

Les gains de productivité selon les régions ont été les suivants : 4,3 p. cent pour les opérations de l'Est, 3,7 p. cent pour les opérations de l'Ontario, 12,8 p. cent pour les opérations de l'Ouest et 10,8 p. cent pour les opérations centrales.

Le Bureau des passeports a respecté sa norme de service de cinq jours (cinq jours ouvrables pour traiter une demande présentée en personne) dans 96,6 p. cent des cas. La norme de dix jours pour les demandes présentées par le poste a été atteinte 63 p. cent du temps. Ce taux a été atteint malgré les délais causés par deux événements extraordinaires : le référendum au Québec et l'application de nouveaux frais consulaires. Dans les journées précédant le référendum, des employés de la région de la Capitale nationale ont été dépêchés dans la région de Montréal pour aider ces bureaux à absorber l'augmentation de 130 p. cent de la demande de passeports. Après l'entrée en vigueur des nouveaux droits consulaires, le Bureau des passeports a été obligé de communiquer avec tous les requérants qui avaient présenté une demande par la poste après le 8 novembre 1995 pour les informer du

changement. Ces deux événements expliquent le fait que 3,4 p. cent de l'ensemble des services aux clients transigeant en personne n'aient pas pu être délivrés en respectant la norme des cinq jours. C'est ce qui a également retardé 37 p. cent des demandes soumis par la poste.

LES RECETTES

En 1995-1996, les recettes ont atteint 53,1 millions de dollars, soit 3,5 millions de plus que l'année précédente (une hausse de 7,1 p. cent). Cette hausse des recettes est attribuable à une augmentation du volume de 7,8 p. cent.

LES DÉPENSES

Les dépenses se sont élevées à un total de 44,1 millions de dollars, un montant inférieur de 9 millions aux recettes pour l'année. Les dépenses ont augmenté de 1,3 million de dollars, soit 3 p. cent, par rapport à 1994-1995.

L'augmentation de 3 p. cent des dépenses d'exploitation est également attribuable à l'augmentation du volume. Les salaires et autres avantages sociaux représentent 49 p. cent du montant, les immobilisations, 3 p. cent et les frais d'exploitation, 48 p. cent.

**LES SECTIONS SUIVANTES SOULIGNENT ET RECONNAÎT
L'IMPORTANCE DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX**

ET LES GROUPES FONCTIONNELS QUI LES SUPPORTENT.

