

Le Bureau des passeports s'efforce d'améliorer la livraison du service, des procédures administratives internes jusqu'aux services de première ligne, au comptoir. Cette année, nous avons réalisé que, pour faire mieux, il nous faut comprendre notre environnement, nos requérants, notre personnel et nos habiletés. Nous avons mis sur pied des processus étendus de cueillette d'information, et nous sommes maintenant à la recherche de nouveaux renseignements pour réévaluer nos compétences de base, les possibilités qui s'offrent à nous et les défis qui se dressent devant nous. Par le biais de sondages et d'initiatives entamées par le Comité exécutif, nous avons été en mesure d'évaluer nos habiletés de façon plus efficace. Une version à échelle réduite des Prix d'excellence du Canada a servi à mesurer et à déterminer comment (le cas échéant) nous pourrions améliorer les services, les processus et les ensembles de compétences. Cette démarche nous a montré quels étaient les secteurs sur lesquels nous devrions faire porter notre attention pour exploiter un service plus efficace.

Au niveau mondial, nous sommes reconnus pour notre service à la clientèle, et nous nous efforçons toujours d'être à la fine pointe du progrès.

SOMMAIRES RÉGIONAUX

Dans la *Région de l'Est*, composée des bureaux de St. John's, Halifax, Fredericton, Jonquière, Sainte-Foy, Laval, Saint-Laurent et Montréal, 307 037 passeports furent délivrés, soit une augmentation de 13 p. 100 par rapport à l'année précédente. Le centre téléphonique automatisé de l'Est a répondu à 317 657 appels, dont 139 958 furent acheminés vers un agent. La Région de l'Est a pris part à plusieurs projets, y compris la rénovation du dessin des demandes de passeport. Ces demandes sont maintenant conçues en fonction d'une compatibilité technologique, d'une interface Internet et d'une simplification à l'intention du requérant. Par l'entremise d'équipes de gestion internes et de groupes de discussion, on est en train d'élaborer des prototypes et, plus tard, des groupes de discussion externes serviront à faire l'essai de l'utilité du dessin.

Quelques services uniques ont suscité des résultats positifs. Le service d'urgence de retrait de passeports, qui a fait l'objet d'un projet pilote à Halifax, a simplifié le processus de demande de passeport, et il a permis à des requérants venant de régions éloignées de passer prendre leurs passeports aux bureaux de Revenu Canada (Douanes), à l'aéroport, ce qui a diminué le nombre de voyages au Bureau des passeports. Également, à cause de l'éloignement de certains endroits, la Région de l'Est a participé à un grand nombre de salons du voyage, de kiosques d'information et autres promotions des voyages, et a pu accepter des demandes de passeport sur place. Une autre initiative d'économie de temps qui a fait l'objet d'un projet pilote est celle du service de retour postal du passeport, pour offrir l'option d'expédier le passeport par la poste, directement au requérant. Cette initiative a aussi offert un excellent service aux citoyens qui ne vivent pas à proximité d'un bureau des passeports. Des services spéciaux furent offerts au Québec, où les requérants de passeports peuvent également faire une demande de certificat de naissance, et recevoir le passeport et le certificat de naissance en même temps. Pour les voyageurs dont les documents ont été perdus ou volés, le Bureau des passeports a pris des dispositions particulières, en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, pour permettre au requérant de poursuivre son voyage en attendant la production de ses documents de remplacement. Ce ne sont là que quelques-unes des réussites de la Région de l'Est.

La *Région de l'Ouest*, avec des bureaux à Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary, Vancouver, Surrey et Victoria, a délivré 350 271 passeports. Le projet pilote CANPASS, à Vancouver,