's consular website. "We are the face of the Government of Canada regarding travel advice," says Lucie Chantal, Director of the Consular Information and Public Outreach Division (CLS).

CLS publishes travel reports, travel advisories and emergency information pages with the latest developments. The website is also the portal to Registration of Canadians Abroad, a free service that enables Canadians to sign up and be contacted and assisted by government officials in case of an emergency abroad or informed about an emergency at home.

During an emergency abroad, the Trade Communications Bureau keeps Canadian businesses involved with the afflicted country abreast of the situation on the ground. When companies want to help out, the bureau can connect them with agencies such as the Canadian Red Cross and Médecins Sans Frontières / Doctors Without Borders.

"Keeping companies informed is part of our duty to protect Canada's commercial interests abroad," says André-Marc Lanteigne, Director General of Trade Communications. "Connecting companies with aid agencies, while not formally part of our mandate, is easy to do and a moral duty."

Emergencies often bring together many DFAIT divisions as well as key partner departments, each of which is represented on and can coordinate through an emergency task force. When communications bureaus in several departments need to speak, coordination is formalized through an interdepartmental group of directors general of communications that convenes daily or as needed to assess progress and provide direction in order to ensure the government's response is communicated in a clear and timely manner.

"These conference calls are incredibly useful in times of crisis, as they create an informed and coordinated response," says Brown. "They're a tangible demonstration of a whole-of-government approach."



1. Debora Brown
2. Jade Puddington
3. Martha McLean
4. Charles Brisebois
5. Marie-Jo Proulx
6. Colette Déry
7. Emmanuelle Lamoureux

While Ottawa Slept

By Colette Déry

I was hired by the Department of External Affairs in the early 1980s to work in the Watch Office. Actually, I was the Watch Office. Between the hours of 11 p.m. and 8 a.m., behind sealed doors on the second floor of Tower A, I prepared the overnight digest for then Secretary of State for External Affairs Joe Clark.

Twice in the night, I would go down to the basement and collect the telegrams that had come in from our missions, combing through them to select any reports I thought warranted the minister's attention. I would then prepare a two- or three-sentence summary of each report.

Down the hall from my office were four news-wire machines—their steady "clack-clack" pretty well the only sound in the area (not counting the overnight *Hawaii Five-O* reruns on the TV in my office.) That sound changed to alarm bells if there was breaking news. Part of my job was to monitor the machines and select news items the minister should see before getting to his office.

At about 6 a.m., a secretary (as they were called back then) would arrive to type up my selections into a one-page digest. Once that was ready, I would race down and hand it to the minister's driver so Mr. Clark could read the digest while in the car.

Thirty years later, communications have changed a great deal, but the place still feels like home.

Colette Déry is the foreign affairs senior speech writer in the Foreign Policy and Corporate Communications Division (BCF).

Know Before You Go

There's a lot to know when you're planning to travel abroad—such as how to prepare for your trip, how to avoid risks and, perhaps, details about the current security situation in the country you're planning to visit. The onus is on you to find out everything that's essential. Here's a sample of the information that all travellers should have.



Top 10 countries Canadians visited in 2010

Figures include multiple visits by single individuals.

YOUR PASSPORT TO THE WORLD



A valid Canadian passport is the only reliable and universally accepted travel and identification document for Canadians. It allows you to travel to foreign countries (in accordance with visa requirements) and proves that you have a right to return to Canada. It also makes it easier to secure assistance from Canadian consular officials abroad if you encounter any problems.

But don't assume that your passport is valid until its date of expiry. Some countries require that your passport be valid for six months beyond your date of entry.

To protect yourself, complete the emergency contact information on page 4 of your passport. Be sure to provide the name of someone who would not normally accompany you on a trip abroad.

Another precaution you can take is to photocopy the identification page of your passport and carry it separately from your passport while abroad. Also, leave one photocopy at home.

DUAL CITIZEN?

If you're a citizen of both Canada and another country, always use your Canadian passport if possible, especially when entering the country of your other citizenship.

This gives you the best chance of getting access to Canadian consular services if you run into any trouble.

As a Canadian with dual citizenship, you should be aware of possible issues. For example, you may be legally required to register for—or even be inducted into—military service in the country of your other nationality. You could also have tax obligations that you may not be aware of.

To minimize risks for yourself and your family, it's important that you obtain all essential information from the appropriate authorities of any country where you may be a citizen. In the end, the responsibility lies with you and you alone.

TRAVELLING WITH KIDS

Children, like adults, need passports when travelling abroad. If a child is travelling with only one parent, it's wise to carry a consent letter from the other parent, certified by an official who can administer an oath.

