

On a agrandi deux bureaux, ceux de Scarborough et de London, afin de mieux servir les clients et on en a modernisés deux autres, ceux de Hamilton et de Thunder Bay. Le bureau de Kitchener a adopté un modèle de «service complet», en vertu duquel les employés reçoivent la formation nécessaire pour assurer le processus de délivrance de A à Z, c'est-à-dire de l'examen à la finition, en passant par la production. Grâce à cette mesure, le bureau a accru son efficacité, sa souplesse administrative et la satisfaction de ses employés.

Les bureaux de St. Catharines, Kitchener et London ont continué d'exposer les œuvres d'artistes locaux dans leur salle d'attente. Cette initiative est avantageuse à plusieurs égards. Elle permet aux artistes de se faire connaître plus largement et donne aux clients et employés l'occasion d'apprécier des œuvres d'art. D'autres bureaux étudient la possibilité de suivre cet exemple.

Le bureau de Toronto a souligné son vingt-cinquième anniversaire en tant que centre de «service complet» en montant une exposition historique, en réalisant une brochure commémorative et en produisant divers autres documents. Il a associé le public à la célébration en offrant des gâteaux et des rafraîchissements, et aussi organisé à l'intention du personnel un pique-nique où les anciens employés étaient invités.

Toujours soucieux de mieux se faire connaître par les voyageurs, les bureaux régionaux ont pris part à des salons itinérants, ont rendu des visites de courtoisie à des députés fédéraux et à des agences de voyage, ont annoncé leurs services à la télévision communautaire et ont organisé des séances d'information pour les étudiants et les agents de voyage.

## La Direction des opérations de l'Est

La Direction des opérations de l'Est est chargée de délivrer les titres de voyage au Québec et dans les quatre provinces maritimes. Elle administre des bureaux à Fredericton, Halifax, Jonquière, Laval, Montréal, Sainte-Foy, Saint-Laurent et St. John's.

L'an dernier, la Direction a dépassé de 3 p. 100 ses objectifs de productivité, en délivrant 305 290 titres de voyage, soit une augmentation de plus de 7 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Elle a aussi continué à mettre à profit les mesures de gestion et développé l'usage de l'informatique pour améliorer la qualité du service à la clientèle.



*Michel Leduc, directeur  
Opérations de l'Est*

Pour mieux répondre aux clients de la région métropolitaine et soulager le bureau de Montréal, la Direction a ouvert un bureau temporaire dans le complexe Guy-Favreau pendant les périodes de pointe. Cette mesure a diminué l'achalandage du bureau principal et permis de couper de moitié le temps d'attente des clients.