

## *Examen des programmes*

À partir du début de 1994, le gouvernement a examiné tous les programmes relevant d'un ministère, en fonction des paramètres suivants :

- ▶ l'utilité publique;
- ▶ la nécessité de l'intervention gouvernementale;
- ▶ la pertinence d'une intervention fédérale;
- ▶ les possibilités de collaboration avec le secteur privé;
- ▶ les possibilités d'améliorer l'efficacité;
- ▶ l'économie.

Le principal objectif de l'exercice était de trouver la façon la plus efficace et la plus efficiente de dispenser les programmes et les services aux Canadiens. À la suite de l'examen, le gouvernement a annoncé dans son Budget de 1995 une réduction marquée de ses dépenses pour les trois prochaines années.

## *Service à la clientèle*

La qualité du service est un objectif stratégique du Bureau des passeports depuis qu'il est devenu un organisme de service spécial. Néanmoins, les trois facteurs dont nous venons de traiter – Renouveau de la conduite des affaires, *Plan directeur* et Examen des programmes – nous imposent plus que jamais de dispenser des services avec un maximum d'efficacité, d'efficience et d'économie. Nous continuons d'élaborer des normes de service qui traduisent l'attente de la population face à nos services. Les normes nous permettent de combler et de dépasser cette attente.

## **2.5 Normes de service**

En règle générale, le client définit la qualité du service selon la valeur des produits et la valeur des services qu'il achète. La valeur du produit est représentée par un bien tangible; elle fait l'objet d'une mesure quantitative. La valeur du service dépend de la manière dont le produit est fourni; elle fait l'objet d'une mesure qualitative. Le client évalue la qualité du service au moment où celui-ci est dispensé.

Les clients du Bureau des passeports exigent eux aussi un service plus rapide, meilleur et plus économique. Ils exigent des normes de service qui comblient ou dépassent leur attente. Ils exigent des normes de service mesurables. Enfin, ils veulent pouvoir nous dire ce qu'ils pensent de nos services.

Nos clients communiquent leur attente en matière de service par toutes sortes de moyens, que ce soit lors de contacts directs avec le personnel (les examinateurs, en particulier), par courrier ou dans