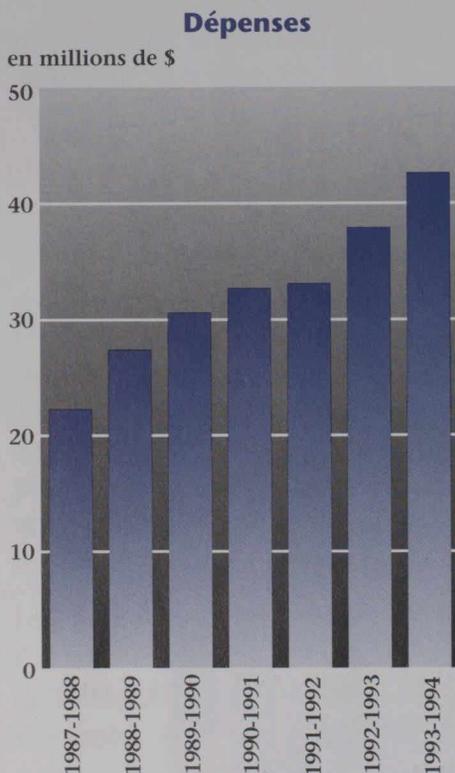


Dépenses

Les dépenses globales pour l'exercice 1993-1994 se sont chiffrées à 42,6 millions de dollars, soit 3,9 millions de moins que les recettes enregistrées au cours de cette période. Les dépenses ont augmenté de 4,7 millions de dollars par rapport à l'exercice 1992-1993. Environ 48 p. 100 des dépenses de 1993-1994 ont été affectées à la rémunération et aux avantages sociaux, 49 p. 100 au fonctionnement et à l'entretien et 3 p. 100 aux immobilisations.



Opérations de l'Est

La Direction des opérations de l'Est est chargée de la délivrance des titres de voyage au Québec et dans les Provinces atlantiques. Cette région compte à l'heure actuelle huit bureaux de délivrance situés à Fredericton, à Halifax, à Jonquière, à Laval, à Montréal, à Sainte-Foy, à Saint-Laurent et à St. John's (Terre-Neuve). Le bureau principal de la Direction des opérations de l'Est se trouve à Montréal.

La région de l'Est a dépassé de 4 p. 100 son objectif de productivité. L'Avis consulaire aux voyageurs concernant les déplacements à destination des États-Unis a provoqué une montée en flèche de la demande de passeports dans les bureaux de la région de l'Est. Les dirigeants ont vite réagi en recrutant du personnel pour faire face au volume accru. L'incidence a été particulièrement marquée aux bureaux de délivrance de St. John's, de Halifax et de Fredericton.

Des mesures ont été prises pour accroître la flexibilité dans le traitement des demandes de titres de voyage aux trois bureaux de l'agglomération de Montréal. Pour réduire le temps d'attente, les directeurs de district ont procédé à un échange de ressources entre les bureaux.

En raison de son emplacement stratégique, le bureau de délivrance de Montréal est très occupé en début de matinée. Afin de répondre aux besoins de ses clients, le bureau ouvre maintenant à 7 h 30. À la lumière des résultats d'une enquête visant à évaluer les besoins des clients, les bureaux de Halifax, de Fredericton, de Sainte-Foy et de Jonquière ont aussi prolongé leurs heures de service.

L'habilitation du personnel dans l'ensemble de la région de l'Est a permis d'améliorer le service à la clientèle en accordant aux employés des responsabilités accrues dans le processus de délivrance.

Les bureaux de délivrance s'efforcent de faire en sorte que les clients qui doivent se présenter une deuxième fois n'aient pas à attendre de nouveau. À cette fin, ils ont adopté un système de feu vert. Les clients semblent très heureux de ce nouveau système.

Dans la région de l'Est, nous avons amélioré les salles d'attente en les rendant plus fonctionnelles et attrayantes pour les clients et les employés. En collaboration avec les Services en ressources humaines, nous avons aussi amélioré les salles de travail de manière à simplifier les étapes inhérentes aux nouvelles méthodes de production.