

IV - CONCLUSION

L'inventaire des services consulaires (partie II) ne fait ressortir aucun aspect des activités consulaires à l'étranger qui pourrait être supprimé ou réduit suffisamment pour contrebalancer la demande croissante et continue de services consulaires courants. Ce n'est donc qu'en appliquant simultanément une série de mesures que l'on pourra répondre à la demande croissante de services, sans pour autant augmenter ces services. Les politiques C(1) à C(5) visent cet objectif. (Voir la partie I E 3, page 15.)

Le Ministère ne sera pas en mesure d'améliorer l'efficacité du programme consulaire sans obtenir au préalable des renseignements raisonnablement précis et structurés concernant la nature de la charge de travail. Le rapport bimensuel du Bureau des affaires consulaires dont l'objectif était de fournir ces renseignements, n'a pas produit une gamme suffisamment étendue de renseignements, 85% des activités ayant en effet été inscrites sous une même rubrique. Le Bureau de l'évaluation et de la vérification internes a innové en la matière au cours de l'enquête réalisée dans seize missions sur une période de douze semaines. Il conviendrait que le Ministère mette à exécution son projet de modifier le système de rapport du Bureau des affaires consulaires, en tenant pleinement compte de l'expérience du Bureau de l'évaluation et de la vérification internes. En se fondant sur des renseignements plus éclairants, le Ministère pourra identifier les secteurs dont l'étude approfondie pourrait révéler les moyens d'améliorer les procédures. À cet égard, le Ministère voudra peut-être étudier la possibilité de demander aux missions des précisions sur le temps de travail consacré à chaque activité, et non pas seulement le nombre de services rendus.

Sur la base de l'étude réalisée par le Bureau de l'évaluation et de la vérification internes, le Ministère voudra peut-être étudier la possibilité de procéder sans plus tarder à l'examen approfondi des activités touchant les passeports, l'information et la citoyenneté, qui totalisent ensemble plus de 50% du temps de travail consacré aux fonctions consulaires dans les seize missions qui ont fait l'objet de l'étude.

L'efficacité du programme consulaire ne pourrait que bénéficier d'une certaine délégation du pouvoir décisionnel aux missions à l'étranger. Les motifs qui expliquent la centralisation actuelle sont complexes. Dans certains cas, notamment l'aide financière et le rapatriement, l'Administration centrale a un rôle important à jouer: en cherchant à obtenir l'aide de parents ou amis d'un voyageur sans fonds à l'étranger, les fonctionnaires du ministère réussissent à réduire de moitié environ le nombre de cas de rapatriement.

Par ailleurs, le besoin de déférer à Ottawa les demandes de protection ou d'assistance consulaire semble résulter du manque de politique bien définie, surtout à l'égard des personnes à double nationalité et des immigrants ayant reçu le droit d'établissement. Des politiques clairement énoncées à l'égard de ces personnes permettraient aux postes consulaires de prêter protection et assistance aux requérants sans avoir à consulter l'Administration centrale.