

Dans le cadre de l'amélioration du *Plan de communication* de la région de l'Ouest, lancé en 1992-1993, nous acheminons des troussees d'information du Bureau des passeports aux députés fédéraux et provinciaux ainsi qu'aux groupes scolaires et aux agences de voyage. Ces troussees, qui sont élaborées à l'interne à peu de frais, répondent aux besoins des collectivités locales où elles sont distribuées. Les bureaux régionaux participent aux salons locaux et régionaux de promotion des voyages.

Les employés sont tenus au courant des changements et des initiatives et ils reçoivent une formation continue. La région a établi un recueil répertoriant les vidéocassettes de formation; chaque bureau régional est doté d'un magnétoscope. Le compte rendu des conférences téléphoniques des directeurs de district ainsi que les bulletins régionaux spéciaux et les commentaires des clients au sujet de la prestation du service sont diffusés parmi tous les employés.

L'initiative de l'habilitation se traduit par une amélioration de la qualité du service et du milieu de travail. La pleine habilitation des employés de la Direction des opérations de l'Ouest est en cours, sauf dans les cas où il y a lieu de modifier les politiques. En principe, les examinateurs sont maintenant habilités à prendre la plupart des décisions concernant la délivrance des passeports, notamment lorsqu'il s'agit de demandes urgentes. Cette habilitation des employés de première ligne permet d'accélérer le service offert aux requérants.

Par ailleurs, un employé de chaque bureau faisant partie de l'équipe régionale spéciale formée à cette fin participe à l'introduction du *Plan de perfectionnement de la technologie* (PPT) dans la région de l'Ouest. Cette équipe tient ses réunions par téléphone; elle regroupe des examinateurs et des employés affectés à la production. Chaque employé reçoit copie des comptes rendus des conférences téléphoniques et on fait une large place à ce plan lors des réunions du personnel

régional. En faisant une large place aux employés des Opérations de l'Ouest, l'équipe régionale du Plan leur offre une excellente occasion de fournir leur apport.

La région de l'Ouest a continué de répondre à des besoins opérationnels et elle offre des possibilités de perfectionnement aux employés affectés pour une courte période à un poste, d'ordinaire d'un niveau supérieur au leur, dans un bureau régional.

Pour répondre aux besoins du personnel du ministère de la Défense nationale qui se rend dans l'ancienne Yougoslavie, les bureaux de la région ont traité un plus grand nombre de demandes. Le traitement a été coordonné de manière à permettre de répondre au grand nombre de demandes.

La directrice des Opérations de l'Ouest se rend deux fois l'an dans chaque bureau régional. Au cours du dernier exercice, la Gendarmerie royale du Canada ainsi que Conseils et Vérification Canada ont effectué diverses vérifications. Toutes les vérifications et les examens effectués sur place ont indiqué que les procédures de sécurité sont appropriées et que la qualité du service est élevée.

Planification stratégique

L'examen approfondi du *Document cadre* du Bureau des passeports effectué au cours de l'exercice financier 1993-1994 par la Planification stratégique s'est traduit par l'élaboration d'une toute nouvelle charte pour le Bureau. Cette charte énonce les principes régissant le fonctionnement et l'obligation de rendre compte et elle précise les pouvoirs dévolus au président-directeur général du Bureau des passeports.

Le nouveau *Document cadre* reformule la philosophie, la vision et la structure de l'obligation de rendre compte du Bureau. Ce document, qui reflète les changements apportés récemment au sein de l'organisme, a été élaboré à la lumière