SAY NO TO RECREATIONAL DRUGS

Do not carry or use recreational drugs like marijuana, cocaine and ecstasy in foreign countries. Severe penalties are imposed for possessing them. For narcotics offences, some countries impose the death sentence.

Don't cross a border with someone you've just met. If the person is carrying drugs, suspicion and guilt can fall on you by association. And, as always, never let anyone convince you to carry a parcel or suitcase over a border for them.

PRESCRIPTION DRUGS

Carry prescription drugs in their labelled containers and bring along a note from your doctor explaining their purpose. If you need to bring syringes, have your doctor certify in writing that they're for personal use.

Some prescription drugs that are legal in Canada are illegal elsewhere. Check with the embassy of the country you're visiting to determine whether your prescription drugs are legal there.

WHAT HAPPENS IF YOU GET SICK?

Some provincial and territorial health plans don't cover out-of-country expenses, and those that do don't cover everything. Arrange for supplementary private insurance that covers the costs of hospitalization and medical evacuation.

SEE YOUR DOCTOR

Visit your physician at least six weeks before leaving on a trip to find out what immunizations you need and what medications to take with you.

TRAVEL WITH VISION

Bring along the eyeglass prescription from your optometrist or ophthalmologist in case you lose your glasses or contact lenses and need a new pair.

SAME-SEX COUPLES

Many countries do not recognize same-sex marriage and may deny entry to couples who declare themselves. Severe penalties are sometimes imposed on homosexuality itself.

ARREST AND DETENTION

If you're arrested, authorities are required under international law to notify Canadian consular officials—but only if you ask them to. Canadian officials can't arrange for your release, but can offer support and a list of good lawyers.



Distress cases among Canadians travelling abroad in 2010

Deaths 1,154	Assault 207	Well-being/ whereabouts 725	Medical assistance 771	Children's issues 406	Arrest/ detention 1,844
-----------------	----------------	-----------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Going abroad soon? Remember the 3 R's

READ UP AND BE SURE AND SECURE

Sometimes visiting a country becomes dangerous because of natural disasters or civil unrest. The most current Government of Canada travel reports are available on DFAIT's travel website. You'll also find all sorts of advice on how to ensure that you have a pleasant trip.

REGISTER AND ROCA 'N' ROLL

Before you leave home, register online, by mail, by phone or in person with the free Registration of Canadians Abroad (ROCA) service. The service provides a way to let Canadian officials know that you are travelling or living in another country. You can be contacted if an emergency occurs in a place you're visiting or if you have a family emergency at home. Be sure to update your information every time you make a trip abroad.

REACH US 24/7

For emergency help, call the nearest Canadian embassy or consulate. At any time, you can also place a collect call to DFAIT's Emergency Watch and Response Centre (EWRC) in Ottawa, at 1-613-996-8885, or send an email to sos@international.gc.ca. If you call a mission during business hours, you'll be directed to the consular service. When the mission is closed, your call will be redirected to the EWRC, which is open around the clock, every day of the year.

Did you know?



In Jamaica and some eastern Caribbean countries, it's illegal to wear camouflage clothing, which is reserved for police and military use.



In Cuba, accidents causing death or injury are treated as crimes. If you are involved in one, you'll have to prove your innocence at trial, which may take months. Until then, you have to remain in Cuba—possibly in jail. Also, accident insurance won't cover you if you're at fault in a mishap, and you may have to remain in Cuba until you pay for repairs.

For other interesting facts, visit www.travel.gc.ca.

Equipped for Anything

When an emergency strikes anywhere in the world, DFAIT must keep in constant contact with and assist Canadian citizens and staff who may be affected. It's a requirement we meet through the many technologies and tools developed to deal with the growing number of international crises.

The Emergency Watch and Response Centre at headquarters can respond day and night to emergency calls from Canadians near and far. Crisis-related calls to missions can be routed to the centre simply by pushing a button on the mission's switchboard, as is done every day at the close of business to ensure that consular assistance is always available.

At the Ops Centre, as it is known, operations officers provide authoritative assistance, with the help of staff volunteers when extra hands are needed.

"During an emergency, we are the hub of what the department is doing," says Nick Firlotte, Deputy Director of the Ops Centre. "We're always available and give the most current and essential advice."

When several emergencies happen at once, a separate crisis line is set up for each. This past spring, four such lines were created to handle simultaneous crises in Libya, Japan, Côte d'Ivoire and Syria. Firlotte says another four lines are being added. Canadians can also email the department at the SOS mailbox (SOS@international.gc.ca), which operations officers monitor day and night.



During an emergency, the Ops Centre is the hub of what the department is doing, says Nick Firlotte.

