



requête d'approbation finale et réaliser l'analyse coût-avantages finale.

- ▶ Rédiger des stratégies pour le système OSCAR final et pour l'installation dans les bureaux de tout le Canada pendant la phase IV.
- ▶ Gérer les activités de la phase III, les suivre, en rendre compte et veiller à l'assurance et au contrôle de la qualité.

La phase III sera terminée en février 1996.

Ressources nécessaires : 3,4 millions de dollars

4.12 Amélioration de la qualité du service

Contexte

La qualité du service est l'un des grands objectifs stratégiques du Bureau des passeports. Nous sommes conscients qu'il nous faut mieux connaître les besoins de la clientèle et mieux y répondre si nous voulons améliorer cette qualité.

Objectif

- ▶ Renforcer notre culture de service de façon à ce qu'elle corresponde à l'attente de nos clients et à la philosophie du gouvernement en ce qui concerne la prestation des services de l'État.

Avantages prévus

L'amélioration de la qualité du service protégera et renforcera l'excellente réputation dont jouit le Bureau des passeports.

Activités pour l'exercice 1995-1996

i) Cartes de débit et de crédit

Pour améliorer le service offert aux Canadiens, nous entreprendrons une étude pour évaluer les avantages et les inconvénients d'accepter que la population règle par carte de crédit et de débit les services que lui dispense le Bureau des passeports.