

Ressources nécessaires : La préparation du plan s'étendra sur la majeure partie de l'exercice financier 1993-1994. La mise en application du plan commencera dès qu'il sera terminé; le calendrier de mise en oeuvre et les ressources requises pour le faire ne pourront être précisées qu'à ce moment-là.

3.7 Initiatives sur la qualité du service

Contexte. La qualité du service est l'un des deux objectifs stratégiques du Bureau des passeports. En outre, dans notre plan stratégique pour la période allant de 1992-1993 à 1996-1997, nous avons reconnu que si nous voulions améliorer le service, nous devons axer notre exploitation davantage sur la clientèle; en d'autres termes, nous devons apprendre à connaître les besoins de nos clients et organiser nos services de manière à y répondre.

Toutefois, pour y arriver d'une manière efficace, nous devons établir un cadre dans lequel insérer le concept de la qualité du service, et y inclure des objectifs détaillés, les critères selon lesquels la qualité des initiatives sera évaluée, et la méthode d'évaluation. L'établissement de ce cadre ne se fera pas en un jour. Par conséquent, dans l'intervalle, nous proposons d'entreprendre un ensemble de mesures particulières :

- établir un système téléphonique national d'appels sans frais;
- mettre sur pied un système de gestion des services aux clients qui présentent leurs demandes en personne;
- mener une enquête auprès des clients;
- demander à une source indépendante d'évaluer le programme de formation des examinateurs du Bureau des passeports.

Objectif

- Axer davantage l'exploitation du Bureau des passeports sur le service.

Avantages prévus. L'amélioration de la qualité du service aidera à maintenir, voire même à hausser l'excellente réputation dont jouit le Bureau des passeports. En outre, la tâche relative aux demandes par téléphone étant allégée, on peut s'attendre à une amélioration de l'efficacité.

Activités pour 1993-1994.

- i) **Nouveau service téléphonique national sans frais.** En mars 1993, dans le but d'améliorer la gestion, la qualité et la rapidité du service de réponse aux appels téléphoniques, nous avons établi un système téléphonique national sans frais. Le système permet d'offrir un service électronique de 24 heures partout au Canada et un service personnel de 9 h à 17 h dans toutes les régions. Des téléphonistes bilingues assurent le service et donnent des renseignements sur les politiques et règlements relatifs aux passeports et sur l'état des demandes envoyées par la poste. Tous les numéros de téléphone publiés pour les bureaux régionaux ont été réacheminés vers le système 1-800. Pour des raisons économiques, les services d'information téléphonique locaux ont été maintenus à Montréal et à Toronto.

Le service sera étroitement surveillé afin de veiller à ce qu'un niveau acceptable de service soit maintenu. Un logiciel de gestion des appels sera acheté afin de faciliter l'évaluation de la performance et le repérage immédiat des problèmes.

- ii) **Système de gestion des services aux clients qui présentent leurs demandes en personne.** Afin d'améliorer l'efficacité du service aux clients, nous installerons un système personnel informatisé dans certains bureaux de délivrance des passeports. À leur arrivée, les clients indiqueront le service dont ils ont besoin en appuyant sur un des boutons du dispensateur de billets. Le billet confirmera le service choisi, indiquera au client où attendre et donnera une estimation du temps d'attente. En plus de créer un milieu où il sera plus agréable d'attendre — et de travailler — le système fera la collecte des données nécessaires à la préparation de rapports statistiques quotidiens et de l'horaire de travail du