

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 1994-1995 a été très importante pour le Bureau des passeports. C'est une année au cours de laquelle nous avons célébré un point marquant de notre histoire, tout en nous tournant énergiquement vers l'avenir pour améliorer la qualité des services que nous offrons aux voyageurs.

Il y a vingt-cinq ans, nous devenions une organisation plus accessible. L'ouverture de trois bureaux régionaux, à Montréal, Toronto et Vancouver, nous a beaucoup rapprochés des gens que nous desservons. Il s'agissait, chose certaine, d'un changement radical par rapport à la structure très centralisée de l'époque, qui entretenait peu de contacts directs avec sa clientèle. Depuis, le Bureau est devenu une organisation axée sur le service et, à ce titre, nous offrons à nos clients un service de qualité supérieure. Aujourd'hui, avec 31 points de service situés à des emplacements stratégiques dans tout le pays, nous pouvons servir en personne la majorité de nos clients.

Nous avons maintenant franchi une autre étape importante dans notre évolution. Je suis très heureux de constater que nous nous situons à l'avant-garde des organismes fédéraux pour ce qui est de mettre à profit la technologie en vue d'améliorer le service, tout en diminuant les frais d'exploitation. Nous avons agi de façon très délibérée dans toutes les démarches réalisées pour instaurer cette nouvelle ère. Par l'entremise du Plan de perfectionnement de la technologie, le Bureau a entrepris un remaniement complet du processus de délivrance des titres de voyage canadiens. Avec ses quatre étapes distinctes, le Plan définit clairement la voie que suivra notre développement.



Robert J. MacPhee
Le président-directeur général

Je suis aussi satisfait des progrès que nous avons réalisés pour habiller notre personnel. Voilà déjà plusieurs années que nous dispensons à nos employés une formation qui vise à les habiller. Cette formation leur a donné l'assurance dont ils ont besoin pour résoudre des questions complexes.

Le fait que nous respectons et dépassons nos objectifs témoigne de l'efficacité de nos services de planification à court et à long terme. Enfin, comme nous nous y attendions, les sondages régionaux ont confirmé que nos clients sont extrêmement satisfaits de nos services.

Au cours des 25 prochaines années, le Bureau des passeports continuera de poursuivre l'excellence dans les services offerts à la population canadienne. Je suis convaincu que nous réussirons à franchir les défis que nous réserve l'avenir, grâce à une planification méticuleuse et à un personnel hautement motivé.