



Douze stagiaires ont pu bénéficier d'une formation d'examineur d'une durée de deux semaines et 20 employés ont eu l'occasion de participer, s'ils en manifestaient le désir, à un cours de recyclage d'une durée d'une journée.

Des projets spéciaux destinés à renforcer l'esprit d'équipe ont été confiés aux directeurs de district. Il s'agissait de permettre une participation aux projets d'amélioration des modalités et de la qualité des services. Ces projets comprenaient :

- la normalisation des formulaires pour la vérification des répondants;
- des messages à afficher sur les murs des bureaux des passeports;
- le programme des rencontres des directeurs de district des opérations de l'Ouest;
- la mise en commun, à l'échelle régionale, des compliments adressés par le public;
- la coordination des réponses liées au Plan d'amélioration de la sécurité.

Services de passeport à l'étranger

Les Canadiens qui résident ou voyagent à l'extérieur du pays peuvent avoir recours aux services de passeport offerts par les ambassades, les hauts commissariats et les consulats du Canada dans le monde entier. En 1991-1992, ce service a représenté environ 6 p. 100 du volume des passeports délivrés ou 71 842 passeports.

Les voyageurs sont souvent désemparés lorsqu'ils ont perdu ou se sont fait voler leurs passeports, et ils se sentent bien sûr très vulnérables. Un programme de formation exhaustif est offert aux employés des missions afin qu'ils sachent faire face à de telles situations.