

5

Cette année, le Bureau des passeports a mis encore plus l'accent sur les partenariats et l'amélioration des communications avec d'autres organismes gouvernementaux. Nous reconnaissons que les alliances et d'autres genres de coopération avec d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux mènent à une plus grande efficacité

des services en éliminant la redondance à travers les ministères fédéraux (problèmes horizontaux) et le dédoublement dans d'autres niveaux de gouvernement (problèmes verticaux). Cette approche produit d'immenses possibilités et permet un meilleur accès du public aux services de passeports. Nous sommes continuellement à l'affût de nouveaux moyens de dispenser nos services de façon plus efficace.

AUTRES MINISTÈRES

Pour la plupart des Canadiens, le Bureau des passeports est le prochain port d'escale du gouvernement une fois qu'ils ont reçu leurs documents de citoyenneté. Il est donc sensé, étant donné cette relation, d'examiner la faisabilité de liens plus étroits entre le Bureau des passeports et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Au début, en 1996-1997, quatre aspects de nos opérations ont fait l'objet d'études : le regroupement des bureaux, un processus de demandes concurrent, un partage de services du centre d'appels, et la technologie de carte commune (normes communes). Les objectifs de la collaboration plus étroite et des études visaient à offrir un service gouvernemental sans rupture et à examiner les possibilités d'économie pour les deux organismes. Deux de ces trois études se sont poursuivies, pour devenir des projets pilotes de deux ans : le regroupement des bureaux de CIC et du Bureau des passeports à London (Ontario); et la demande concurrente, qui permettrait aux nouveaux Canadiens de faire leur demande de certificat de citoyenneté et de passeport en même temps. Les résultats préliminaires sont positifs dans les deux cas et une analyse à mi-chemin est due en septembre 1998. Les discussions se poursuivent sur la troisième étude, celle d'un partage de services dans un bureau de centre d'appels, alors que la quatrième étude



◀ **Ron Nasrallah** Chef de service, Services au public (Hull) (g)

Sylvie Turcotte Cheffe de service, Organisation et méthodes