

Gouvernement en direct/ Passeport en ligne

Gouvernement en direct (GED) est l'initiative par laquelle l'État compte offrir à tous les citoyens et entreprises du Canada un accès électronique complet à ses services. Ce projet pluriannuel vise à rendre tous les ministères et organismes fédéraux accessibles par l'intermédiaire d'un seul site Web commun d'ici à avril 2004.

Cette passerelle Internet donnera à tous les Canadiens et Canadiennes un accès à de l'information et aux services du gouvernement directement depuis la maison, l'école ou le travail. Le site Web servira aussi de fenêtre sur la culture et l'environnement du Canada, non seulement pour la population du pays, mais aussi pour les citoyens du monde entier.

L'initiative GED prévoit la mise en œuvre de projets de reconnaissance qui marqueront la première étape des services en ligne. Le Bureau des passeports a été choisi comme projet-phare pour le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Grâce aux mesures de sécurité liées à l'initiative Passeport en ligne, actuellement à l'étape de développement, les Canadiens pourront bientôt demander des documents de voyages en ligne. La durée de transaction sera ainsi réduite et l'accès aux services pour les personnes vivant dans des régions éloignées ou à l'extérieur du pays sera facilité. Le gouvernement du Canada finance ce projet à raison de 1,6 million de dollars.

L'Internet rend également possible d'autres initiatives, telles que la conception d'un système en ligne servant à la vérification des dossiers de citoyenneté et de naissance. Le Bureau des passeports a entamé des pourparlers avec Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que les 13 registraires de l'état civil provinciaux et territoriaux en vue d'élaborer un système de vérification de la citoyenneté en direct, ce qui contribuera à l'élimination de la fraude.

Des discussions se poursuivent également avec le secteur privé pour créer un système de paiement en ligne sécuritaire qui serait connecté au système de gestion financière du Bureau des passeports (PASSAP).

Système de gestion des files d'attente

Les transactions au comptoir avec IRIS prennent en moyenne huit minutes. Or, les demandes plus complexes sont plus longues, ce qui augmente le temps d'attente pour les autres clients. Dix-sept bureaux régionaux sont maintenant équipés de notre nouveau système Q-Matic, qui évalue la priorité des besoins de la clientèle et affecte notre personnel en conséquence.

Le système comporte une imprimante de billets, des renseignements au comptoir, des dispositifs d'affichage électronique et un ordinateur. Un coordonnateur analyse la complexité des demandes de chacun des clients en attente et détermine la meilleure façon de les traiter. Enfin, il oriente les clients vers l'examineur qui est en mesure de mieux les servir. À plus ou moins longue échéance, chaque bureau des passeports ayant quatre comptoirs ou plus sera équipé du système Q-Matic.

Le logiciel Q-Matic crée une base de données statistique sur les transactions, les temps d'attente et les périodes de pointe dans la journée, la semaine et le mois. Ces données fournissent aux gestionnaires une vue d'ensemble de leur bureau et permet d'analyser l'achalandage pour être en mesure de prévoir les fluctuations de la demande. La formation des gestionnaires en vue de la mise en œuvre du système est en cours.