

← **Gail Barber** Agente d'administration, Direction des services en ressources humaines

Services à la clientèle, Services à la clientèle et Installations, **Mark Laviolette**



4

Le succès d'un organisme est à la mesure de l'efficacité de ses employés. Le Bureau des passeports a la chance d'avoir un personnel expérimenté et soucieux de bien faire, composé de gestionnaires, d'examineurs, d'analystes,

d'agents d'administration, ou de préposés au centre d'appels, qui, tous et chacun, contribuent au succès de l'organisme. Cette année, nous avons de nouveau vu un solide engagement de la part de nos employés et leur participation au développement des programmes. Le Bureau des passeports est constamment occupé à améliorer la gamme des compétences des employés, la formation et les habiletés, particulièrement avec la mise en œuvre de systèmes et de processus automatisés. Nous avons mis en place avec succès de nombreuses mesures internes, comme des sondages et une formation en service à la clientèle,