



donné des résultats utiles, qu'il a été possible d'extrapoler en bonne partie pour les appliquer à l'ensemble de nos activités.

Objectifs

- ▶ Évaluer la qualité du service actuellement offert par le Bureau des passeports.
- ▶ Recueillir les données nécessaires pour perfectionner ou élaborer des normes de service mesurables (voir section 2.5 - Normes de service).

Avantages prévus

Nous pourrions mieux cerner les moyens d'améliorer les produits et les services pour qu'ils répondent aux besoins de la clientèle.

Activités pour l'exercice 1995-1996

- ▶ Choisir un cabinet de sondage auprès de la clientèle et négocier un contrat avec celui-ci.
- ▶ Élaborer et mettre à l'essai le questionnaire qui servira au sondage.
- ▶ Réaliser le sondage, analyser les données et soumettre des recommandations au Bureau des passeports.

Ressources nécessaires : 250 000 \$

4.4 Délivrance des passeports à l'étranger

Contexte

Le Bureau des passeports est responsable de la délivrance des titres de voyage canadiens dans le monde entier. Il s'acquitte directement de cette charge au Canada; le Programme consulaire du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) s'en occupe à l'étranger, en son nom. En échange de ce service, le Bureau des passeports rétribue le Programme consulaire.

En 1994, le MAECI a commandé un examen des relations présentes et possibles entre le Programme consulaire et le Bureau des passeports. Cet examen a débouché sur la recommandation