



La première réunion des chefs de service de la Direction des opérations de l'Est, qui a eu lieu à Montréal en mai 1991, a permis de discuter des objectifs de l'organisation et d'autres sujets liés aux opérations, aux finances et à la gestion du personnel. Cette rencontre a fourni aux participants l'occasion unique de faire partager leurs expériences et leurs connaissances et de favoriser une approche commune en matière de gestion.

Des délégations étrangères venues des Pays-Bas, de l'Australie et de la Suède à titre de représentants de l'Organisation de l'aviation civile internationale ont visité le bureau de Montréal dans le but d'étudier les méthodes de production des passeports.

Nombre d'activités de promotion visant à mettre en valeur l'image du Bureau des passeports ont eu lieu :

- On a fait parvenir à l'ensemble des agences de voyage et des studios de photographes professionnels de la région de l'est des renseignements sur les services offerts par les bureaux des passeports de leurs régions.
- Les bureaux de Halifax, de Québec, de Jonquière, de Montréal et de Saint-Laurent ont pris part, dans leurs communautés respectives, à des expositions itinérantes visant à renseigner le public sur les services offerts par le Bureau des passeports et par la Direction générale des affaires consulaires.
- Les bureaux de St. John's, de Halifax, de Fredericton, de Québec et de Jonquière ont aussi fait des présentations dans des universités. La grève de l'AFPC, au mois de septembre, a eu des répercussions importantes sur les bureaux de Montréal et de St. John's, où le service a été interrompu.

Voici d'autres activités entreprises par la Direction des opérations de l'Est :

- installation d'un système de communication amélioré dans la région de Montréal;
- déménagement du bureau de Jonquière;
- mise sur pied et dotation en personnel d'un nouveau bureau à Laval;

- dotation du poste de directeur de district du bureau de Fredericton;
- participation directe à l'élaboration et à la mise en oeuvre du Plan d'amélioration de la sécurité.

Ontario

La Direction des opérations de l'Ontario a atteint ses objectifs de productivité et dans ses sept bureaux de délivrance, des procédures de sécurité ont été mises en place rapidement et sans difficulté.

Le bureau de Toronto a fonctionné avec un personnel réduit durant trois mois en raison de la participation du chef des services publics à la plus longue enquête jamais instituée dans cette province. En dépit de cette perturbation, le bureau a été à la hauteur de la situation et est même parvenu à appliquer des mesures de sécurité renforcées.

Les directeurs de district des bureaux du Toronto métropolitain et les représentants du registraire des statistiques de l'état civil ont convenu d'une solution acceptable, provisoirement, pour régler le problème des nouveau-nés. Cette solution consiste à leur délivrer un passeport de validité restreinte jusqu'à ce que le registraire traite leurs actes de naissance.

Deux cours de formation des examinateurs ont permis de former 19 nouveaux examinateurs pour la Direction des opérations de l'Ontario. Les menaces et les agressions augmentant dans la région de Toronto, la direction a mis sur pied un cours, offert par le corps policier, pour aider le personnel à faire face au sentiment d'insécurité. Le cours a été dispensé aux employés du bureau de North York avant d'être intégré au cours des examinateurs. Cette initiative montre que le Bureau des passeports se préoccupe de ses employés.

La région de Toronto a le taux de fraude et d'usurpation d'identité le plus élevé de tout le pays. Des employés du Bureau des passeports ont en l'occurrence mis à jour un réseau de vente d'actes de naissance à des immigrants illégaux et conduit ainsi à un grand nombre d'arrestations.