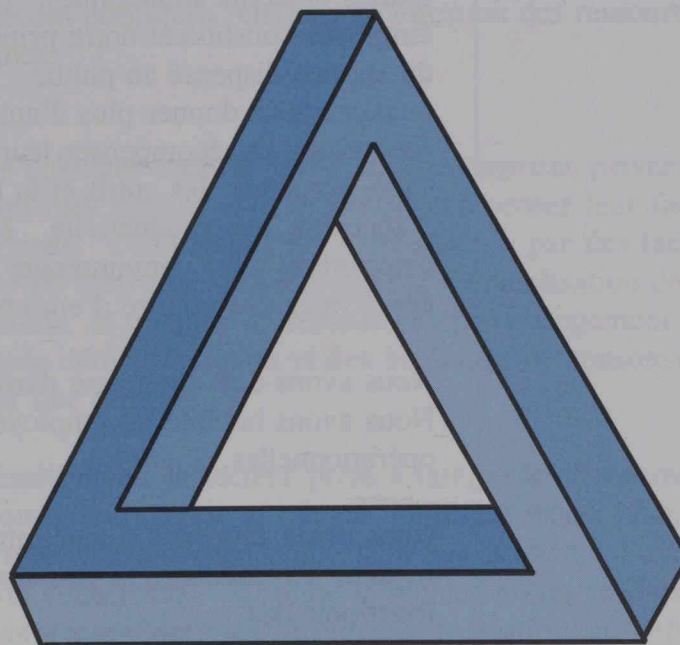


## Qualité du Service



Sécurité

Coût

Comme nous l'indiquons à la section 2.5, la perception que les clients ont de la qualité du service dépend de plusieurs facteurs. Tout en faisant des efforts pour progresser dans ces domaines, nous devons équilibrer ceux-ci avec des considérations de sécurité impératives et avec des considérations budgétaires.

Nous protégeons l'excellente réputation dont le passeport canadien jouit à l'étranger en assurant l'intégrité, non seulement du passeport proprement dit, mais encore celle du processus de délivrance. Pour cette raison, nous nous préoccupons continuellement à la fois d'assurer la sécurité du titre de voyage et de son processus de production, et d'offrir des services dont la qualité comble ou dépasse l'attente de la population canadienne.

On comprend donc que le fait d'améliorer la qualité du service peut compromettre la sécurité et augmenter les frais. Inversement, si l'on resserre les mesures de sécurité, on risque de diminuer la qualité du service et d'augmenter les frais. Enfin, en diminuant les frais, nous risquons d'entraver sérieusement les efforts visant à fournir un produit de première qualité assorti d'un service efficace.

Les décisions qui touchent ces variables ont une incidence sur nos taux de productivité.