

La façon dont nos clients perçoivent le service que nous offrons est conditionnée par les éléments qui les touchent le plus : l'emplacement et l'accessibilité des bureaux de délivrance des passeports; les heures de service; la compétence, notamment sur le plan linguistique, et le professionnalisme de notre personnel; le temps d'attente pour présenter une demande ou recevoir un passeport; le délai de traitement des demandes acheminées par la poste; et notre souci de la perfection.

Nous avons mis en œuvre au cours de l'exercice plusieurs nouvelles initiatives visant à améliorer la qualité du service. Ainsi, nous avons ouvert de nouveaux bureaux au pays pour inciter davantage de clients à présenter leur demande en personne. Nous avons aussi réaménagé les bureaux de délivrance et les avons décorés à neuf selon un thème commun afin de les rendre plus attrayants pour les employés et le public.

En outre, le Bureau des passeports a mis en place un service téléphonique sans frais grâce auquel la clientèle peut obtenir des renseignements concernant les conditions d'admissibilité.

Au lieu de présumer que nous savons ce que souhaitent nos clients, nous déployons des efforts concertés pour mener des enquêtes auprès

des Canadiens et donner suite à leurs suggestions. Là où cette mesure se révélait justifiée, nous avons prolongé les heures de service. De plus, les bureaux de délivrance peuvent offrir des services d'urgence après les heures de service, les jours fériés et la fin de semaine. En tirant parti des innovations technologiques, nous nous efforçons de prévoir le temps d'attente et d'en informer les clients pour qu'ils sachent à quoi s'en tenir. Nous veillons également à ce que les clients qui se présentent au bureau une deuxième fois n'aient pas à attendre de nouveau.

Grâce à une habilitation accrue, les examinateurs peuvent maintenant prendre des décisions sur des questions pour lesquelles ils devaient auparavant consulter un supérieur.

Le Bureau des passeports est constamment à la recherche de nouveaux produits et de nouvelles façons d'améliorer le service offert aux Canadiens. Dans le cadre du Plan de perfectionnement de la technologie, nous avons renouvelé le processus de délivrance.

Malgré tous ces efforts, le Bureau des passeports parvient à limiter les coûts et à maintenir une sécurité exceptionnelle à l'échelle mondiale. C'est à notre avis un exploit dont nous pouvons être fiers!