



Le défi qui nous attend

Pour atteindre ses objectifs de rendement tout en livrant un produit de qualité à un niveau de service acceptable, le Bureau des passeports doit constamment maintenir un équilibre entre les variables que sont la sécurité, le service et les coûts.



Le service au public est l'une des principales raisons pour lesquelles le Bureau des passeports a été transformé en organisme de service spécial. La capacité du Bureau des passeports d'offrir un service de qualité dépend au premier chef de son atout le plus précieux - ses employés. À ce titre, il faut souligner la contribution particulièrement importante des examinateurs du Bureau des passeports qui traitent tous les jours avec le public. Ils incarnent la compétence, la minutie, la conscience professionnelle et l'exactitude du service du Bureau des passeports.

Les autres facteurs qui revêtent de l'importance aux yeux du public sont l'emplacement du bureau et la rapidité du service.

La valeur du passeport canadien repose sur sa réputation internationale d'intégrité et sur la sécurité qui entoure les opérations. Il faut donc préserver les normes de sécurité élevées ayant cours actuellement, sans compter que les progrès technologiques permettent d'envisager la production d'un document plus sécuritaire encore dans l'avenir.

En 1991, l'honorable Barbara McDougall, secrétaire d'État aux Affaires extérieures, a demandé au Bureau des passeports de procéder à un examen interne des mesures de sécurité d'où est issu le Plan d'amélioration de la sécurité. Les premières étapes de ce plan prévoyaient des vérifications supplémentaires à l'endroit des répondants, l'établissement d'une collaboration avec les autres corps d'enquête, une insistance accrue sur la présentation en personne des requérants et la conservation des preuves de citoyenneté pendant le traitement des demandes de passeport.

Si la question des coûts a son importance, elle ne doit pas prendre le pas sur les impératifs de service et de sécurité. Doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités à partir des recettes engendrées par les services de passeport. Au moment de transformer le Bureau des passeports en organisme de service spécial, il a été décidé de maintenir à quatre ans la période d'atteinte du seuil de rentabilité, de sorte qu'à la fin de l'année financière 1993-1994, le Bureau devra générer suffisamment de recettes pour couvrir ses dépenses. Le fonds renouvelable peut accumuler un excédent ou un déficit maximum de 4 millions de dollars par année, et reporter les excédents pour compenser d'éventuels déficits.

En vertu d'un barème recommandé par le Conseil du Trésor soumis à l'approbation du gouverneur en conseil, les droits à payer sont établis en principe pour une période de quatre ans. Puisque les titres de voyage représentent la seule source de recettes, le montant des droits doit être calculé très soigneusement, à partir des prévisions à long terme de la demande. Le Bureau des passeports a principalement recours, pour évaluer la demande, aux prévisions concernant le trafic aérien international