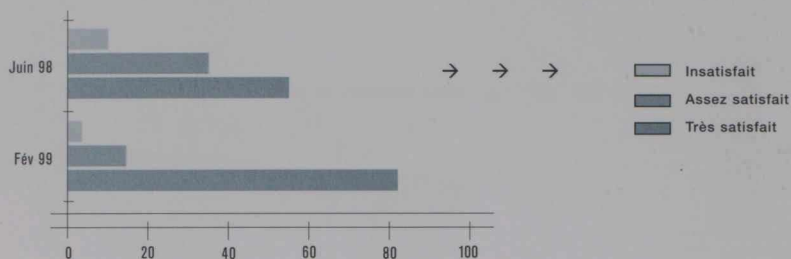


Figure 5 SATISFACTION DES REQUÉRANTS
(en pourcentage)



NIVEAU DE SATISFACTION DES REQUÉRANTS

Le Bureau des passeports s'engage à offrir des services de qualité à un prix raisonnable. Sondages, questionnaires et groupes de discussion fréquents nous indiquent si nous sommes sur la bonne voie et nous suggèrent des pistes d'amélioration. Au début de 1999, huit requérants sur dix se disaient satisfaits de nos services. Notre objectif est bien évidemment d'atteindre dix sur dix.

P.12

dans les délais qui s'imposent. Pour améliorer les possibilités de occasions de prestation de services, le Bureau des passeports étudie en ce moment des possibilités de partenariat, en plus des projets pilotes avec Postes Canada, avec des organismes susceptibles d'agir comme des agents réceptionnaires des demandes de passeport.

De plus, nous avons ouvert un certain nombre de nouveaux bureaux au cours des dernières années, expansion qui a conduit à une hausse du nombre de demandes adressées directement au comptoir. En 1998-1999, environ neuf demandes sur dix ont été adressées en personne, et seulement un peu plus d'une demande sur dix a été acheminée par la poste.

Un pas de plus...

La mise en œuvre d'IRIS entraîne d'importants changements dans nos processus opérationnels internes. Malgré ces perturbations, nous devons affronter le défi sur trois plans : minimiser autant que possible les interruptions au service, maintenir autant que possible l'harmonie du fonctionnement interne au quotidien. Durant la transition, nous devons également nous assurer que nos employés demeurent bien renseignés, convenablement formés et dotés d'outils dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités. L'évaluation continue et, les ajuste-

ments de mi-parcours aidant, nous améliorons et aiguisons constamment nos méthodes de travail. Le succès se réalise au fil des étapes.

Sur le terrain... Comment évaluer notre succès?

Le Bureau des passeports traite environ 2,9 millions de transactions annuellement, y compris le traitement des demandes de passeports et autres documents en plus de répondre aux demandes de renseignements. Le Bureau des passeports recense une moyenne de 11 000 transactions par jour ouvrable. Si l'on se fie aux tendances des années précédentes, le nombre de transactions ne fera qu'augmenter au cours des prochaines années.

Nombre de documents délivrés

En 1998-1999, le Bureau des passeports a délivré 1 620 331 documents de voyage. Les passeports ordinaires de 24 pages en constituaient les 98 pour 100. (Voir TABLE 1 : Volume : Type de documents, FIGURE 1 : Types de documents de voyage 1998-1999 et FIGURE 2 : Passeports délivrés au Canada). Ce pourcentage est demeuré relativement le même au cours des cinq dernières années.

Ces transactions reflètent directement la tendance de la demande à l'égard des passeports, car les gens voyagent de plus en plus à l'étranger. Même un voyage aux États-Unis, où le passeport n'est pas obligatoire, est