

pour répondre aux besoins de notre personnel et de nos gestionnaires. En élargissant les habiletés et la formation, nous pouvons utiliser les talents de nos employés pour créer de nouvelles possibilités d'affaires tout en continuant de nous mériter les éloges de nos clients.

Cette année, nos employés ont dû faire face à des conditions de travail chaotiques (tempête de verglas, grèves des postes, problèmes politiquement délicats) et ils ont quand même réussi à surpasser les attentes en matière de rendement. Et, grâce à eux, le Bureau des passeports continue à exceller dans la prestation de services économiques, efficaces et de haute qualité à tous les Canadiens. Cette année a été une autre année de changements, et notre personnel a reçu un supplément de formation et de développement, particulièrement au fur et à mesure que l'automatisation s'établit.

Les examinateurs ont reçu de la formation sur les services à la clientèle, la diversité et la façon de traiter avec les clients. Également, le Programme de recrutement des examinateurs des passeports et de stages (PERAP) a été révisé et amélioré pour les nouveaux examinateurs. Beaucoup d'employés se sont adaptés à des changements organisationnels, y compris un projet pilote pour les équipes de travail autonome et les cercles de qualité dans les secteurs de production. La formation fut dispensée et le projet pilote a fait l'objet d'un suivi pendant six mois.

On a mis en place une initiative d'auto-évaluation d'ensemble : au moyen de sondages, d'analyse de la conjoncture et de groupes de discussion, nous avons de nouveau été capables de déceler de nouveaux domaines d'amélioration, et on a consenti aux gestionnaires une plus grande liberté pour déterminer les ressources dont ils avaient besoin. Du point de vue planification, le Bureau des passeports a mis en place un certain nombre d'initiatives. Ces dernières comportaient notamment un projet visant la définition des compétences particulières aux emplois dans chaque région au moyen de groupes de discussion et d'équipes de travail. Pareillement, l'organisation a dû faire des plans pour la Norme générale de classification (NGC), une meilleure façon d'aborder la classification et les ressources humaines. La formation sur les problèmes et préoccupations en matière de santé et sécurité a également fait l'objet de notre attention cette année.

SOMMAIRE

Le Bureau des passeports sait que cette année a été tout pleine de succès du point de vue des employés, et que ce succès est dû à ces employés et à leur dévouement. Pour ne citer qu'un seul exemple, pendant un projet sur la sécurité, nous nous sommes retrouvés à court de personnel dans une région, et deux personnes de la Région de l'Est se sont portées volontaires pour déménager. Grâce à nos employés, nous sommes capables de continuer à offrir des services de haute qualité.



Helena Silwanowicz Coordonnatrice, Bureau de Toronto