

mesures pour protéger le matériel, l'équipement et les renseignements personnels utilisés dans la délivrance des passeports. Il a dû aussi répondre à une demande accrue de fournitures – surtout des passeports d'urgence – dans les missions des pays susceptibles d'accueillir les personnes évacuées.

La demande de passeports spéciaux pour les membres des Forces armées canadiennes en mission dans le Golfe a grimpé en flèche. Malgré l'annulation des projets de voyage des fonctionnaires, le volume des passeports diplomatiques et spéciaux délivrés a en effet connu une hausse de 44 p. 100 par rapport à l'année précédente – passant de 7 106 en 1989-1990 à 10 240 en 1990-1991.

Lorsque la guerre du Golfe a débuté, le Bureau des passeports a renforcé ses mesures de sécurité. Des gardes ont été placés dans les salles d'attente de chaque bureau régional. Dans les cas où celui-ci partageait un édifice de plusieurs étages avec d'autres locataires, un ascenseur a été réservé à l'usage du personnel et des visiteurs du Bureau des passeports. Un bureau a fait l'objet d'une menace d'attentat à la bombe, tandis qu'un autre a dû fermer ses portes plus tôt en raison d'une éventuelle manifestation. Hormis ces quelques incidents, les activités ont suivi leur cours normal.

Les Canadiens qui se rendent aux États-Unis doivent habituellement être porteurs d'une preuve de citoyenneté, par exemple un certificat de naissance, et d'une pièce d'identité avec photo, par exemple un permis de conduire. Au début de la guerre du Golfe cependant, la Federal Aviation Administration (F.A.A.) des États-Unis a indiqué qu'il leur faudrait désormais un passeport pour entrer aux États-Unis, déclaration qu'elle a par la suite rectifiée. Malgré cette rétractation, les Canadiens ont présenté un nombre sans précédent de demandes de passeport, soit parce qu'ils ont pris directement connaissance de l'exigence initiale de la F.A.A., soit parce qu'on leur en a parlé ou encore parce qu'ils

ont constaté plus tard la valeur d'un tel document.

En février, le volume des passeports délivrés au Canada a augmenté de 38,7 p. 100 comparativement à l'année précédente. Des séances de formation supplémentaires ont été offertes au personnel des bureaux régionaux et de l'Administration centrale pour l'aider à faire face à cette hausse considérable. Pour diminuer le fardeau des bureaux les plus surchargés dans les régions de l'Est et de l'Ouest et leur accorder l'aide nécessaire en attendant que la formation ne se termine, on leur a prêté temporairement du personnel expérimenté de l'Administration centrale et des bureaux régionaux les plus importants. Pour aider les petits bureaux à faire face à la demande soudaine, la Direction des opérations de l'Est a fait traiter des dossiers à Montréal, les passeports complétés étant retournés au bureau d'origine en moins de trois jours ouvrables. Le bureau de Québec a dû ouvrir un comptoir public supplémentaire pour faire face à la demande accrue. Le volume des demandes présentées par l'intermédiaire de députés a augmenté, en février, de 172 p. 100 par rapport à la moyenne mensuelle.

Un plan d'urgence a au départ été mis en place afin de garantir que la demande n'excéderait pas la capacité de production. Des arrangements ont été conclus avec les fournisseurs et avec Approvisionnement et Services Canada concernant les réserves de fournitures et de formulaires supplémentaires. Les stocks existants ont fait l'objet d'une surveillance étroite partout au Canada, et la distribution rapide des réserves a permis de faire face à l'accroissement de la demande qui a caractérisé les derniers mois de l'année financière.

Au début de mars, la demande a diminué. Les Opérations de l'Ouest et de l'Est avaient été les plus affectées. En dépit de la hausse soudaine du volume de demandes à traiter, le Bureau des passeports a respecté ses engagements en matière de service, assurant la délivrance des passeports dans un délai de