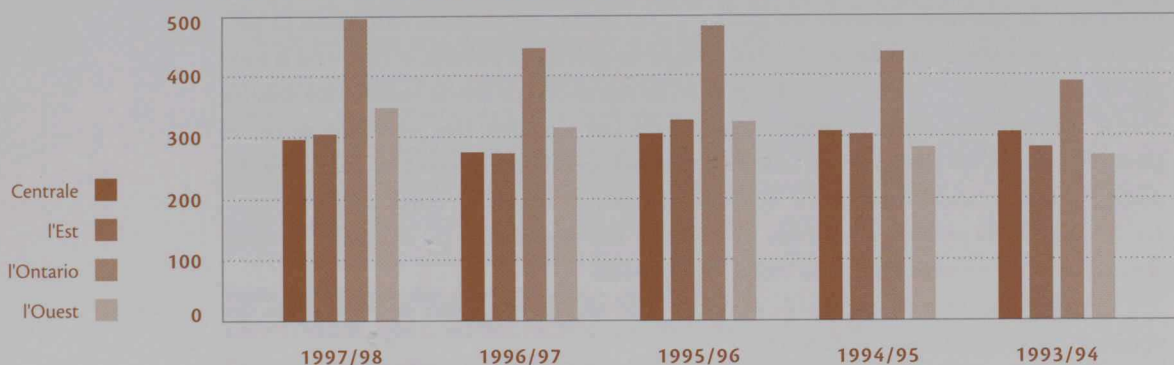


visant à améliorer le processus de voyages d'affaires, fut officiellement transféré à Revenu Canada (Douanes), au début de 1998. Une participation plus importante au programme Projet retour fut entreprise, et la Région de l'Ouest a joué un grand rôle en explorant les possibilités de travailler, de concert avec Revenu Canada (Douanes) et la GRC, à l'amélioration du programme. En collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, la Direction des opérations de l'Ouest a connu un grand succès avec son processus concurrent de demande de passeport. Le bureau d'Edmonton poursuit un projet pilote de service, en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, qui permet aux nouveaux citoyens de faire une demande conjointe de citoyenneté et de passeport. Cette mesure, on l'espère, comprimerait les dépenses d'exploitation des deux organismes, puisque les renseignements nécessaires aux deux demandes sont les mêmes. Le centre d'appels du bureau de Surrey offre des renseignements concernant le processus de demande, ce qui améliore l'efficacité des services. À Vancouver, les projets pilotes entourant IRIS ont nécessité la formation et des essais relatifs au logiciel de délivrance des passeports, et de nombreuses améliorations ont été apportées, suite à la participation des employés du bureau où le projet pilote avait eu lieu. Et, pour finir, la Région de l'Ouest a mis sur pied des «évaluations par les pairs» dans le but de déceler les meilleures pratiques et d'améliorer les procédures opérationnelles.

NOMBRES DE PASSEPORTS DÉLIVRÉS PAR RÉGION (en milliers)



La Région de l'Ontario, avec des bureaux à Brampton, Hamilton, Kitchener, London, North York, Scarborough, St. Catherine's, Thunder Bay, Toronto et Windsor, a rapporté avoir délivré 496 600 passeports, une augmentation de 11 p. 100 comparativement à l'an passé. Le centre d'appels a reçu 15 p. 100 plus d'appels cette année, soit 385 600, dont 167 300 firent l'objet d'une réponse par un agent.

Plusieurs initiatives furent entreprises dans le but d'offrir un service plus efficace au public. Les clients apprécient beaucoup l'accès à l'information 24 heures sur 24 que procure le service automatisé téléphonique. L'arrivée des machines débit-crédit a été bien reçue et 30 p. 100 des clients ont tiré partie de cette option. Des secteurs destinés exclusivement au retrait de passeport et aux demandes de renseignements ont été aménagés dans les grands bureaux pour offrir un service plus rapide et diminuer le temps d'attente. La possibilité d'avoir un service d'urgence pour des situations particulières a été extrêmement bien reçue par les requérants.

De nombreuses initiatives visant à offrir au public une meilleure information ont été mises en œuvre. Il s'agit d'une meilleure signalisation concernant les exigences relatives aux passeports, de programmes spéciaux auprès des groupes communautaires et une participation à des salons