

Par conséquent, le présent document propose une approche en quatre étapes. Premièrement, nous devons observer notre environnement pour déterminer les besoins et les attentes de nos clients. Deuxièmement, nous devons déterminer les stratégies essentielles qui favorisent le changement. Troisièmement, nous devons trouver un processus par lequel la mise en œuvre de ces changements sera couronnée de succès. Enfin, nous devons nous assurer que les employés et d'autres intervenants comprennent la raison de ces changements et contribuent à les faire connaître et à les promouvoir.

Notre vision

Être un modèle exemplaire de réussite et d'efficacité de prestation des services au sein du gouvernement.

Le Bureau des passeports s'efforce de devenir un organisme de service exemplaire en incorporant à tous les aspects de ses activités une démarche axée sur la clientèle. Ce faisant, nous tentons d'être plus innovateurs dans notre style de gestion et de prestation des programmes. De plus, le fait de nous concentrer sur les besoins des clients nous permet de remettre en question les politiques, les procédures et les activités courantes du gouvernement, puis de repérer les situations susceptibles d'amélioration, les dédoublements et les occasions de coopérer.

Notre mission

Notre objectif fondamental consiste à faciliter les déplacements des Canadiens dans le monde en fournissant des documents et des services respectés au niveau international. Nous formerons également des alliances avec d'autres organismes gouvernementaux afin de fournir des services et des pièces d'identité sûres.

On a créé le Bureau des passeports pour qu'il fournisse un document de voyage du gouvernement canadien attestant que le titulaire est un citoyen canadien, qui jouit de tous les droits et privilèges que confère la citoyenneté. Cela constitue encore notre raison d'être. Cependant, au fil des ans, nous avons acquis certaines compétences et connaissances spécialisées qui nous permettent de collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, notamment de les conseiller, que ce soit à l'échelon municipal, provincial ou international. Nous pouvons ainsi les aider dans leurs activités relatives à la prestation de services et à la délivrance de pièces d'identité sûres.

En tirant parti de leurs points forts, le Bureau des passeports et ses employés peuvent contribuer de façon constructive à l'amélioration des services gouvernementaux et de la sécurité.