

stand d'information a été tenu dans un centre commercial de cette ville, le Fairview Mall.

Dans les nouveaux bureaux, et dans les autres si possible, la dotation en personnel a été orientée de sorte que tous les employés puissent exécuter en entier le processus de délivrance des passeports, depuis la détermination de l'admissibilité jusqu'à la production et à la finition en passant par la vérification du répondant. Nous avons ainsi pu accroître non seulement la flexibilité dans la gestion des demandes mais aussi la satisfaction au travail. De plus, cette façon de procéder est conforme à la recommandation du comité chargé de l'examen des opérations selon laquelle la vérification des répondants doit être effectuée par un seul examinateur.

Dans le cadre de la conférence régionale tenue au printemps de 1993, les employés ont exercé des pouvoirs accrus, démontrant ainsi qu'une formation, un encadrement et une expérience appropriés les ont bien préparés en vue de leur habilitation.

L'ouverture des nouveaux bureaux et le détachement d'un directeur de district de l'Ontario auprès de l'équipe chargée du *Plan de perfectionnement de la technologie* ont offert au personnel de nouvelles possibilités d'avancement. Ces affectations permettront au personnel d'accroître leurs compétences à mesure que les bureaux continueront d'accéder à l'habilitation.

Opérations centrales

La Direction des opérations centrales est établie dans la région de la Capitale nationale. C'est de cette direction que relèvent les bureaux de délivrance de Hull et d'Ottawa, les unités centrales de traitement ainsi que les sections des certificats d'identité, des voyages officiels et du courrier.

Aux Opérations centrales, la demande de passeports exceptionnellement élevée au cours du troisième trimestre de l'exercice

financier s'est traduite par une charge de travail particulièrement lourde, à la fois pour les demandes présentées en personne aux bureaux de délivrance d'Ottawa et de Hull et les demandes reçues par la poste.

À compter du 1^{er} septembre 1993, une nouvelle responsabilité a été confiée à la Direction. En effet, les Opérations centrales ont été chargées d'assurer les services de passeport, par la poste, aux citoyens canadiens résidant aux États-Unis. Cette décision visait principalement à réduire les coûts pour les contribuables, mais les Opérations centrales ont saisi cette occasion pour offrir un meilleur service. Les consulats du Canada aux États-Unis prenaient jusqu'à six semaines pour délivrer un passeport. La nouvelle section a été en mesure de répondre aux demandes dans un délai de dix jours, conformément à l'indication figurant sur le formulaire de demande, ou plus rapidement encore. La Direction des opérations centrales et la Section de l'administration ont travaillé de concert avec la Société canadienne des postes afin de mettre au point un système efficace et sûr pour l'acheminement des passeports aux Canadiens vivant aux États-Unis. Les clients sont satisfaits et élogieux à ce sujet. Les consulats du Canada continuent d'offrir les services de passeport dans les cas d'urgence.

Dans le cadre de la restructuration des Opérations centrales effectuée en septembre 1993, par suite



De gauche à droite : Paul Potvin, France Paul-Saumure, Juanita Lépine, Hélène Proulx, Art Heffel, Lynn Richer, Jo-Anne Curren, Rollande De Franco, Josée Bessette, Dominique Moisan, Michel Picard et Kerry Byrne
Opérations centrales