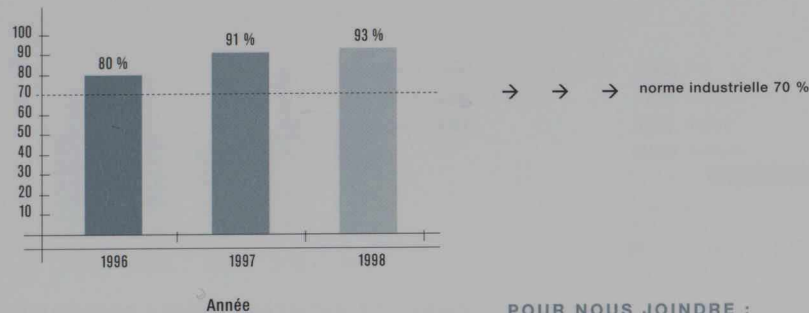


Figure 4 TAUX D'ACCÈS AUX CENTRES D'APPEL



**POUR NOUS JOINDRE :
ACCESSIBILITÉ DU CENTRE D'APPEL**

Nos téléphonistes s'occupent de la plupart des appels que nous recevons. Pour l'exercice de 1998-1999, le personnel des centres d'appel a donné suite à plus de 1,2 million d'appels ce qui représente un taux d'accessibilité atteignant 93 pourcent. La norme industrielle est de 70 pourcent.

liées aux passeports. En maintenant une vigilance constante, le Bureau des passeports s'efforce d'assurer que les documents de voyage canadiens sont dignes de la confiance que les autorités et les voyageurs placent en eux.

Le rapport coût-efficacité

Le Bureau des passeports est un organisme de service spécial du ministère fédéral des Affaires étrangères et du Commerce international. Bien qu'il fasse partie du gouvernement fédéral, le Bureau ne reçoit pas de crédits parlementaires. Il doit contenir ses coûts et fonctionner uniquement avec les droits perçus de la vente des documents de voyage. Ainsi, le Bureau des passeports fonctionne tout comme une entreprise en visant le meilleur rapport coût-efficacité et l'efficacité, sans toutefois nuire à la sécurité et à l'intégrité des documents de voyage canadiens. Pour cette raison, le Bureau des passeports encourage régulièrement les titulaires de passeports canadiens à lui communiquer leurs opinions afin de mieux les servir.

Amélioration continue des services

Comment nous apprêtons-nous à répondre aux besoins des années à venir? Nous avons achevé tous les projets pilotes liés à la transition du processus manuel de fabrication et de délivrance des passeports au

système IRIS, notre nouveau système de délivrance automatisé. Quand IRIS sera *totalemment* opérationnel, il renforcera davantage la sécurité et l'intégrité des passeports canadiens. De plus, non seulement le processus de demande sera-t-il plus simple et plus pratique, mais le processus de délivrance sera agrémenté d'une série de possibilités en matière de prestation de services. Pour soutenir cet objectif, le Bureau des passeports refond actuellement ses formulaires de demande pour qu'ils soient plus conviviaux. Ces nouveaux formulaires simplifiés entreront en circulation lors de l'exercice 1999-2000.

La conception de nos produits et services tient compte des besoins de nos requérants. Par exemple, pour les voyages d'affaires, il est essentiel que le passeport soit délivré rapidement et qu'il contienne suffisamment de pages. Par contre, les personnes voyageant par loisir préfèrent des points de service facilement accessibles et des heures d'ouverture convenant davantage à leurs horaires.

Dans la foulée et dans le cadre des projets à court terme visant l'amélioration de nos services, nous avons mis en œuvre, à titre expérimental, les options de services Express (deux jours ouvrables) et Urgent (un jour ouvrable). Dans les deux cas, il y a un supplément, au coût de 60 \$ d'un passeport. Les services Urgent et Express sont toujours traités