

Le défi qui nous attend

Le Bureau des passeports est devenu un organisme de service spécial dans le but d'améliorer le service offert au public canadien. La qualité de ce service repose sur l'efficacité et le dévouement des employés. Les examinateurs du Bureau des passeports traitent directement avec le public tous les jours. Nous consultons de plus en plus les clients en vue de trouver des moyens d'améliorer le service. Les suggestions qu'ils formulent sont appliquées dans la mesure du possible et intégrées aux cours que nous offrons aux examinateurs.

La valeur du passeport canadien repose sur sa réputation internationale d'intégrité et de sécurité. Les titres de voyage canadiens sont très bien considérés à cet égard. Il faut maintenir les normes élevées actuelles, et les progrès technologiques permettront d'accroître davantage encore la sécurité des titres de voyage à l'avenir.

Nous devons atteindre nos objectifs en matière de qualité du service et de sécurité dans un contexte de restrictions financières et de saine gestion. Les considérations relatives au coût doivent être en équilibre avec les deux autres exigences.

Le Bureau des passeports finance toutes ses activités grâce aux recettes provenant des droits exigibles pour les passeports et autres titres de voyage. Doté d'un fonds renouvelable, le Bureau doit sur une période de quatre ans produire des recettes suffisantes pour couvrir ses dépenses. Le Bureau des passeports devait atteindre le seuil de rentabilité à la fin de l'exercice financier 1993-1994, mais il a affiché un excédent. Les règles financières régissant le fonctionnement du Bureau lui permettent d'accumuler dans le fonds renouvelable un excédent (ou un déficit) d'au plus 4 millions de dollars par exercice et l'autorisent à reporter des recettes excédentaires d'un exercice à l'autre afin de compenser d'éventuels déficits. L'excédent accumulé jusqu'à présent se chiffre à 21 millions de dollars.

Qualité de service

