

3. Objectifs pour 1992-1993

3.1 Introduction

Nous avons établi les priorités qui suivent pour 1992-1993 :

- renforcer la sécurité dans la délivrance des passeports canadiens;
- accroître l'efficacité dans la production des passeports et conserver le rôle de chef de file qu'occupe le Canada en matière de conception et d'établissement de passeports sûrs grâce, notamment, à l'utilisation de la technologie moderne;
- définir, élaborer et mettre en place un vaste Plan de gestion des ressources humaines qui contribuera à l'amélioration du climat de travail des employés et améliorera en conséquence la qualité du service aux clients;
- élaborer et mettre en oeuvre un Plan de communication interne pour continuer à favoriser une solide culture d'entreprise et à renforcer le sentiment d'appartenance de nos employés;
- achever l'élaboration d'un Plan stratégique et resserrer le contrôle et la responsabilité de gestion, de façon à assurer la réalisation des objectifs financiers et de rendement.

3.2 Plan d'amélioration de la sécurité

Objectifs. En 1991, le secrétaire d'État aux Affaires extérieures a dirigé un examen des procédures de sécurité et approuvé une série de mesures recommandées par le Bureau des passeports pour renforcer la sécurité dans la délivrance des passeports et réduire les possibilités de fraude.

Historique. Le Plan d'amélioration de la sécurité qui a résulté de cet examen est mis en oeuvre par étape, sur une période de plusieurs années, afin d'éviter que les mesures prises nous empêchent

de maintenir un niveau de fonctionnement raisonnable tant pour notre clientèle que pour le personnel.

Les initiatives de l'étape I mises en oeuvre en 1991-1992 sont les suivantes :

- accroissement de l'échantillonnage de vérification des répondants à un minimum de 20 % dans tous les bureaux;
- réalisation de projets en vue de déterminer le nombre d'usurpations de nom aux fins de l'obtention frauduleuse de passeports, en collaboration avec d'autres organismes d'enquête et les autorités provinciales chargées des statistiques de l'état civil;
- envoi des passeports aux bureaux régionaux en vue de leur retrait par le titulaire ou par un membre de sa famille;
- conservation des preuves documentaires de citoyenneté pendant le traitement des demandes de passeport;
- révision de la politique relative aux répondants.

Activités pour 1992-1993. En 1992-1993, les initiatives des étapes II et III seront mises en oeuvre. Dans le cadre de l'étape II,

- de nouveaux bureaux des passeports ouvriront leurs portes à Surrey et à Laval (printemps 1992), à Mississauga (été 1992) ainsi qu'à St. Catharines et Kitchener (automne 1992) afin d'encourager les requérants à se présenter en personne;
- à partir du 1^{er} avril 1992, les agents de voyages et autres intermédiaires conserveront le privilège de retirer les passeports établis pour leurs clients, mais ne seront plus autorisés à présenter de demandes de passeport en leur nom.