



Marjolaine Legault
Vérification de la qualité, Sécurité et Opérations à l'étranger

En collaboration avec le greffier de la Citoyenneté canadienne et conformément à une recommandation du vérificateur général, le Bureau des passeports a mis sur pied un projet visant à déterminer l'ampleur de l'utilisation frauduleuse de certificats de citoyenneté perdus ou volés pour obtenir des passeports canadiens. Toutefois, rien ne porte à croire, selon ce projet maintenant terminé, que l'on utilise frauduleusement les certificats de citoyenneté perdus ou volés pour obtenir des passeports canadiens.

Dans le *Plan d'entreprise de 1993-1994*, on recommandait d'améliorer le Système de gestion des cas afin de détecter plus facilement les activités criminelles et la fraude en matière d'immigration, en collaboration avec les organismes chargés de l'application de la loi et les autorités de l'immigration. Dans le cadre du *Plan d'amélioration de la sécurité*, on a décidé de reporter toute activité supplémentaire axée sur le Système de gestion des cas jusqu'à ce que nous ayons exploré les possibilités qu'offre le *Plan de perfectionnement de la technologie* sous forme d'approches et de garanties nouvelles.

La Direction a évalué les besoins des membres des Affaires consulaires et de l'Immigration en matière de formation. Nous avons élaboré des blocs d'information particuliers de manière à pouvoir constituer des trousseaux de formation répondant aux besoins de chaque mission. Nous

avons élaboré une trousse de formation de base à distance pour le personnel des missions et nous avons participé à la formation des agents consulaires à l'étranger et au Canada.

La Direction a intensifié la vérification officielle des demandes présentées au Canada et elle doit désormais rendre compte des demandes de passeport et des «labels» d'identification vierges destinés aux missions à l'étranger et veiller à ce que les missions disposent d'une quantité suffisante de formules et de «labels vierges» pour offrir les services de passeport.

Le bureau de Hull délivre maintenant des passeports aux Canadiens vivant aux États-Unis (bien que les missions situées dans ce pays continuent d'assurer les services en cas d'urgence). On envisage à l'heure actuelle d'établir une liaison électronique entre le système SIGNET des Affaires étrangères et du Commerce international et les missions.

La Direction a aussi participé à une étude de faisabilité menée par les Affaires consulaires portant sur la centralisation de la délivrance des passeports en Europe de l'Ouest.

Le *Plan de vérification de 1993-1998* actuellement en œuvre vise à fournir aux dirigeants une évaluation indépendante de la qualité des contrôles internes et des procédés administratifs du Bureau des passeports et à formuler à leur intention des suggestions et des recommandations en vue d'une amélioration continue. Avant la fin de l'exercice financier, nous avons élaboré le *Plan de vérification* et effectué sept vérifications; nous en prévoyons douze autres pour 1994-1995. En règle générale, les équipes de vérification ont évalué l'efficacité et l'efficacité des opérations, des systèmes de gestion et des contrôles de sécurité. Dans l'ensemble, les vérifications ont fait ressortir l'efficacité des opérations du Bureau des passeports et l'excellente qualité du service offert. Nous donnons déjà suite à l'heure actuelle à une recommandation formulée à quelques reprises préconisant l'amélioration de la technologie.