

Les **certificats d'identité** sont délivrés aux apatrides qui ont été admis au Canada, y ont résidé moins de trois ans et sont dans l'impossibilité d'obtenir un titre de voyage de leur pays d'origine. Ils sont valables pour tous les pays qui figurent dans le document et sont valides pendant une période d'au moins un an et d'au plus deux ans, avec possibilité de prorogation pendant un maximum de trois ans, à raison d'un an à la fois.

Le Bureau des passeports du Canada est un chef de file dans le domaine des titres lisibles à la machine, grâce auxquels les agents de l'immigration peuvent contrôler plus rapidement les voyageurs. Cette technique a commencé à susciter un intérêt sur la scène internationale au début des années 1970, au moment où les aéroports étaient inondés par une vague de passagers de vols internationaux qui essayaient de passer rapidement à l'immigration et aux douanes. Dans l'avenir, les nouvelles technologies permettront de simplifier encore davantage le contrôle des voyageurs.

Le Bureau des passeports est constamment à l'affût de nouvelles technologies lui permettant d'améliorer le service à la clientèle. Il a adopté à cette fin un Plan de perfectionnement de la technologie, dont la mise en œuvre est très avancée; le Plan vise à intégrer la technologie de pointe au processus de délivrance des titres de voyage canadiens. Des membres clés du personnel collaborent avec des entrepreneurs privés pour mettre au point le nouveau système informatisé.

Le Bureau étudie par ailleurs la faisabilité d'introduire une carte-passeport format portefeuille. Cette carte permettrait de faciliter le passage des frontières. Les premiers voyageurs à bénéficier de la carte-passeport seront ceux qui se déplacent fréquemment aux États-Unis.

Le défi

Pour remplir son mandat, le Bureau des passeports doit constamment équilibrer trois variables : la qualité du service, la sécurité et le coût.

Le service à la clientèle est au cœur de la philosophie d'entreprise adoptée par le Bureau des passeports. Aujourd'hui, il est plus important que jamais de dispenser les services attendus avec un maximum d'efficacité, d'efficience et d'économie.

Le Bureau des passeports reconnaît que ses employés sont son principal atout pour bien servir la population. Il a donc pris plusieurs mesures pour se doter d'un personnel très motivé. Il encourage ses employés à faire preuve d'initiative pour régler des questions complexes. Il récompense ceux qui accomplissent systématiquement leurs tâches de façon exemplaire. Il leur fournit les outils dont ils ont besoin pour obtenir des résultats. Il a amélioré l'aménagement du milieu de travail, offert des cours de perfectionnement et introduit de l'informatique de pointe dans tous les services.

Aujourd'hui, il est plus important que jamais de dispenser les services attendus avec un maximum d'efficacité, d'efficience et d'économie.

Au cours des dernières années, le Bureau des passeports a amélioré ses techniques de gestion en se concentrant sur la gestion stratégique. Cette dernière consiste à fixer les orientations à long terme, à déterminer quel est le meilleur usage des ressources, à établir des normes et à évaluer l'opinion des employés et celle des clients.