

du rapport de Capelle, des responsabilités, des pouvoirs et des ressources précises ont été attribués aux directeurs de district pour leur permettre de rendre compte des services offerts à leurs clients. Cette restructuration visait tous les employés des Opérations centrales. Les soixante personnes les plus touchées ont reçu une formation d'appoint et elles ont été réaffectées sans perte de service pendant cette période. Il en est résulté un sentiment d'habilitation accrue. Simultanément à cette restructuration, de nouvelles installations ont été aménagées à l'intention de la clientèle de la Section des voyages officiels, de la Section des certificats d'identité et du comptoir public du bureau de délivrance de Hull.

Au moment où la responsabilité du Bureau des passeports a été confiée à Sécurité publique Canada, la Direction des opérations centrales a participé directement à de nombreuses activités de transition. Elle a aussi coordonné l'introduction du nouveau livret de passeport canadien à l'automne de 1993.

Au cours de l'exercice, cette direction a travaillé de concert avec les services administratifs de la Chambre des communes afin d'améliorer la qualité du service que nous leur offrons et de déterminer les responsabilités relatives aux droits exigibles et aux passeports.

Plusieurs étrangers en provenance du Japon, de Taïwan, du Yémen et de la Russie ont été reçus aux Opérations centrales. En outre, la Direction

des opérations centrales a représenté le Canada à la réunion qu'a tenue en 1993 le Groupe technique consultatif sur les documents de voyage lisibles à la machine. Ce groupe permanent de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a pour objet d'améliorer les spécifications relatives aux documents de façon à faciliter les déplacements internationaux et à améliorer la sécurité.

La Section des voyages officiels a aussi participé à la mise au point d'un système de suivi des passeports visant à améliorer et à énoncer clairement les responsabilités en matière de garde aux fins de la possession et de l'échange de passeports officiels.

Le 3 mars, la Direction des opérations centrales a souligné le précieux apport de 30 employés qui travaillent au Bureau des passeports depuis 20 ans.

Opérations de l'Ouest

Les initiatives sur la qualité du service lancées dans la région de l'Ouest pendant l'exercice précédent ont fait l'objet d'améliorations continues en 1993-1994. Mentionnons notamment une enquête auprès des clients ainsi que la mise à jour d'un plan d'action en matière de qualité du service à la lumière des observations formulées par les clients et les groupes de discussion formés d'employés. D'après l'enquête, 80 p. 100 des clients ont déclaré que le personnel des bureaux de la région de l'Ouest fait preuve d'une courtoisie remarquable et plus de 70 p. 100 des répondants ont affirmé que le niveau de service est excellent dans l'ensemble. Tous les bureaux ont reçu copie des résultats de l'enquête et ils analysent ces résultats dans l'optique du service offert à leur clientèle.

En outre, pour améliorer le service offert aux clients et les conditions de travail des employés, deux bureaux ont été rénovés et un troisième a emménagé dans des locaux plus appropriés et accueillants.



Leslie Russel et Judy Kessler
Bureau de Winnipeg