

← Betty Marcelle Examinatrice, Services de traitement national

Chef de service, Centre d'appels 1-800 et opérations, Joëlle Cloutier

## 2

La qualité de notre service est notre atout le plus visible auprès de nos clients. Face aux tempêtes de verglas et aux grèves des postes, nous avons quand même réussi à offrir des **services de calibre supérieur. Nous avons fait l'essai de plusieurs**

projets pilotes, déterminé les meilleures pratiques, et amélioré les services qui contribuent à rehausser encore plus nos normes élevées. De l'automation aux services de livraison postale, nous avons fait la preuve de grandes promesses, et nous avons aussi mis en œuvre des améliorations à nos processus internes. Cette année a produit de nombreux résultats positifs, et nous croyons avoir amélioré l'accessibilité que nous offrons à nos clients.

En 1969, la Commission royale d'enquête sur la sécurité donna son appui aux projets d'ouverture de bureaux régionaux des passeports à la grandeur du Canada pour des raisons de sécurité accrue. Voilà un cas où les objectifs de sécurité et d'intégrité se sont traduits par un meilleur service au public. Trois bureaux régionaux ont été ouverts en 1970, soit à Montréal, Toronto et Vancouver, afin de traiter les demandes déposées en personne. Aujourd'hui, nos bureaux jalonnent le pays tout entier, avec nos 28 bureaux, répartis de St. John's à Victoria, et il existe des services centralisés pour les demandes de passeport présentées par la poste, le certificat d'identité, les titres de voyage pour réfugiés et les voyages officiels.

