

3.0 Objectifs pour 1993-1994

3.1 Introduction

Pour l'exercice 1993-1994, nous avons établi les priorités suivantes :

- maintenir et améliorer le degré d'intégrité du passeport canadien;
- entreprendre la révision tant des méthodes de production des passeports que des processus de gestion afin de tirer parti des nouvelles technologies et de mettre en oeuvre un système d'exploitation en direct intégral;
- améliorer le service et la productivité en normalisant les méthodes utilisées pour la préparation des passeports;
- passer en revue le *Document cadre* du Bureau des passeports et y proposer des modifications;
- adopter des pratiques de gestion des ressources humaines qui favorisent l'efficacité et la qualité du service;
- axer davantage l'exploitation du Bureau des passeports sur le service à la clientèle;
- améliorer les communications avec le public, les médias et les employés;
- perfectionner les méthodes de contrôle et les procédés administratifs internes du Bureau des passeports;
- améliorer la structure organisationnelle du Bureau des passeports en donnant une plus grande liberté d'action aux employés.

3.2 Plan d'amélioration de la sécurité

Contexte. En 1991, le secrétaire d'État aux Affaires extérieures a demandé que l'on fasse l'examen des procédures de sécurité appliquées par le Bureau des passeports et a approuvé un ensemble de mesures que ce dernier avait

recommandé dans le but d'évaluer l'incidence des activités illégales, de resserrer les mesures de sécurité entourant la délivrance de passeports et de réduire les possibilités de fraude.

Les principales mesures prises dans le cadre du *Plan d'amélioration de la sécurité* ont été les suivantes :

- encourager les requérants à se présenter en personne; pour ce faire, on a ouvert de nouveaux bureaux à Surrey (C.-B.) et à Laval (Québec), cessé d'accepter les demandes multiples envoyées par des agents de voyage, et exigé des requérants ayant expédié leur demande par la poste mais vivant près d'un bureau de délivrance de passeports qu'ils viennent chercher leur passeport, ce qui offre aux examinateurs l'occasion de faire une vérification visuelle;
- faire passer de 10 % à 20 % l'échantillonnage de vérification des répondants;
- vérifier les documents plus rigoureusement et conserver les documents justificatifs pendant la période de délivrance;
- comparer l'information sur l'état civil tenue par certaines autorités provinciales à celle des dossiers du Bureau des passeports;
- informer les députés des possibilités que certaines personnes utilisent frauduleusement les services offerts par leurs bureaux de circonscription lorsque ces derniers acceptent les demandes de passeport et les livrent au Bureau des passeports;
- entreprendre avec la Direction des affaires consulaires une étude sur la délivrance de passeports à l'étranger.

Afin de couvrir les coûts dérivant de ces mesures, les droits exigés pour un passeport ordinaire ont été accrus.