

# CENTRALES

## LA DIRECTION DES OPÉRATIONS CENTRALES

La Direction des opérations centrales est située dans la Région de la capitale nationale et assume la gestion de cinq points de service : les bureaux de délivrance de passeport d'Ottawa et de Hull, ainsi que les sections des voyages officiels, des certificats d'identité et des services du courrier.

Au cours de l'année, la Direction des opérations centrales a délivré 306 630 documents de voyage, à peu près le même nombre que l'an passé, mais en ayant recours à moins de personnes pour accomplir la tâche. De plus, la région a continué à respecter les normes de service les plus élevées, comme en témoignent les nombreuses lettres de félicitation que lui ont fait parvenir des clients satisfaits.

Ces réussites étaient particulièrement remarquables compte tenu des défis spéciaux auxquels la direction a eu à faire face au cours de l'année. La région a été appelée pour donner un coup de main à la Direction des opérations de l'Est aux prises avec une explosion de la demande de passeports pendant la campagne référendaire du Québec. Également, le personnel régional a été tenu occupé par l'introduction des nouveaux frais pour services consulaires demandés par le Bureau des affaires consulaires et perçus par le Bureau des passeports.

En plus de dispenser des services de passeport, la Direction des opérations centrales a entrepris un certain nombre d'importantes activités externes d'information. Le personnel régional a continué à mieux faire connaître les services du Bureau des passeports au public voyageur en prenant part à des programmes et des présentations de voyage dans la Région de la capitale nationale et au moyen de séances d'information à l'intention des députés et de leur personnel.

La Direction des opérations centrales a fait la promotion de l'échange de renseignements sur les opérations de production de passeports au moyen d'un échange de visites avec le chef du centre postal de l'agence américaine des passeports, à Portsmouth (New Hampshire), et en recevant des fonctionnaires d'un grand nombre de pays étrangers pour des visites guidées de ses installations.

Les représentants de la région ont soutenu le rôle du Canada dans la facilitation des voyages internationaux en assistant à une très importante réunion de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Cette réunion traitait de questions relatives aux voyages internationaux par avion, comme les documents de voyage lisibles à la machine et les questions d'immigration.

# L'OUEST

## LA DIRECTION DES OPÉRATIONS DE L'OUEST

La Direction des opérations de l'Ouest dispense ses services aux Canadiens des provinces des Prairies et de la Colombie-Britannique par ses bureaux de Calgary, Edmonton, Regina, Saskatoon, Surrey, Vancouver, Victoria et Winnipeg.

Au cours de l'exercice 1995-1996, la Direction des opérations de l'Ouest a délivré un nombre record de passeports, soit 326 067, une augmentation de 15 p. cent sur l'année précédente. Pendant la même période, la région n'a pas cessé de répondre aux normes de service rapide et efficace en traitant la plupart des demandes de passeport dans un délai de cinq jours. Ce niveau de service a été bien apprécié par les clients, comme en témoignent les

nombreuses expressions de remerciements reçues par l'ensemble des huit bureaux de l'Ouest.

Les réussites de l'année sont le résultat des efforts constants de la région pour améliorer le service et la productivité. Parmi les initiatives de la Direction on relève un programme, réparti sur quatre ans, de sondages sur la satisfaction du client, mené par des experts-conseils externes. Les résultats montrent que plus de 90 p. cent des personnes faisant une demande de passeport dans la région sont très satisfaites du service qu'elles reçoivent. Néanmoins, la région continuera à utiliser les commentaires des clients à l'occasion de sondages pour pousser encore plus loin l'amélioration de ses services.