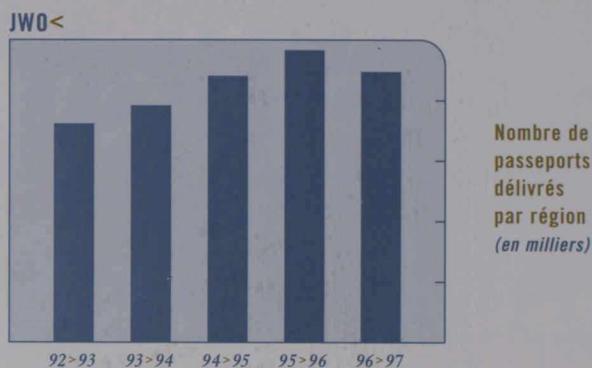
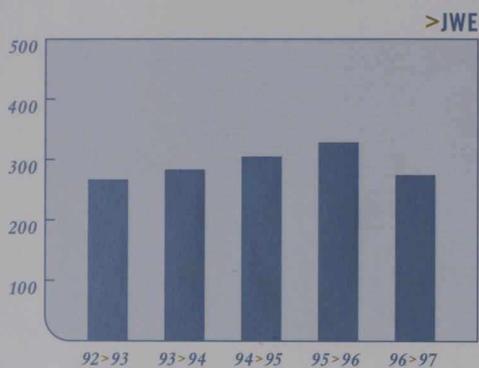


### Résumés des régions

La Direction des opérations de l'Est, qui comprend St-John's, Halifax, Fredericton, Jonquière, Sainte-Foy, Laval, Saint-Laurent et Montréal, a délivré 274 889 passeports. En raison du succès de la formation, du développement des affaires et de l'habilitation des examinateurs de passeports cette année, toutes les demandes des clients ont pu être adressées et résolues à ce premier point de service. L'élaboration des lignes directrices pour traiter les questions les plus complexes et les plus demandées a eu pour conséquence la prestation de meilleurs services aux clients et un temps de réaction plus rapide. Des plans pour l'amélioration des salles d'attente pour les clients ont été mis en œuvre dans plusieurs bureaux. L'utilisation réussie des cartes de débit et de crédit a amélioré l'efficacité des services à Montréal et le service sera mis en œuvre ailleurs très bientôt. Nous avons reconnu récemment que les régions éloignées ont difficilement accès aux Bureaux des passeports. Pour y donner suite, des projets de sensibilisation et des stratégies d'accessibilité ont

En dernier lieu, la Direction de l'Ouest a également mis en œuvre un modèle d'organisation horizontale et a habilité ses examinateurs.

La Direction des opérations de l'Ontario, avec des bureaux à Brampton, Hamilton, Kitchener, London, North York, Scarborough, St. Catharines, Thunder Bay, Toronto et Windsor, a délivré 447 254 passeports. La productivité s'est maintenue en dépit du nombre irrégulier de clients, surtout grâce à la collaboration et à la bonne volonté du personnel qui a accepté d'aider dans d'autres bureaux. On a mis sur pied un nouveau système destiné à offrir un service pendant les fins de semaine, avec un point de service pour toute la région. De plus, deux bureaux pilotes ont mis en œuvre avec succès le service de carte de débit et de crédit. Grâce à l'élaboration de projets de sensibilisation de matériel didactique et promotionnel, on a réussi à sensibiliser les gens de la région aux services des passeports et aux procédures afférentes. On a évalué des pratiques et des procédures et les améliorations apportées ont eu un impact direct sur



permis d'élargir les services. Du matériel promotionnel a été diffusé dans une variété de médias.

La Direction des opérations de l'Ouest, avec des bureaux à Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary, Vancouver, Surrey et Victoria, a délivré 317 156 passeports. Le centre téléphonique de Surrey, initié cette année, a reçu 240 037 appels de la région, dont 31,3 p. 100 ont été répondus par des téléphonistes. Des bureaux pilotes ont mis en œuvre avec succès le service de carte de débit et de crédit et environ 30 p. 100 des clients ont tiré partie de cette option. De nouveaux processus ont été mis en œuvre pour desservir le ministère de la Défense nationale (MDN) et ont récolté des résultats remarquables et positifs. Des alliances établies avec des organismes gouvernementaux au niveau provincial et fédéral, y compris la GRC, CIC, les gouvernements provinciaux et les services consulaires à l'étranger, ont contribué à l'amélioration du partage de l'information. La vidéothèque de la région de l'Ouest a rendu possible la formation à distance dans des domaines tels que la gestion, les relations avec les clients, l'informatique et la sécurité personnelle.

l'efficacité et les services. L'idée innovatrice d'un service d'aide mis à l'essai dans le but spécifique d'améliorer les systèmes d'archivage et de récupération de l'information a amélioré l'efficacité opérationnelle des systèmes pilotes. Les examinateurs habilités ont amélioré leurs compétences afin de livrer de meilleurs services.

La Direction des opérations centrales, avec ses bureaux à Hull et Ottawa et ses responsabilités en matière de service par la poste, de titres de voyage pour réfugiés, de certificats d'identité et de passeports spéciaux, a rapporté avoir maintenu sa productivité nette ainsi que son rendement et 276 921 passeports ont été délivrés. Le changement chez les examinateurs engendré par l'habilitation de ceux-ci a amélioré le service aux clients. Des expositions et des présentations ainsi que des visites guidées pour les dignitaires en voyage ont fait la promotion des services des passeports. La révision des systèmes de repérage des demandes de passeport a amélioré le service auprès de la Chambre des communes et la qualité des services a été évaluée et surveillée pour le client principal - MDN.