

La Direction des opérations de l'Ontario

La Direction des opérations de l'Ontario administre des bureaux à Toronto, Hamilton, London, North York, Scarborough, Thunder Bay, Windsor, Brampton, Kitchener et St. Catharines.

La Direction a délivré 440 109 passeports en 1994-1995. Ce chiffre constitue un dépassement de 40 000 passeports, soit 11 p. 100, par rapport aux objectifs de production. Il représente le tiers de tous les passeports émis au Canada. Malgré l'énorme charge de travail qu'elle a absorbée, la Direction a réussi à honorer les engagements pris face à ses clients en respectant le délai de traitement de cinq jours.

Pendant le dernier exercice, la Direction a ouvert trois nouveaux bureaux, à Brampton, Kitchener et St. Catharines. Grâce à eux, on a réussi à répartir encore plus également le volume entre la région métropolitaine de Toronto et le *Golden Horseshoe*, c'est-à-dire la rive ouest du lac Ontario.

Comme pendant les années précédentes, la Direction a accordé la priorité aux mesures visant à améliorer la qualité du service offert à la clientèle. Pour faire suite à l'introduction du service «feu vert» au bureau de North York, l'an dernier, elle offre maintenant celui-ci dans la plupart de ses bureaux. Il s'agit d'un mécanisme évitant aux clients déjà rencontrés d'attendre en ligne une deuxième fois.

Le bureau de Toronto a souligné son vingt-cinquième anniversaire en tant que centre de «service complet» en montant une exposition historique, en réalisant une brochure commémorative et en produisant divers autres documents.

Tous les bureaux ont contribué à trouver des moyens pour combler les besoins de la clientèle au plan du service. Parmi ceux-ci, mentionnons la mise en place d'un pupitre de triage où l'on procède au classement des demandes, le traitement par lot des demandes, la communication de renseignements dans la salle d'attente et la délivrance de plus de 40 000 passeports à des voyageurs dont les besoins étaient urgents. Le bureau de Brampton a amélioré le service en installant un comptoir de renseignements et un comptoir de collecte dans des locaux adjacents; il peut ainsi réserver son local principal aux examens.



De gauche à droite - Deuxième rangée : Vicky Belair, Lalita Maharjh, Joy Hardy, Lisa Hackett
Première rangée : Lu Jackson, Bonnie Martin
Bureau de London