

Lorsque les Canadiens ont l'intention de visiter un pays étranger, il y a de fortes chances qu'ils auront besoin des services offerts par le Bureau des passeports. Très souvent, la première démarche de leur long voyage sera l'obtention d'un passeport. Il y a peu de moments de plus grande frénésie, lorsqu'on se prépare à entreprendre un voyage outre-mer, que celui de recevoir son passeport – les rêves de voyage deviennent réalité, les voyages d'affaires se concrétisent. Ce document fédéral officiel, reconnu sur le plan international par des traités multilatéraux, est réputé dans le monde entier pour son authenticité et l'intégrité de son processus de délivrance. Un voyageur qui détient ce document se sent en sécurité et protégé.

Le Bureau des passeports délivre le passeport de 24 pages, celui le plus demandé, ainsi que les passeports diplomatiques, spéciaux et d'urgence, les certificats d'identité et les titres de voyage pour réfugiés. Le Bureau est responsable de la révocation, de la retenue, de la récupération ainsi que de l'utilisation de tous ces documents et fournit de l'aide aux missions qui délivrent des passeports à l'étranger. Toutes ces questions et autres problèmes liés aux documents de voyage canadiens sont supervisés par le Bureau, comme le précise le Décret sur les passeports canadiens. Le Bureau des passeports investit fierté, soin et engagement dans ce processus, et cherche constamment de nouvelles approches pour faire en sorte que le Bureau des passeports offre des services parfaits cette année et à toutes les années.

Pour atteindre ce but, le Bureau des passeports a trois engagements principaux. Le premier et le plus important est notre engagement vis-à-vis nos clients et les citoyens du Canada, et au moyen du perfectionnement continu de l'organisation, de la technologie et des ressources, nous répondons à leurs attentes en livrant des services de qualité. Le deuxième est notre engagement envers le gouvernement du Canada et ses composantes, puisque les citoyens estiment que le passeport est le document principal qui représente les personnes et le pays. Nous sommes par conséquent responsables de l'image, de la sécurité et de la sûreté de ce pays en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux provinciaux et fédéraux. Finalement le troisième engagement : aucun organisme ne peut fonctionner sans les efforts et les compétences de ses ressources humaines. Le Bureau des passeports respecte ses employés qui de leur côté dépassent ses attentes et continuent à faire de l'organisme un succès reconnaissable et visible.

Pendant l'année 1996-97, le Bureau des passeports a entrepris avec succès plusieurs démarches en vue d'atteindre ses buts à court et à moyen terme. Il a aussi connu de bons résultats au niveau de plusieurs améliorations dans la technologie, le service et l'organisation. Plusieurs projets à long terme progressent selon les prévisions et divers projets pilotes

ont démontré des résultats précoces et gratifiants. De plus, des plans gouvernementaux et au niveau de l'entreprise ont été mis en œuvre cette année, y compris l'amélioration de la collaboration interministérielle et intergouvernementale, la liaison et le partage d'information – éléments importants pour la gestion des demandes de voyage toujours croissantes.

Cette année, notre habileté à répondre aux changements rapides, allant des développements technologiques à la gestion réussie des projets pilotes à travers le pays, a été mise à l'épreuve. Afin de clarifier nos réalisations et de mesurer notre succès cette année, le Rapport annuel est divisé en cinq parties principales – chaque partie constitue un élément important de notre organisme, un fondement nécessaire à la prestation de services de qualité et représente des petits pas en vue de notre plus grand voyage. Le Bureau des passeports est motivé à réaliser un rendement supérieur dans trois domaines: la qualité des services, la sécurité et la rentabilité (Engagement 1). En plus, deux autres domaines nous préoccupent : le Bureau des passeports s'efforce de contribuer de façon significative à la collaboration interministérielle et intergouvernementale (Engagement 2) et de reconnaître l'importance de son personnel. (Engagement 3). Au moyen du développement efficace, du perfectionnement et de l'apport d'améliorations constantes, la gestion efficace de ces cinq éléments influence directement le succès de notre année et de notre organisme.

RA > 11

La qualité du service

La qualité de notre service est notre atout le plus visible auprès de nos clients. La façon dont nos clients nous perçoivent et réagissent à nos services est un reflet direct de la qualité de ceux-ci. Cela représente plusieurs facettes de notre organisme, visant l'amélioration de nos produits, incluant des domaines tels que la satisfaction des clients, le développement des services et l'efficacité avec laquelle nous livrons ces services. Certaines de nos réalisations cette année comprennent l'analyse, le développement et la mise en œuvre de nouveaux procédés et de technologies de l'information pour accroître l'efficacité. Pour les besoins d'un avenir rapproché, des points comme les liens WEB, le paiement par cartes de débit ou de crédit et les cartes passeports pour les besoins pressants de voyage sont à l'état de développement ou de projet pilote. Des communications accrues au niveau opérationnel ont amélioré la coordination de la livraison des services. Des projets promotionnels et de sensibilisation ont augmenté notre accessibilité dans tout le pays pour nous aider à traiter les besoins particuliers de nos clients.

La sécurité

Tandis que le Bureau des passeports tente constamment de satisfaire aux besoins des clients, il doit aussi assurer la