

LA DIRECTION DES OPÉRATIONS DE L'EST

La Direction des opérations de l'Est est responsable de la délivrance des documents de voyage au Québec et dans les quatre provinces de l'Atlantique. Les personnes qui font une demande de passeport reçoivent un service personnalisé à des bureaux situés à St. John's, Halifax, Fredericton, Jonquière, Sainte-Foy, Laval, Saint-Laurent et Montréal. De plus, les clients de toute la région peuvent obtenir des renseignements en appelant une centrale téléphonique à Montréal.

Au cours de l'exercice 1995-1996, la région a délivré 328 857 passeports, un gain de productivité de 4,3 p. cent par rapport à l'année précédente et une augmentation de 4 p. cent comparativement aux prévisions du Plan d'affaires.

L'événement principal de l'année a été le saut dramatique dans les demandes de passeports pendant les semaines qui ont précédé le référendum d'octobre au Québec. Pendant cette période, le nombre des demandes a plus que doublé, les bureaux du secteur de Montréal ayant à porter le gros de la demande. La région a immédiatement pris des mesures pour traiter l'afflux de demandes tout en maintenant les normes de service. On a réaffecté le personnel pour aider là où le besoin se faisait sentir, on a temporairement agrandi le bureau de Saint-Laurent et ajouté deux bureaux supplémentaires (également temporaires) pour permettre au bureau de Montréal de contenir le débordement.

Ces mesures ont pu être mises en œuvre rapidement à cause du statut du Bureau des passeports comme organisme de service spécial. Le succès de la réaction est également dû au professionnalisme du personnel et à la coopération d'autres organismes fédéraux. La ruée pré-référendaire a suscité plusieurs demandes d'entrevues de la part de la presse locale, nationale et internationale. La façon dont la région a traité la situation a généralement reçu une couverture de presse très favorable.

En 1995-1996, la Direction des opérations de l'Est a continué le travail d'amélioration de sa structure organisationnelle amorcé l'an dernier. Un système simplifié

de gestion a été introduit dans les bureaux de Montréal, Saint-Laurent et Halifax. Également, le bureau d'Halifax a adopté le concept de « travail complet », selon lequel les employés effectuent toutes les tâches relatives à l'émission des passeports. Pareillement, l'emploi saisonnier a été introduit à ce bureau pour lui donner une flexibilité supplémentaire et lui permettre de s'ajuster aux fluctuations de volume.

Pour mieux informer le public des services du Bureau des passeports, particulièrement les clients vivant loin des bureaux régionaux, la région a organisé des présentations dans les centres d'achats à Sydney (N.-É.), Moncton (N.-B.) et dans les régions du Saguenay-Lac Saint-Jean, de Rivière-du-Loup et de Rosemère, au Québec. Dans d'autres activités de promotion, la Direction a participé au Salon du Voyage de Québec et à l'assemblée annuelle de l'Alliance canadienne des associations touristiques (ACAT), dans la région de l'Atlantique.

Les bureaux de Montréal et de Laval ont reçu des dirigeants d'organisations de délivrance de passeports des É.-U., de l'Australie et du Royaume-Uni, qui étaient de passage alors qu'ils se rendaient à une « Conférence quadrilatérale sur les passeports », présentée par le Bureau des passeports à Hull.

Les autres points saillants de l'année ont été les améliorations apportées au recrutement et à la formation des examinateurs de passeports et la reconnaissance spéciale des réussites des employés. Les équipes touchées par la réponse à la ruée pré-référendaire ont reçu une mention du ministre des Affaires étrangères et du Commerce international pour l'excellence de leur service. Le personnel du bureau d'Halifax a reçu des mentions du directeur régional pour l'innovation et les activités de promotion dont il a fait preuve, et celui du bureau de Fredericton, pour la qualité du service.