



Le défi qui nous attend

Le Bureau des passeports a été désigné comme Organisme de service spécial dans le but d'améliorer le service offert au public. La qualité de ce service dépend de l'efficacité des employés et de leur application au travail. Les examinateurs du Bureau des passeports travaillent quotidiennement en contact direct avec le public. Dans de nombreux bureaux de délivrance, on demande aux clients des suggestions sur la manière d'améliorer le service, et en outre de nouveaux cours sont offerts aux examinateurs afin de les aider à traiter les cas les plus difficiles d'une manière efficace et avec tact. Dans l'exercice de ses fonctions, le Bureau

des passeports doit constamment maintenir l'équilibre entre les variables que sont la sécurité, les services et les coûts.

La valeur du passeport canadien repose sur sa réputation internationale d'intégrité et sur la sécurité qui entoure les opérations. Les documents canadiens sont très bien cotés sur ces points. Les normes élevées qui sont appliquées présentement doivent être maintenues et l'avancement de la technologie permettra d'accroître encore à l'avenir la sécurité du document.

Les objectifs doivent être atteints tant sur le plan du service que de la sécurité, et ce, dans un climat de restrictions financières; toutefois, les considérations sur les

coûts ne doivent jamais l'emporter sur les deux autres éléments.

Le Bureau des passeports finance son exploitation entièrement à partir des recettes provenant des droits exigibles pour les passeports et autres documents. Doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports doit, à l'intérieur d'une période de quatre ans, obtenir assez de recettes pour couvrir ses dépenses. Il doit atteindre le seuil de rentabilité à la fin de l'exercice 1993-1994. Le fonds renouvelable peut accumuler un excédent ou un déficit jusqu'à concurrence de 4 millions de dollars par année et il peut reporter les excédents d'un exercice à l'autre pour compenser d'éventuels déficits.

Au comptoir public, Bureau de Windsor.

At the counter, Windsor Office.

