

de l'Est. Les principaux bureaux sont maintenant ouverts 45 heures par semaine, ceux de taille moyenne, 42 heures et les plus petits, 37,5 heures. Des contrôles du délai d'attente sont effectués quotidiennement dans les principaux bureaux et au besoin dans les autres bureaux, de manière à assurer la présence du personnel suffisant pour réduire ce délai au minimum, soit à moins de 15 minutes.

Pendant la guerre du Golfe, les Opérations de l'Est ont montré qu'elles pouvaient répondre rapidement aux urgences en affectant temporairement du personnel dans d'autres bureaux de la région.

Ontario

Pour offrir un meilleur service au public, les principaux bureaux de l'Ontario ont prolongé leur horaire de 75 minutes par jour, sans l'utilisation d'heures ou d'années-personnes supplémentaires. La réaction du public a été favorable, et le changement a permis de réduire l'encombrement et de diminuer sensiblement le délai d'attente. Pour réduire encore plus ce délai, certains bureaux ont affiché un «horaire» indiquant les heures d'affluence et les heures creuses.

Les bureaux ont procédé à des relevés pour s'assurer qu'ils respectaient le délai d'attente de 15 minutes par requérant. Cet objectif a été atteint durant toute l'année, à quelques exceptions près durant la guerre du Golfe.

La guerre du Golfe a eu d'importantes répercussions sur le Bureau à l'échelle nationale, mais ses effets ont été moins prononcés en Ontario. Aussi, lorsque les Opérations de l'Est et les Opérations de l'Ouest ont eu besoin d'aide, la Direction des Opérations de l'Ontario a pu réagir rapidement et leur prêter des employés expérimentés.

Comme dans les autres régions, des mesures de sécurité renforcées, incluant l'obligation pour les employés de présenter une carte d'identité avec photo et l'embauche de personnel de sécurité, ont été mises en place dans tous les bureaux durant la guerre du Golfe.

Ouest

Dans le cadre des efforts entrepris pour améliorer la qualité du service, la plupart des bureaux des Opérations de l'Ouest ont porté de sept heures et demie à neuf heures leur horaire quotidien. Pendant la guerre du Golfe, cette politique a largement contribué à réduire les délais d'attente, particulièrement dans les grands centres tels que Calgary, Edmonton et Vancouver. Pour aider les bureaux de plus petite taille à faire face à l'augmentation soudaine de la demande, Vancouver et la Direction des opérations de l'Ontario leur ont prêté du personnel.

Par suite de ce mois inhabituel, d'autres employés ont été ajoutés à la liste des suppléants et ont reçu la formation d'examineur.

SERVICES DE PASSEPORT À L'ÉTRANGER

Les ambassades, hauts-commissariats et consulats du Canada offrent des services de passeport aux Canadiens qui résident ou voyagent à l'extérieur du pays. Il s'agit fréquemment de services d'urgence, destinés à des personnes dont le passeport a été perdu ou volé. En 1990-1991, les missions canadiennes ont délivré 71 960 passeports.

