

En plus des questionnaires soumis aux clients, la région a parrainé des sondages indépendants auprès de ses employés dans le but d'améliorer la qualité de l'environnement de travail. Les mesures prises dans ce domaine comprennent l'utilisation d'un bulletin de nouvelles régional, le *Western RoundUp*, pour tenir le personnel au courant des questions importantes.

Une initiative conçue pour améliorer à la fois la prestation de service et la qualité de la vie au travail des employés a été le déménagement du bureau de Regina dans des locaux plus modernes. Le nouvel emplacement possède l'infrastructure nécessaire pour accueillir l'environnement

informatisé en direct qui est en voie d'installation sous l'égide du Plan de perfectionnement de la technologie du Bureau des passeports.

Octobre 1995 a été témoin du lancement du projet pilote CANPASS, à Vancouver, événement auquel le Premier ministre a assisté. Le projet est une initiative conjointe de Revenu Canada, du Bureau des passeports et de Citoyenneté et Immigration. Il permet aux voyageurs fréquents de passer rapidement aux douanes à l'aide d'une carte codée électroniquement. Les cartes CANPASS sont produites sur place, au Bureau des passeports de Vancouver.

## LA DIRECTION DES OPÉRATIONS DE L'ONTARIO

Cette Direction du Bureau des passeports dessert les besoins de plus de dix millions de résidents de l'Ontario par l'entremise de bureaux de délivrance des passeports situés à Toronto, Hamilton, London, North York, Scarborough, Thunder Bay, Windsor, Brampton, Kitchener et St. Catharines.

Au cours du dernier exercice financier, la région a délivré 482 853 passeports, soit 9,7 p. cent de plus que l'an passé et plus d'un tiers de tous les passeports émis au Canada. Le bureau de Windsor a connu une année exceptionnellement occupée, son activité se situant à des niveaux record pendant toute l'année.

Grâce à un certain nombre de mesures, la région a réalisé des gains de productivité. Le bureau de Scarborough a amélioré sa capacité de recherche de dossiers en introduisant un poste de recherche informatisé. Les bureaux de Windsor et de London se sont joints à ceux de St. Catharines et de Kitchener dans l'utilisation d'une méthode efficace de production des passeports appelée le concept de «travail complet». En vertu de ce concept, les employés sont formés pour effectuer toutes les tâches relatives à la délivrance des passeports, ce qui a pour résultat d'accroître l'efficacité, la flexibilité et la satisfaction du client. Divers bureaux ont également fait un meilleur usage de leurs ressources humaines en intro-

duisant deux quarts de travail ou des horaires de travail flexibles et de l'emploi saisonnier ou à temps partiel, là où c'était possible.

La région a continué à maintenir ses normes élevées de service aux clients malgré la nécessité de percevoir de nouveaux droits pour les services consulaires et les perturbations causées par la grève des employés provinciaux, comme en témoignent les nombreuses expressions d'appréciation communiquées par courrier ou en personne au comptoir. Le bureau de St. Catharines a amélioré son service à l'aide d'un moniteur en circuit fermé pour aider à assurer en tout temps la présence d'un nombre suffisant d'employés aux comptoirs et pour accroître la sécurité du bureau.

La région a démontré sa présence sociale de plusieurs façons. Divers bureaux ont offert des services externes d'information adaptés aux voyageurs aînés ou étudiants et à d'autres groupes. Le bureau de Thunder Bay a offert des fac-similés de passeports aux enfants qui visitaient un village d'antan. Plusieurs bureaux ont recueilli des dons d'aliments pendant le temps de l'Action de grâce et de Noël, alors que la région, dans l'ensemble, augmentait de 17 p. cent ses contributions à Centraide. Les bureaux de St. Catharines et de Kitchener ont reçu un témoignage de reconnaissance local spécial pour leur service commu-