



S. Ganas, L. Ramos, T. O'Flaherty, G. Allen, K. Tate, P. Amos, N. Lahti, M. Firth, T. Sanders, D. Jackson, A. Daroza, B. O'Connell, D. Nefat et J. Hewson du Bureau de Vancouver

## Ouest

La Direction des opérations de l'Ouest fournit des services de passeports dans la région qui va du Manitoba à la Colombie-Britannique et regroupe huit bureaux de délivrance (celui de Surrey a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> avril 1992). Elle a atteint ses objectifs financiers et autres et a géré ses ressources de façon efficace.

Bien que la Direction des opérations de l'Ouest ait déjà renforcé, de son propre chef, les mesures de sécurité, elle met actuellement en oeuvre le Plan d'amélioration de la sécurité dans son intégralité, de manière que le système amélioré de vérification des répondants soit appliqué de façon homogène dans l'ensemble de la région de l'ouest.

La demande de passeports au bureau de Vancouver a presque doublé depuis son ouverture en 1970. Les locaux étant devenus insuffisants, il a fallu prévoir l'ouverture d'un autre bureau régional, à Surrey. Ce projet a requis une bonne dose de préparation, tant du point de vue des opérations que de celui de la gestion. Le bureau de Vancouver a prolongé ses heures d'ouverture jusqu'à ce que le bureau de Surrey ouvre ses portes.

La Direction a commencé à tenir des conférences téléphoniques chaque semaine afin d'assurer une interprétation claire et cohérente des politiques et procédures et ainsi améliorer le service. Le personnel de l'Administration centrale a pris part à ces conférences afin d'apporter sa contribution aux discussions sur les politiques, la sécurité, les services de gestion et le personnel.