Citizens registered with the Registration of Canadians Abroad system or who require follow-up after emergency calls can be reached by the Ops Centre by phone or email. Staff in other missions around the world can seamlessly be enlisted to make calls and answer SOS emails, Firlotte says. "With the recent emergencies, we had valuable help from staff in Hong Kong, New Delhi, Beijing, Bangkok, Paris, London, Beirut, Tokyo, Manila, Rome—people everywhere wanted to help."

Firlotte and his staff are excited about the impending move to the new Emergency Watch and Response Centre, where they will have new equipment, including a video wall providing the latest news feeds, and additional work stations to ramp up and meet the challenges of emergencies.

Emergency communications kits have been developed to ensure that teams deployed to assist directly in emergencies can stay in touch. Wayne Vandermeer, Service Manager of Information Technology Client Support, says that the kits, which fit in two suitcases, are a fly-away version of the equipment built up in recent years by Emergency IT Services (EITIS), part of the Information Technology Client Support Division. They include Signet laptops, a router, a satellite receiver, satellite phones, two-way radios, BlackBerrys, an iPad and a small printer, as well as solar panels and rechargeable battery packs for power.

photo: Charles Enman/DFAIT



Foreign Service Information Technologist Eric Lefebvre with a rapid response communication kit

"You don't have to be a technical expert to use this equipment," says Vandermeer, who helped put together the kits with advice from EITS and the department's Rapid Response Network. "Just grab the suitcases, get on a plane—and you can have full communications at a distant hotspot."

BASED ON LESSONS LEARNED from recent emergencies and with input from the Rapid Response Network, two new kits for rapidly deployed staff have been developed. The personal emergency deployment kit includes ration packs, a tent, a survival blanket, a sleeping bag, sunscreen and other items, all in a wheeled packsack. The evacuation kit, which is ready to ship in a watertight protective case, contains a megaphone, identification tags, writing supplies, a digital camera and other items used to process evacuees.

Meet Our Neighbours: Canada's Allies During Times of Crisis

Good neighbours are there when you need them, lending an essential cooking ingredient, providing support in local disputes and even inviting you over if the power goes out or your basement floods. In times of international crisis, Canada also relies on trusted neighbours—from countries that work in lockstep with us when issuing travel advice to fellow missions that offer refuge to Canadians.

Such neighbourliness has deep historical roots and is a staple of emergency management. It has been crucial in recent situations around the world.

“We are not alone,” says Scott Corcoran, Deputy Director of Emergency Planning in the Emergency Management Bureau.

One of Canada's key collaborations with friendly countries dates back to the Second World War, Corcoran explains. The “Five Eyes” alliance, made up of Australia, Canada, New Zealand, the United Kingdom and the United States, was established for the purpose of sharing information and intelligence.

Over the years, defence departments in these countries have been greatly influenced by the alliance and its diplomatic offshoot, the “Colloque.” Members speak regularly on matters such as the issuing of consistent travel advisories, “to ensure that no one is caught unaware or is jumping ahead,” says Corcoran. Colloque collaboration can include everything from emergency planning to assisted departures, such as when, in February 2011, Canada took the lead in the evacuation from Alexandria, Egypt, chartering a plane and processing various nationals for the flight to Amman.

During the civil unrest in Côte d'Ivoire, Canada was assisted by the United States and France, says Brent Bell, Emergency Planning Officer for Sub-Saharan Africa. For a couple of weeks in February, Canada temporarily closed its mission in Abidjan to the public and moved some of its operations to the U.S. embassy for security reasons.

By April, Canadian officials were also collaborating closely with the French, who have significant interests and resources in Abidjan. These resources include a military presence and, next to the airport, an air base where a number of Canadians were sheltered and from where some of them were evacuated at the height of clashes between UN forces and former president Laurent Gbagbo's “young patriots.”

“When times get rough you have to know who to call,” Bell says.

Thanks to a range of ad hoc arrangements and bilateral agreements, Canada represents or is represented by “friendlies” in many places. For example, in 1999, Mexicans offered assistance to Canadians after the closing of our mission in Belgrade following the NATO bombing campaign. Today, Canada represents Israel in Cuba and Venezuela, as well as Jamaica in Moscow. A



Taking the lead: Catherine Gérin-Lajoie, the deputy management consular officer for Jordan and Iraq, processes passports and creates the manifest of evacuees in the hall of the airport in Alexandria, Egypt.

“We
Are
not
Alone”

consular sharing agreement with Australia covers a number of countries and deals with everything from basic registration to the evacuation of each other's nationals.

