

NICK WISE – OPÉRATIONS CENTRALES

Les Opérations centrales ont connu une année productive. Nous nous sommes installés dans nos nouveaux bureaux assez facilement, malgré la longue interruption due à la tempête de verglas. Nous sommes très heureux de notre nouveau milieu de travail amélioré, et la plupart des employés apprécient la proximité de leurs collègues dans la division. Maintenant, nous nous préparons à aller de l'avant avec IRIS tout en maintenant nos niveaux de service et en travaillant étroitement avec l'équipe de TEP pendant l'installation et l'approvisionnement du nouveau système.



CAROL HENSLEY – OPÉRATIONS DE L'ONTARIO

Changement – me semble le meilleur qualificatif pour l'année qui vient de s'écouler. Pour se préparer à l'arrivée d'IRIS, les bureaux de Toronto, de Thunder Bay, de Kitchener et de Windsor ont déménagé. Les autres prévoient de déménager aussi ou d'agrandir leurs locaux. Nous maintenons notre engagement envers l'excellence de notre service. Hamilton a piloté un service par courrier-réponse. London a mis en place le service Urgent de 24 heures et le service Express de 48 heures. Kitchener a fait preuve de proactivité en mettant IRIS à l'essai et sera le premier bureau à l'installer dans le cadre du déploiement national. Nous n'aurions pas pu accomplir toutes ces réalisations sans la coopération de tous nos employés, à qui j'aimerais exprimer ma gratitude.

livret de passeport traditionnel par une nouvelle carte de format portefeuille qui serait lisible à la machine. De toute évidence, une telle carte ne remplacera pas les passeports tant que le concept n'aura pas été accepté et mis en œuvre à l'échelle internationale. Le moment venu, nous serons prêts. Les discussions avec le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration portent sur les attributs de la carte et les options de production.

Nous nous penchons également sur la meilleure façon de normaliser l'utilisation de cartes-passeports dans le monde. À cette fin, nous travaillons auprès de nos collègues à l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et à l'Organisation Internationale des Normes (ISO) sur des questions telles que la conception et le format de la carte, le stockage des données électroniques et divers dispositifs de sécurité intégrés.

Sécurité accrue pour les enfants

Pendant l'exercice de 1998-1999, l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale et le rapport d'un comité parlementaire canadien sur *L'enlèvement international des mineurs* ont tous deux recommandé, afin de lutter contre le trafic d'enfants à l'échelle du globe, que le Bureau des passeports étudie la possibilité d'appliquer le principe *une personne – un passeport* quel que soit l'âge. Cette mesure exigerait que tout enfant de moins de 16 ans ait son propre passeport, contrairement à la pratique

actuelle selon laquelle le nom d'un enfant âgé de moins de 16 ans peut figurer au passeport du parent en compagnie duquel voyage l'enfant. Il faut toutefois noter que, si les parents ou les tuteurs légaux le désirent, un enfant peut présentement obtenir son propre passeport, délivré à son nom.

Diversification des modes de prestation de services (DMPS)

Dans le cadre de la DMPS, le Bureau a mis en place, un projet pilote où Postes Canada agit à titre d'agent réceptionnaire dans des bureaux situés à Cornwall et à Sudbury. On compte aussi quatre projets pilotes avec le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, soit le projet de colocation (London), l'utilisation d'un seul formulaire de demande pour l'obtention d'un passeport et d'une carte de citoyenneté (Edmonton), le projet pilote visant le partage des services des centres téléphoniques (Surrey) et le projet pilote visant l'utilisation d'une technologie de carte commune. Une fois terminés et examinés, ces projets permettront au Bureau de dégager une série de critères pour la formation de partenariats et d'alliances avec les secteurs public et privé afin d'améliorer les services, de rendre plus accessibles ces services aux Canadiens et Canadiennes, et d'éliminer les doublons et les coûts.