

Les bureaux de Sainte-Foy et de Fredericton ont emménagé dans des locaux mieux adaptés à leurs besoins et leurs nouvelles installations favorisent la qualité du service.

Les employés du Bureau des passeports ont consulté les autorités québécoises au sujet de la révision du *Code civil*, qui entraîne des modifications touchant l'enregistrement des naissances dans cette province. Ces changements ont eu une incidence sur nos méthodes de délivrance des passeports.

Une entente a été conclue avec le ministre de la Défense nationale en vue d'assurer le traitement rapide des demandes de passeport visant les membres des Forces armées canadiennes affectés à l'étranger. Le personnel des bureaux de Fredericton, de Halifax et de Sainte-Foy a pris part aux discussions. En vertu de cette entente, les employés du Bureau des passeports se rendent aux bases militaires pour traiter les demandes de passeports selon les besoins.

Au bureau de Montréal, un système automatisé facilite l'accueil des requérants. Le service téléphonique national sans frais a été décentralisé en partie, de sorte que tous les appels provenant de la province de Québec peuvent être traités par des téléphonistes à Montréal, ce qui permet d'offrir un meilleur service aux clients du Québec et de réduire les coûts afférents au système central.

Nous avons élaboré une stratégie de communication visant à accroître la visibilité du Bureau des passeports dans la région et à nous rapprocher de nos clients. Plusieurs initiatives nous ont permis d'atteindre ces objectifs. Ainsi, la région a participé à l'assemblée générale annuelle de l'Alliance canadienne des associations touristiques à Québec ainsi qu'à sa réunion ordinaire à St. John's. Nous avons communiqué avec le réseau des agences de voyage des provinces de l'Atlantique et pris part à des salons de promotion des voyages et à d'autres événements similaires depuis Montréal jusqu'à St. John's. En



*Sylvie Mathieu (directrice de district) et Guy Harvey (coordonateur des services des passeports), Bureau de Sainte-Foy*

outre, les employés de la région de l'Est ont été interviewés à la radio et à la télévision au sujet des services de passeport et ils ont tenu des stands d'information dans des centres commerciaux à Montréal, à Laval, à Rosemère, à Anjou, à Pointe-Claire, à Saint-Bruno, à Roberval, à Alma, à Chicoutimi et à Moncton.

Des séances d'information ont été données dans des écoles du Saguenay, au collège communautaire de St. Andrews ainsi qu'à l'Institut canadien des conseillers en voyages à Moncton.

La région de l'Est a dû relever plusieurs défis dans le domaine des ressources humaines. La préparation et la formation d'appoint du personnel de soutien ont permis d'assurer une transition harmonieuse entre les anciennes fonctions et celles que dictent les progrès technologiques et l'habilitation.

## **Opérations de l'Ontario**

La Direction des opérations de l'Ontario, qui comptait déjà sept bureaux de délivrance situés à Hamilton, à London, à North York, à Scarborough, à Thunder Bay, à Toronto et à Windsor, en a ouvert de nouveaux à Brampton, à Kitchener et à St. Catharines au cours du dernier exercice.