



Alec Marois, chef, Expédition du courrier  
Opérations centrales

En participant au Salon des aînés et des voyages d'Ottawa et en organisant des séances d'information à l'intention des députés et de leur personnel, la Direction a poursuivi ses efforts soutenus pour mieux renseigner les voyageurs au sujet de ses services. En outre, elle a fait visiter ses installations à des invités du Sri Lanka, d'Australie, d'Uruguay, de Taïwan, de Latvie et du Japon, venus profiter de l'expérience du Canada dans la délivrance des passeports.

## La Direction des opérations de l'Ouest

La Direction des opérations de l'Ouest dessert les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique. Elle administre des bureaux à Calgary, Edmonton, Regina, Saskatoon, Surrey, Vancouver, Victoria et Winnipeg.

Pendant l'exercice, la Direction a continué à respecter les normes de rapidité et d'efficacité fixées par le Bureau, en traitant toutes les demandes de passeport en cinq jours ou moins. Elle a délivré 283 561 passeports, soit une augmentation de près de 5 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

La région a réalisé le dernier volet de son enquête de trois ans auprès de la clientèle. L'enquête a révélé que la population est satisfaite au plus haut point des services dispensés par la Direction. Quarante-dix pour cent des personnes interrogées ont classé le service comme étant bon ou excellent.

Même si la population est très heureuse des services reçus, les responsables de la Direction continuent d'accorder la priorité absolue à l'amélioration du service. Les employés reçoivent des conseils et des commentaires des clients sur la qualité du service dispensé. Pour améliorer les communications internes, la Direction a créé le *Western RoundUp*, bulletin contenant des articles sur les gestes posés par le personnel pour améliorer la qualité du service.

Le bureau de Vancouver a célébré son vingt-cinquième anniversaire en offrant des gâteaux, du café et du thé à ses visiteurs. Il leur proposait par la même occasion une exposition mettant en valeur des anciens passeports et des affiches commémorant l'événement. L'exposition sera présentée dans les autres bureaux de la région l'année prochaine.

21



De gauche à droite : Dianna Downs, Walter Morello, Jinous Ghalanoi  
Bureau de Vancouver