



*Ian Weyman
Services téléphoniques, Bureau de Toronto*

Dans la région de Toronto, le Bureau des passeports a mis en place des structures destinées à améliorer les services – augmentation du nombre de lignes téléphoniques, communication aux employés de directives plus précises leur permettant de travailler plus efficacement. À Scarborough, par exemple, on a renforcé les mesures de vérification des répondants et fourni des directives écrites aux examinateurs concernant la vérification des actes de naissance de l'Ontario.

Le bureau de délivrance de London a assuré un service très efficace qui a contribué à rehausser le prestige du Bureau des passeports, notamment par sa participation à deux expositions commerciales, par la présentation de vidéos populaires, durant la haute saison, sur des sujets relatifs aux déplacements et

par l'aide apportée à plusieurs associations offrant des voyages organisés.

À Hamilton, on a amélioré la gestion du bureau en précisant les responsabilités du chef des Services publics, et en créant un nouveau poste, soit celui de chef de la Production et de l'Administration.

En dépit de la grève, le bureau a maintenu un taux de productivité quotidien de 50 passeports et a, à lui seul, délivré près de 49 000 passeports durant l'année.

Le bureau de Windsor est actuellement en quête de locaux plus vastes tandis que de nouveaux bureaux ouvriront leurs portes à Waterloo, Mississauga et St. Catharines en 1992-1993.