

L'ouverture de ces nouveaux points de service s'est traduite par un déplacement du volume des opérations au sein de l'agglomération de Toronto et dans la région du *Golden Horseshoe*, située à l'extrémité ouest du lac Ontario. Les



*Laurel Heaton, directrice de district
Bureau de Kitchener, Opérations de l'Ontario*

incertitudes et la variation du volume ont obligé les directeurs de district et le personnel à se dépasser; les bureaux se sont adaptés pour satisfaire à la demande et le personnel s'est déplacé d'un bureau à l'autre pour répondre à la clientèle croissante. Le volume a augmenté de 8 p. 100 dans la région de l'Ontario; on y a traité environ le tiers de tous les passeports délivrés au Canada pendant l'exercice financier. Malgré tous les éléments inconnus, la Direction des opérations de l'Ontario a affiché une productivité supérieure aux prévisions et elle n'a jamais manqué de servir ses clients dans un délai de cinq jours.

Le design, l'ameublement modulaire et les couleurs des nouveaux bureaux sont identiques à ceux des bureaux de Toronto, de North York et de Windsor.

Au bureau de London, on a commencé à exposer dans la salle d'attente les œuvres d'artistes locaux et cette idée a été reprise par les bureaux de délivrance de Kitchener et de St. Catharines. On s'est adressé à des sociétés artistiques pour qu'elles préparent des mini-expositions qui seraient présentées régulièrement à tour de rôle. Non seulement les œuvres d'art rehaussent-elles les murs de la salle d'attente, mais encore font-elles connaître les

artistes locaux sans qu'il en coûte quoi que ce soit au Bureau des passeports. Les employés et les clients apprécient cette initiative.

La région de l'Ontario continue de mettre l'accent sur la qualité du service dans tous ses bureaux. Par exemple, grâce au système de feu vert adopté au bureau de North York, les clients qui se présentent une deuxième fois n'ont pas à attendre de nouveau.

Le système de gestion des services aux clients qui présentent leur demande en personne ainsi que le programme pilote relatif à la caisse enregistreuse qui ont été mis en place respectivement aux bureaux de Toronto et de North York se sont révélés très efficaces pour les examinateurs. Ces systèmes ont aussi permis à l'équipe de gestion d'obtenir des renseignements qui ont fait ressortir la nécessité de réaffecter le personnel de manière à fournir un meilleur service aux clients pendant les périodes de pointe.

En outre, les bureaux de délivrance ont engagé des employés à temps partiel, ce qui a donné aux dirigeants la souplesse nécessaire pour faire face aux périodes de pointe tout en respectant les objectifs de productivité.

Pour améliorer davantage la qualité du service, plusieurs bureaux ont chargé des examinateurs de faire des présentations à l'intention de groupes scolaires, religieux ou autres qui organisent des voyages et souhaitent obtenir de l'information sur les passeports.

La Direction des opérations de l'Ontario a produit des brochures et des guides d'information et elle les a distribués à plus de 2 000 agents de voyage de la province et aux députés dont le bureau de circonscription est situé dans une localité ne comptant aucun bureau de délivrance. Par ailleurs, les directeurs de district se sont rendus dans les bureaux de circonscription se trouvant à proximité d'un bureau des passeports afin de renseigner les nouveaux députés ainsi que leur personnel et de leur fournir de la documentation. À l'occasion de l'ouverture du nouveau bureau de Kitchener, un