

des passeports de Vancouver continue de délivrer les cartes de mémoire optiques CANPASS pour le projet pilote à l'Aéroport international de Vancouver. L'information est téléchargée par modem aux postes de travail CANPASS, où les cartes sont produites, et celles-ci sont ensuite expédiées à l'aéroport. En plus des cartes CANPASS, le Bureau des passeports est responsable des opérations du Centre d'enregistrement des aéroports CANPASS. On a mis en place des mécanismes pour l'approbation des inscriptions et des demandes, ce qui comprend la revue des demandes afin de confirmer l'exactitude de l'information, de l'identité et de la nationalité.

Objectif 3 : Parfaire la culture de service du Bureau des passeports afin d'assurer qu'elle réponde aux attentes des clients en améliorant ses normes de service et ses mécanismes de mesure du rendement, en introduisant la technologie de la carte de débit et de crédit, en revoyant les modalités de livraison des services, en fournissant de l'information en direct sur l'Internet et en introduisant de nouveaux services de sensibilisation pour ses clients. Le sondage national auprès des clients, récemment complété, a servi à améliorer sa culture de service.

Plusieurs aspects de cet objectif ont été atteints au Bureau des passeports cette année. Comme le rapportent nos bureaux régionaux, le système de carte de débit et de crédit a connu des succès précoces. De même, notre site Internet est en place pour expliquer l'historique et les services du Bureau des passeports. De plus, divers projets de sensibilisation des campagnes et des trousseaux de promotion, du matériel didactique (bandes vidéo, films, etc.), y compris un vidéo qui a remporté un prix, ont été des réussites.

Le Bureau des passeports a également amélioré son efficacité en simplifiant ses procédures internes, y compris les variantes de dates de naissance et les mises à jour au fichier central et la conception de formulaires et de manuels.

Le Manuel des certificats de naissance a été réédité au moyen de la Méthode d'information en modules intégrés et on a fait une scanographie de certains documents de naissance qui sont maintenant disponibles pour examen électronique. De plus, plusieurs publications et manuels sont maintenant disponibles en format électronique, facilitant l'accès au personnel.

Cette année, on a changé et amélioré les politiques sur les passeports, les procédures opérationnelles, de communications écrites et administratives.

La gestion des documents a fourni de l'information sur les dossiers administratifs avec rapidité et efficacité cette année et a répondu à 35 000 demandes de microfilms à l'étranger et à 100 000 demandes de microfilms au Canada.

La modification du mandat des postes de vérification de la qualité a généré des résultats cette année. Les directives continues des vérificateurs aux missions et leur contribution au programme de formation consulaire ont apporté une diminution dans le nombre d'erreurs faites par les missions, en dépit d'une augmentation du nombre de demandes traitées. La participation continue au programme de formation consulaire a été très bénéfique cette année, puisque nous fonctionnons plus sur la base « au besoin » pour former le personnel consulaire. L'introduction du programme de délivrance de passeports dans les missions consulaires a beaucoup contribué à la qualité des services cette année.

Cette année, l'introduction du système de prise de décision sur les politiques a permis l'examen et l'étude de problèmes opérationnels et de ceux touchant plusieurs secteurs afin que toutes les solutions de politiques et de procédures pertinentes puissent être envisagées.

De futurs objectifs de services de qualité ont également été fixés, y compris l'introduction du téléchargement des données pour permettre l'entrée instantanée dans le répertoire principal des dossiers de passeports provenant des missions et des bureaux régionaux.

Vers l'avant

Cette année, le Bureau des passeports a célébré des progrès considérables dans la qualité de ses opérations, de son organisation et de ses services et estime que les résultats des projets pilotes et des projets opérationnels constituent une rétroaction positive et constructive. De nouveaux services et de nouvelles technologies permettent au Bureau des passeports de rejoindre un plus grand auditoire et de promouvoir le succès de l'organisme. Les clients nous ont adressé beaucoup de félicitations écrites et les demandes de service ne cessent d'augmenter. En conséquence, le Bureau des passeports ira de l'avant dans ses projets à long terme et dans sa poursuite de l'amélioration de la qualité et de l'expansion de ses services.