

la guerre du Golfe, c'est-à-dire en février, certains de nos bureaux régionaux ont eu à faire face à une augmentation quotidienne de 800 p. 100 de la demande. Dans les circonstances, du personnel expérimenté a été transféré aux bureaux les plus durement touchés, et on a eu recours aux heures supplémentaires, là où cela s'imposait, pour respecter les normes en matière de délivrance et l'intégrité du processus d'établissement de l'admissibilité des requérants. Durant toute cette période, il n'y a pratiquement pas eu d'absentéisme, même si le stress était à son comble. Nos employés ont simplement fait face à la situation avec compétence et dévouement.

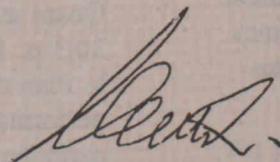
Le Bureau des passeports a également procédé à des changements organisationnels afin de se doter d'une structure de gestion plus souple et plus responsable. À l'extérieur de la Région de la capitale nationale, vingt et un bureaux régionaux ont été regroupés sous l'autorité de trois directeurs régionaux ayant des responsabilités et des pouvoirs administratifs accrus. Le succès de l'opération procède en grande partie de l'élaboration et de la mise en place, à un moment opportun, de meilleurs systèmes de formation et de présentation de rapports dans le domaine financier. Nous avons également entamé l'élaboration d'un plan de formation à long terme, en vue d'accroître la capacité de nos employés à bien accomplir leurs tâches, ce qui permettra ultimement au Bureau d'améliorer la qualité du service direct à la clientèle et de gérer plus efficacement ses ressources.

Pour nous qui travaillons au Bureau des passeports, l'année 1990-1991 restera l'année où le Bureau a accédé au statut d'Organisme de service spécial, et où il a été intégré au nouveau Secteur des affaires consulaires, de l'immigration et des passeports du Ministère. Plus d'un million et quart de Canadiens ont eu recours aux services du Bureau durant l'année. Qu'ils n'aient à peu près rien remarqué de ces changements – à l'exception, peut-être, d'un meilleur service – est tout à l'honneur de l'organisme. Les activités vitales du Bureau des passeports n'ont à aucun moment de cette transition été perturbées ou retardées.

Si les plaintes du public peuvent fournir une quelconque indication de la qualité du service, on se souviendra aussi de 1990-1991 comme d'une très bonne année. Douze plaintes seulement ont été déposées auprès du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, des cadres de direction du Ministère ou de l'Administrateur en chef des opérations. Durant la même période, le Bureau a reçu 93 lettres d'appréciation spontanées. Cette proportion de 8 lettres de félicitations pour chaque plainte reçue constitue une indication révélatrice de la qualité du service que le Bureau des passeports a été en mesure d'offrir et qu'il s'efforcera d'améliorer encore dans les années à venir.

En conclusion, nous, du Bureau des passeports, sommes confiants face à l'année 1991-1992, car nous entendons continuer à servir de mieux en mieux notre clientèle, sous la direction de Robert J. MacPhee, administrateur en chef des opérations.

L'administrateur en chef des opérations par intérim,



N.C. Wise