

Le bureau d'enregistrement de l'immigration est le coeur de la section Immigration des missions à l'étranger. Ces bureaux sont habituellement encombrés de piles de dossiers, de fiches de report ou de retraite, et de gens courant en tous sens à la recherche de dossiers momentanément égarés pour répondre aux télex, appels téléphoniques et demandes de renseignements des visiteurs.

### **Décision**

Mettre en place un système informatisé des registres d'immigration, spécialement conçu pour répondre aux besoins opérationnels.

### **Activité**

- i. Le nouveau système pouvait non seulement faire de la recherche par nom, mais également automatiser d'autres fonctions du bureau.
- ii. On a formé le personnel qui serait chargé de faire fonctionner le système.
- iii. Un service de télé-assistance utilisant l'interurbain a été mis à la disposition du personnel.

### **Résultats**

Positifs :

- i. Le personnel de bureau recruté sur place a bien réagi à cette valorisation de ses compétences et au respect accru qui en découle.
- ii. Le bureau a pu éliminer des piles de dossiers de travail en attente, les dossiers en double et le problème des dossiers égarés.
- iii. À mesure que les boîtes ont disparu des locaux, le bureau est devenu un milieu de travail plus spacieux, plus clair et plus propre.
- iv. Le temps que le personnel perdait en allées et venues à la recherche de documents a été réduit.
- v. La direction utilise le système pour calculer des statistiques sur la charge de travail. Il est ainsi devenu possible de réaffecter le personnel lorsqu'il y a un surcroît de travail dans une fonction, évitant ainsi que les petits problèmes ne deviennent grands.
- vi. Les statistiques produites par le système ont facilité l'obtention d'un nombre accru d'années-personnes pour faire face à l'augmentation de la charge de travail.
- vii. Certains employés recrutés sur place ont été reclassés à un niveau plus élevé à mesure qu'ils ont assumé davantage de responsabilités.