Corcoran says that, given the growing number of emergencies and consular incidents, such cooperation among countries is increasingly necessary. “It's a different world,” he adds. “There's a lot more collaboration going on and willingness to assist—knowing the pendulum could swing the other way.”

Uprisings in an Ancient World

A historical treasure and a tourist paradise, Egypt and its sprawling capital city became the fulcrum of the Arab Spring. The success or failure of its revolution has colossal importance for the future of countries in the region—and stability in the world. By Ferry de Kerckhove

Egypt is an extraordinary country of 82 million people glued together along the Nile, a country that delights in remembering its 5,000 years of history. It is a multicultural, Coptic and Muslim country that claims its Arabic identity as a result of the post-Hegira Arabic conquests, a country that has more often been conquered or led by foreigners than it has stood as a conqueror in its own right. Egypt is a country that, over the course of its 700 years under the relatively strict influence of the Sublime Porte, became a vital colonial issue between the French—mostly remembered for Napoleon's flash-in-the-pan epic—and the English—whose commercial interests turned Egypt into a canal through the Middle East, with non-transferable control.

It is a country in which the misery of the fellahs (peasants and farmers) dates back to antiquity and still marks their history today. It is a country in which democracy has never been strongly anchored. This is demonstrated by Gamal Abdel Nasser's autocratic leadership, the more modernistic regime of President Anwar Sadat—who will mostly be remembered for his visit to Israel that led to the Camp David Accords and the 1979 peace treaty between Egypt and Israel—and the 30 years of President Hosni Mubarak's failure to act, until he was ousted this past February.

Egypt is a paradise for sun-seeking tourists because of its two seas, for experienced or neophyte archaeologists looking for remains, and for fans of the

desert. It is also a country of cacophonous noise, with multiple forms of pollution, disorder and unhealthiness, a country of huge traffic jams and glaring contrasts between shiny Mercedes and carts pulled by donkeys and horses, between pedestrians and undisciplined drivers.

Cairo, with its 22 million inhabitants, is a sprawling city that never sleeps, a city whose architecture and organization defy logic, a city that shelters entire civilizations: pharaonic, Christian and Muslim. Cairo is either a declaration of love or of hatred; there is no middle ground. But, as with every passion, exhaustion is the end result. Egypt has adopted and adapted French and Anglo-Saxon bureaucratic phenomena, adding some of its own Mediterranean flavour. Those who have the time may enjoy this, but it is often difficult to digest!

Our diplomatic relations with Egypt date back to 1954, after the Egyptian Revolution of 1952 and the rise to power of Gamal Abdel Nasser. The first Canadian ambassador arrived on November 18, 1954. The Suez Crisis in 1956 propelled relations between the two countries in new directions with the creation—at Lester B. Pearson's instigation—of the United Nations Emergency Force to separate the belligerents. Today, the Embassy of Canada is “ideally” located less than 200 metres from Tahrir Square and is therefore on the front lines of the revolution! The official residence is on Zamalek Island in the Nile. The house is fit for a queen, as Farida, the repudiated wife of King Farouk, lived there from 1948 to 1951. It is truly a Florentine architectural treasure.



The sprawling city of Cairo



An artist's rendering of the Embassy of Canada to Egypt



The Arab Republic of Egypt

Capital: Cairo (Al-Qahirah)

Population: 80,085,862

Total Area: 1,001,450 km²

Currency: 1\$ = £5.9 (EGP) (2011)

National Holiday: July 23, National Day

Language(s): Arabic

Government: On February 11, 2011, long-time Egyptian president Hosni Mubarak was ousted by the Egyptian military in response to mass popular demonstrations against his rule. Since then Egypt has been ruled by the Supreme Council of the Armed Forces (SCAF) through an interim civilian government led by Prime Minister Essam Sharaf. The SCAF and government are committed to a democratic transition that should produce new parliamentary elections in the fall of 2011, a new Egyptian constitution following those elections and the election of a new civilian president by early 2012.

Canadian exports to Egypt: \$628,347,639

Canadian imports from Egypt: \$298,172,953

Egyptian direct investment in Canada: \$700 million (approx.)

Canadian direct investment in Egypt: \$2 billion (approx.)

Egypt is a major Canadian market in terms of hydrocarbons, petrochemicals, mineral resources, and information and communications technologies. Canadian investments in Egypt total more than \$2 billion, while Egypt's largest telecommunications operator, Orascom, has invested close to \$1 billion in Canada. Our balance of trade is largely positive. Egyptian immigrants to Canada, who are generally well-educated, create a very strong link. Egypt did a good job of pulling itself out of the 2008–2009 financial crisis. Canada's limited foreign aid here is concentrated on the entrepreneurship of small and medium-sized enterprises, especially those run by women.

