

OBJECTIFS

En consultation avec Revenu Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, le Bureau des passeports a étudié la possibilité de lancer une **carte-passeport de format portefeuille lisible à la machine** pour les Canadiens.

Une telle carte tirerait profit des nouvelles technologies et faciliterait les déplacements entre le Canada et les États-Unis tout en offrant le même niveau élevé de sécurité que le passeport. Au cours de l'exercice passé, le Bureau des passeports a commandé une étude de marché pour sonder l'intérêt du public envers une telle carte. L'étude a montré qu'il existe bel et bien chez le public une demande pour ce nouveau produit.

Toujours intéressé à maintenir les normes les plus élevées de service à la clientèle, le Bureau des passeports a entrepris à travers le Canada une enquête sur la satisfaction du client auprès des personnes qui avaient récemment fait une demande de passeport. Les constatations ont été très positives et ont révélé que les Canadiens sont

généralement très satisfaits de la performance du Bureau des passeports. Les résultats de l'enquête serviront à améliorer encore davantage la prestation des services.

Au cours de l'exercice passé, le Bureau des passeports a amorcé une révision de son **Plan stratégique quinquennal (1992-1993 à 1996-1997)** pour que celui-ci tienne compte des développements survenus au gouvernement et dans les milieux d'affaires. Une partie de la révision a été réalisée grâce à une recherche de marché approfondie effectuée par une firme privée d'experts-conseils. Le rapport de recherche confirme que le Bureau des passeports a atteint un grand nombre de ses objectifs d'amélioration du service, mais recommande de passer, pour sa planification, à une approche plus orientée en fonction du marché. Le rapport fournira des données qui serviront à l'élaboration du prochain plan à long terme au cours de l'année prochaine.

Dans le domaine des **ressources humaines**, le Bureau des passeports a atteint son objectif, qui était de réexaminer et de réviser ses politiques et procédures pour les

POINTS SAILLANTS

DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

En général, les clients présentant une demande en personne se disent très satisfaits de la qualité de service offerte par le personnel du Bureau des passeports au chapitre de la courtoisie, de la promptitude et de la connaissance du personnel de service, ainsi que de la compréhension, dont fait preuve le personnel, de leurs besoins spécifiques.

La plupart des clients présentant une demande en personne se sont dits satisfaits du temps d'attente nécessaire pour recevoir le service ; la plupart des clients présentant une demande par la poste se sont dits généralement satisfaits du temps d'attente pour recevoir leurs passeports.

En général, la majorité des clients sont satisfaits de l'emplacement des bureaux des passeports et de ses heures d'opérations.

De plus, les clients sont généralement satisfaits de la liste actuelle de répondants qualifiés.

Le public est très peu conscient du fait que les droits de 60 \$ pour le passeport comprennent un droit consulaire de 25 \$ et que le passeport est entièrement financé par le droit de traitement de 35 \$ demandé pour le passeport. Mais, une fois qu'on leur a dit que les frais de traitement sont de 35 \$, les clients disent, dans une très forte majorité, trouver ce prix équitable.

Le service de livraison express de 48 heures, à un coût de 30 \$ en sus des droits de 60 \$ est considéré comme une bonne idée. Mais l'intérêt diminue au fur et à mesure que le prix augmente.