

URGENCES APRÈS LES HEURES DE BUREAU

III C 5

Comme les urgences consulaires ne se produisent pas toujours pendant les heures de bureau, les postes consulaires prévoient une série d'arrangements en vue de prêter assistance à un Canadien à l'étranger qui se trouve soudainement en situation très difficile au cours de la nuit ou en fin de semaine.

Les arrangements les plus efficaces se retrouvent dans les postes où existe un service de gardes de sécurité de 24 heures sur 24. Ceux-ci assurent la relève après les heures de bureau, filtrant les appels, détectant les urgences véritables et, le cas échéant, faisant appel à l'agent de service. D'autres méthodes permettent aussi d'assurer la permanence, notamment le service commercial de réponse téléphonique, le répondeur-enregistreur qui permet d'assurer un service de réponse et d'enregistrer le message de l'appelant, la communication préalable aux autorités locales des numéros téléphoniques d'urgence, l'affichage des numéros d'urgence à la porte de la chancellerie, et la publication de ces numéros dans l'annuaire téléphonique.

Le Ministère n'a pas cherché à imposer des normes distinctes à diverses missions, préférant laisser aux chefs de mission - qui connaissent les besoins de leur circonscription - le soin de prévoir les arrangements appropriés et de déployer leurs ressources en conséquence. L'enquête menée par le Ministère en 1979 sur les pratiques adoptées par les missions pour répondre aux appels après les heures de bureau a révélé qu'il n'y avait pas lieu d'uniformiser les procédures.

BUREAUX RÉGIONAUX DES PASSEPORTS

III C 6

Les bureaux régionaux des passeports, dont le nombre sera bientôt porté à seize, apportent un appui précieux au Ministère dans l'accomplissement des fonctions consulaires au Canada. Tous ces bureaux relèvent directement du Bureau des passeports, à Ottawa.

Depuis leur établissement, ces bureaux ont rendu un certain nombre de services consulaires aux Canadiens, sans compter les services de passeport pour lesquels ils ont été constitués. Sous réserve de personnel suffisant, ces bureaux assurent les services supplémentaires suivants:

- a) Pour parer à la lenteur de services bancaires réguliers, dans certains cas les bureaux régionaux acceptent que la famille d'un Canadien en détresse à l'étranger leur confie un montant d'argent à transmettre à l'intéressé, et ils confirment au Ministère, par téléphone, qu'ils ont rendu ce service. Après quoi le Ministère autorise la mission, par télégramme, à décaisser un montant égal en monnaie locale, et à le remettre au client consulaire en détresse.
- b) Les bureaux régionaux communiquent avec le parent le plus proche d'un Canadien en détresse à l'étranger lorsque le Ministère n'a pas réussi à le faire directement, par exemple: lorsqu'une