

plètement restructuré les services consulaires, entreprise qui s'est terminée en novembre par la création d'un Bureau des affaires consulaires comprenant deux Directions, l'une chargée de la politique et de la recherche consulaires, et l'autre, des opérations.

On a en outre régleménté la mise en œuvre des politiques consulaires au siège d'Ottawa et dans plus de 70 missions canadiennes à travers le monde, et fourni aux bureaux canadiens à l'étranger des « instruments de travail » améliorés pour leur permettre de s'occuper rapidement et efficacement de la gamme de problèmes que les voyageurs canadiens pourraient leur soumettre. Ces instruments consistaient en nouveaux manuels d'instruction, en directives périodiques et en une foule d'autres publications émanant de divers ministères fédéraux au nom desquels nous venons en aide au public canadien.

Un système d'analyse statistique fut également établi pour déterminer le volume et la diversité du travail requis de nos missions à l'étranger ainsi que la répartition des voyageurs par régions géographiques et les fluctuations saisonnières du tourisme. Ce système est en voie de révision et de mise au point, afin que les données recueillies puissent être consultées rapidement pour déterminer les exigences futures du service consulaire.

La publication (désormais annuelle) d'une brochure intitulée « Renseignements pour voyageurs canadiens outre-mer » a été rendue possible grâce aux recherches faites par le Bureau en 1972 ainsi qu'aux consultations tenues au Ministère même et avec d'autres ministères, notamment ceux de l'Industrie et du Commerce, du Revenu national, de l'Agriculture, de la Santé nationale et du Bien-être social. Cette brochure bilingue contient des renseignements appropriés concernant les passeports, les visas et les vaccinations nécessaires, les lois et règlements en vigueur dans divers pays, l'assistance consulaire, la monnaie et les chèques de voyage, l'assurance-maladie, le courrier, l'automobilisme et l'adresse des missions canadiennes. Chaque passeport délivré au Canada ou à l'étranger est accompagné d'un exemplaire de cette brochure que l'on utilise aussi pour répondre à différentes demandes. Le Bureau a également collaboré à la rédaction du dépliant bilingue publié par le

ministère de la Santé et du Bien-être social et destiné aux voyageurs canadiens.

Voulant améliorer la formation du personnel consulaire, le Bureau a créé à cette fin une section spéciale. Celle-ci a élaboré un programme de formation qu'elle applique de façon intensive depuis décembre 1972, abordant tous les aspects de l'activité consulaire à Ottawa et à l'étranger. Outre les cours que donnent les agents du Bureau dans les différents domaines de leur compétence, le programme comporte une série de conférences données par des représentants d'autres ministères au nom desquels le nôtre remplit certaines tâches, par exemple: le ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration, le Secrétariat d'État (direction de la Citoyenneté) et le ministère des Transports.

Les services opérationnels du Bureau sont chargés d'aider tout citoyen canadien qui a besoin de secours. Étant donné que le nombre de nos concitoyens qui voyagent dans divers pays du monde dépasse actuellement un million par an, il en résulte un accroissement remarquable du nombre de ceux qui ont fait appel à nos missions et au Ministère pour toutes sortes de services. A certaines périodes, les services opérationnels de l'administration centrale ressemblaient à un centre de secours d'urgence occupé à donner suite aux télégrammes émanant de nos missions. Ces messages peuvent concerner, par exemple, un accident de voiture en Algérie, une noyade au Cameroun, un vol d'argent à Koweït, la perte de documents en Inde, un accident d'avion au Japon, un suicide au Brésil, une inculpation de vol en Belgique, l'annulation de certains vols nolisés, ou encore les arrestations pour possession ou trafic illicite de stupéfiants dont le nombre ne cesse d'augmenter dans le monde entier.

L'attention prêtée tout d'abord à ces problèmes n'est qu'un premier pas dans une série d'événements qui se déroulent souvent avec rapidité. Selon le cas, il faut parfois faire des appels interurbains aux parents inquiets, aux amis ou aux avocats; on peut aussi être appelé à communiquer avec les lignes aériennes, les banques, les employeurs, les entrepreneurs de pompes funèbres, d'autres ministères fédéraux, les ministères provinciaux ou encore avec les organismes de sécurité ou d'assistance sociale. Dans certains cas, il