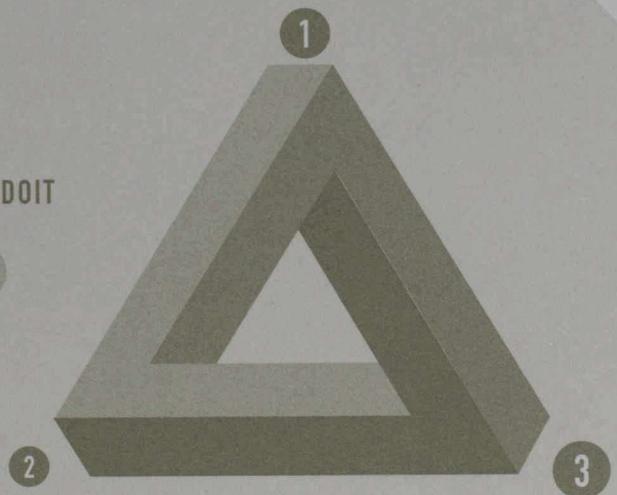


## LE DÉFI

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

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.

« POUR REMPLIR SON MANDAT, LE BUREAU DES PASSEPORTS DOIT  
CONSTAMMENT ÉQUILIBRER TROIS VARIABLES :  
1 LA QUALITÉ DU SERVICE, 2 LA SÉCURITÉ ET LE COÛT. » 3



Dans toute l'organisation, on resserre les mesures de sécurité, souvent au moyen de technologie d'avant-garde, afin que les passeports de demain soient encore plus sûrs. Le Bureau doit appliquer sans relâche des normes très strictes afin de préserver la réputation dont les documents de voyage canadiens jouissent à l'étranger. Il serait en effet inacceptable de compromettre la sûreté du système grâce auquel ce passeport est produit.

Dans une période de compressions budgétaires comme la nôtre, le Bureau est tenu d'appliquer des méthodes de gestion éprouvées. Il doit sans cesse contrôler ses frais de production, mais il ne peut le faire aux dépens de la qualité du service et des normes de sécurité. Le défi que doit surmonter le Bureau des passeports dans la conduite de ses affaires courantes est de trouver un juste milieu entre ces contraintes.