

CHAPITRE 3 : BÂTIR L'AVENIR

Le Bureau des passeports progresse rapidement dans le réaménagement de son processus de délivrance. En repensant ses systèmes et procédés de production de passeports, il prend les mesures nécessaires pour tirer parti de toutes les possibilités qu'offre la technologie moderne pour améliorer chaque étape du processus — de la conservation et de l'extraction des documents jusqu'à l'impression des passeports et autres titres de voyage.

La nouvelle technologie informatique dont le Bureau est en train de se doter lui permettra de rationaliser le processus de production et de renforcer la sûreté du processus de délivrance. Dans l'avenir, il espère avoir un système de communication électronique en direct reliant tous ses bureaux au Canada et, là où c'est possible, les missions canadiennes à l'étranger. Les mesures prises au cours des dernières années ont placé le Bureau des passeports à l'avant-garde des organismes publics utilisant l'informatique pour assurer des services plus efficaces à moindre coût.

Le Bureau cherche sans cesse des moyens d'améliorer le service qu'il dispense à ses clients. Pour se rapprocher de la population, il a ouvert de nouveaux bureaux et apporté des améliorations à ceux qui existaient déjà. Certains bureaux de délivrance ouvrent leurs portes en dehors des heures normales de bureau et pendant les congés. Dans l'avenir, le Bureau pourrait accepter que les voyageurs acquittent les droits d'obtention du passeport par carte de crédit ou de débit, en plus de pouvoir le faire en liquide.

Grâce à une enquête nationale menée auprès de sa clientèle, le Bureau compte obtenir des renseignements qui l'aideront à instituer de nouvelles normes de service nationales.

En préparant l'introduction de la carte-passeport format portefeuille, le Bureau manifeste une fois de plus sa volonté de concevoir et de fournir des services qui correspondent vraiment aux besoins ses clients. La carte-passeport facilitera beaucoup les voyages entre le Canada et les États-Unis, en permettant à ses détenteurs de passer rapidement les contrôles imposés par les douanes et l'immigration. La carte-passeport permettra aussi aux autorités compétentes d'adopter de nouvelles technologies qui permettront de resserrer la sécurité aux postes-frontières.

Pour s'assurer de répondre aux besoins futurs des voyageurs canadiens, le Bureau examinera sa capacité de planifier à long terme. Il poursuivra en outre les démarches entreprises en vue de conclure des coentreprises et des ententes de partage de locaux avec des partenaires des secteurs public et privé. Par ailleurs, il démontrera l'importance qu'il accorde aux ressources humaines en veillant à ce que le personnel reçoive la formation nécessaire pour se sentir à l'aise dans un milieu de travail beaucoup plus informatisé.

Dans tous les domaines, le Bureau des passeports continuera à faciliter la circulation des personnes entre les pays et à répondre aux besoins des voyageurs canadiens avec un souci constant de l'excellence.