

- ▶ restructurer la Direction de la sécurité et des opérations à l'étranger, pour mieux soutenir la prestation des services de sécurité;
- ▶ mettre au point et installer une infrastructure automatisée basée sur le système des fenêtres;
- ▶ poursuivre le renouveau de la conduite des affaires, notamment en installant une nouvelle architecture informatique destinée aux titres de voyage lisibles à la machine qui sont déjà en circulation;
- ▶ renforcer notre culture de service de façon à ce qu'elle corresponde à l'attente de nos clients.

4.2 Étude de marché sur la carte-passeport

Contexte

Le Plan de perfectionnement de la technologie entraînera l'introduction de nouvelles méthodes et de nouvelles technologies au Bureau des passeports. Le moment est donc bien choisi pour examiner de nouveaux produits et services pour les voyageurs. Dans ce contexte, nous avons arrêté notre choix sur une carte-passeport/carte d'identité de voyageur format portefeuille (CPFP) qui faciliterait la traversée de la frontière canado-américaine. La production d'un titre de voyage de cette nature serait conforme au *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide de la technologie*, dans la mesure où elle répond aux objectifs suivants :

- ▶ améliorer le service à la clientèle;
- ▶ établir des partenariats;
- ▶ partager le savoir-faire;
- ▶ augmenter l'efficacité;
- ▶ offrir des avantages à l'ensemble de l'organisme.

Un titre de voyage canadien officiel de format portefeuille offre le même degré de sûreté qu'un passeport. En outre, il est entièrement compatible avec les normes internationales et avec les dispositifs actuels de lecture de documents. Les Canadiens doivent profiter des nouveaux procédés de traitement mis en place à l'étranger comme l'U.S. Advance Passenger Identification et les files d'attentes de courte durée réservées aux voyageurs identifiés à l'avance. Le ministère du Revenu national et celui de la Citoyenneté et de l'Immigration envisagent tous deux la mise en