On the bilateral front, Canada and Egypt maintain a strategic dialogue that the new interim regime has suggested continuing in due course. The main subjects of debate are the Middle East peace process and, more recently, the impact of the Arab Spring on regional security. We often have frank discussions on multilateral issues. We hope that past discords will fade away

as a more inspired Egyptian foreign policy takes shape, under a more democratic regime that is aware of the obligations of the new international governance, including respect for human rights.

Obviously, a lot of things have changed here since the protests of January 25, but perhaps not as much as the young revolutionists might have hoped. Despite the waves of demonstrations that took place in Tahrir Square and the population's initial infatuation, apart from Mubarak's departure, daily life in Cairo is simply more disorganized than before. The police force is absent or more inefficient than before, a military regime in sheep's clothing whose officers are thinking only of returning to their barracks and not of the rocky economy they are leaving behind. The business community is worried because the systematic corruption it profited from is slowly being brought to light. It is not surprising, then, that foreign investment is basically non-existent here. However, what is happening in Egypt is fundamental, and the success or failure of this revolution has colossal importance for the future of countries in the region and stability in the world.

The recent events in Egypt have left me with lasting memories. It has not been easy. I was flabbergasted when I learned one morning that the first plane for the evacuation of Canadians would arrive in just six hours. That did not leave us with much time to prepare for arrivals and departures at the airport, never mind the real risks in terms of security faced by all members of my team, who showed incredible courage. I can tell you, late-night run-ins with groups of sinister-looking people armed with clubs, knives and even scimitars makes your foot hit the accelerator pretty hard.

However, I still have hope for the future of Egypt, which should draw on the spirit of its past to move beyond this crossroads—and return to its former glory.

Ferry de Kerckhove is Canada's ambassador to Egypt.

LES Bravery in the Middle East

Locally engaged staff (LES) are DFAIT's eyes and ears on the ground. Resourceful and well connected, they perform crucial jobs while providing important continuity and acting as an embassy's corporate memory. In emergencies, LES are even more critical, meeting their responsibilities in the face of hardship, uncertainty and even danger.

"Anyone who has worked abroad will appreciate the work that our LES do," says Canada's ambassador to Libya, Sandra McCardell, who closed Canada's mission in late February amid unrest and before the coming NATO mission. "Probably the most difficult thing I did was to tell my locally engaged staff that I was leaving and that they were staying behind."

Stefanie McCollum, the management consular officer in Cairo at the time of the recent crisis in Egypt, says that for many of the mission's 60 LES, "The revolution was an upheaval never before witnessed in their time, and it was greatly disturbing." Homes were being vandalized and robbed, vigilante roadblocks were being erected and LES were worried about friends and family, she says. Yet they came in to help with evacuation efforts.

LES drivers shuttled staff, citizens and supplies back and forth through Cairo, braving dangerous roads and disregarding curfews. LES delivered mattresses and bedding so staff could sleep at the office, and LES consular staff provided invaluable expertise and support to the operation.

"Without the knowledgeable LES speaking the local language, leveraging their networks of contacts and providing exceptional service, our embassy would be severely hindered," McCollum says. "Much in the Middle East is about who you know and how well you can communicate with them."

Support of LES is especially critical in a small mission. McCardell says that most of her mission's eight LES helped at Tripoli airport with the first evacuation of Canadians from Libya, when there were only three Canada-based staff on the ground. Even her nanny and a cleaner, both contract employees, carried Canadian flags aloft so our nationals, in the crush of events, could identify and reach the Canadian contingent.



LES drivers and dispatchers in Cairo, who were vital during the unrest, are given recognition awards. (L to R) Drivers Maged Mehany, Mamdouh Hassan, Ahmed Abdel Hamid and Awadallah (Mohammed) Abdel Zaher, Ambassador Ferry de Kerckhove and dispatcher Hani Fayek.

"Members of your staff put themselves at risk and in personal danger to help Canadians," says McCardell. "They are vulnerable simply because they have worked with an embassy and have an association with foreigners. But then you get on a plane and say 'goodbye.' One of the most challenging things I have had to do was manage my own sense that somehow I had let them down."

In Cairo, several LES have been recognized with awards for their extraordinary efforts in the crisis. "But all LES have struggled and tensions remain, as the situation is uncertain and unpredictable," McCollum says.

"It's a difficult time for our LES across the region," she adds. "Seeing your country upended is troubling and, for many, nerves are wearing thin. Regardless, they put on a brave face, hope for normalcy and come to work every day, optimistic that their country will be changed for the better."