

IV - OBJECTIFS STRATÉGIQUES

A) QUALITÉ DU SERVICE

Le concept de qualité du service est un élément clé de la philosophie du Bureau des passeports. La population canadienne s'attend à recevoir, et reçoit, un service de qualité de la part du Bureau. L'excellente réputation du passeport canadien partout au monde et l'efficacité avec laquelle on traite les demandes le confirment.

La bonne réputation du passeport canadien en fait aussi la cible des fraudeurs. Améliorer la prestation des services, la qualité du produit et l'intégrité du processus de production est par conséquent une priorité pour le Bureau des passeports.

La direction doit affirmer clairement et publiquement sa détermination à offrir des services de qualité, de manière que les principes de qualité du service touchent toute l'organisation.

1. AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DES SERVICES

Soucieux d'améliorer le service, le Bureau des passeports se dirige de plus en plus vers un style de gestion qui cerne de plus près les besoins du client et tente d'y répondre. Que ce soit par des bureaux mieux situés, une communication téléphonique améliorée ou des heures d'ouverture plus commodes, le Bureau cherche à satisfaire le client. Il effectuera donc des sondages réguliers auprès de sa clientèle, afin de mieux comprendre les besoins de la population canadienne.

Le système de délivrance, y compris les politiques et les procédures, sera revu sous l'angle de la qualité du service. On mesurera le rendement en fonction de normes acceptables, tout en tenant compte des conditions particulières aux différents bureaux.

Pour améliorer davantage le service, on s'efforcera de fournir à chacun des employés la formation dont il a besoin. On cherchera en outre à donner au personnel les pleins pouvoirs pour qu'il puisse prendre les situations en mains au fur et à mesure qu'elles se présentent, et de nouveaux programmes