

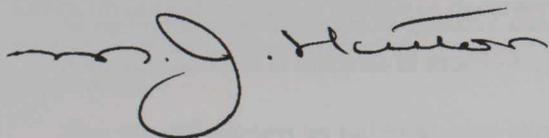
Le Bureau des passeports a aussi entrepris plusieurs initiatives visant à améliorer le service. Notre nouveau système Q-Matic classe efficacement les types de demandes selon un ordre de priorité afin de réduire le temps d'attente des clients. Déjà installé dans quelques bureaux, ce système donne des résultats qui nous ont convaincus de le mettre en œuvre dans tous les bureaux régionaux avant la fin de l'an prochain. Par ailleurs, notre partenariat avec la Société canadienne des postes constitue une autre façon de faciliter le processus de demande de passeport. En effet, certains comptoirs postaux sont devenus agents réceptionnaires des demandes de passeports, ce qui nous a permis d'accroître notre nombre de points de service partout au pays.

Toujours en route vers l'avenir, le Bureau des passeports rendra bientôt tous ses formulaires disponibles en format électronique dans Internet.

En 1999, l'étude de KPMG sur la régie externe recommandait une révision de la structure organisationnelle du Bureau des passeports. Nous avons par conséquent restructuré notre comité exécutif et formé un comité de gestion. Ces deux groupes constituent des moteurs positifs et tournés vers l'avenir qui nous donnent une nouvelle orientation et nous guident vers une décennie fort prometteuse.

Il est facile de dire que notre succès est attribuable au rendement exceptionnel de notre personnel, mais la façon dont il a réagi aux situations de crise que nous avons connues en 2000-2001 montre jusqu'à quel point le Bureau des passeports lui est redevable. L'empressement dont les employés et employées font preuve lors de la résolution de problèmes confirme que les piliers de notre organisation sont bel et bien les gens qui y travaillent. Le succès de notre organisation repose sur les membres de son personnel et je tiens à remercier chacun et chacune d'entre eux au nom du Bureau des passeports pour leur inlassable dévouement et leur indéfectible soutien.

Le président-directeur général,



Michael J. Hutton