

à subir cette hausse qui, dans certains cas, a pu représenter une augmentation de 800 p. 100 du volume quotidien de délivrance. Au début, les bureaux ont été incapables d'obtenir le personnel supplémentaire nécessaire au traitement d'un tel volume. Dans certains bureaux, cela a entraîné des délais d'attente plus longs et un recours intensif aux heures supplémentaires. Des employés ont été transférés de centres plus importants afin de prêter assistance aux bureaux les plus occupés.

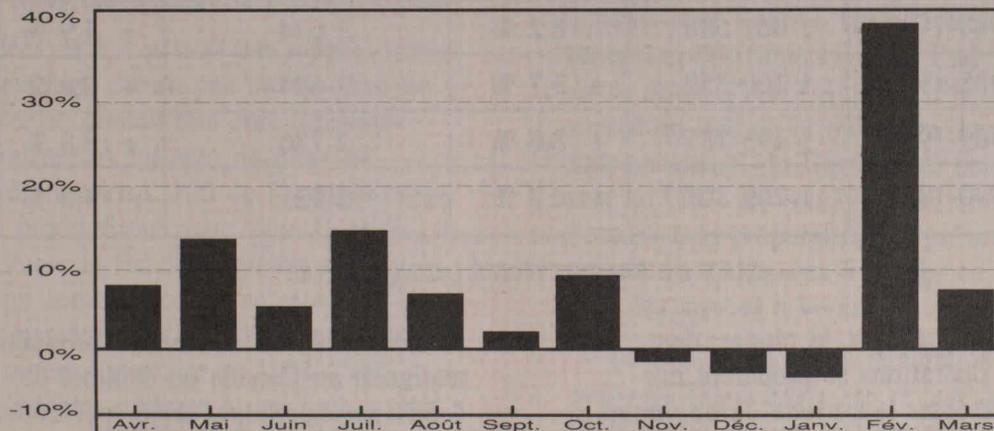
Février a permis d'établir un nouveau record. Un bureau a en effet délivré pendant ce mois presque 30 p. 100 de son volume annuel, tandis qu'un autre affichait une hausse de 376 p. 100 par rapport au même mois

aurait montré peu ou pas de changements par rapport à l'année précédente.

Productivité

Durant l'exercice 1990-1991, le Bureau des passeports a bouclé le premier cycle complet du processus de planification et d'imputabilité par lequel chaque direction reçoit une série complète d'objectifs à atteindre en matière de productivité. Grâce à ce processus, les chefs de service peuvent plus facilement suivre leur productivité, en la comparant aux prévisions établies pour leur bureau.

Avec un volume de 1 269 307 passeports et 434,6 années-personnes, la productivité globale a atteint 2 921 passeports par



VOLUME AU CANADA
VARIATION MENSUELLE OBSERVÉE
COMPARATIVEMENT AUX DONNÉES DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

l'année précédente. La région de l'Est a vu son volume augmenter de 86 p. 100 par rapport au mois de février précédent, ce chiffre atteignant 62 p. 100 dans la région de l'Ouest. Le nombre de passeports délivrés durant cette période représente le volume mensuel le plus élevé jamais atteint : 158 922 passeports délivrés en février, en regard d'une moyenne de 102 866 durant les cinq années précédentes.

En mars, des effets résiduels s'exerçaient encore sur la demande, mais ils allaient en s'atténuant. N'eut été de l'aberration de la demande durant la guerre du Golfe, le volume

année-personne. Cela équivaut à une augmentation de 4,8 p. 100 par rapport à l'année précédente et de 8,8 p. 100 en regard des prévisions, établies à 2 685 passeports par année-personne.

Une gestion efficace, un personnel mieux formé et une augmentation de la demande de passeports ont permis une amélioration régulière de la productivité du Bureau des passeports au cours des cinq dernières années.

La hausse de productivité observée au cours des quatre premiers mois a été le résultat de l'augmentation de la demande de passeports et de l'adoption de meilleures