

Conçu à la fois comme organe d'archivage et comme lieu de discussion en direct, le Secrétariat virtuel est accessible 24 heures sur 24, mais réservé aux seuls membres. Ainsi, les participants peuvent afficher questions, commentaires et réponses pendant leurs heures de travail respectives sans devoir tenir compte de décalages horaires.

L'administrateur du site en fait la gestion de façon quotidienne. Des 30 participants admissibles, 20 s'y sont déjà branchés. Il reste encore au site, qui en est à ses premiers balbutiements, à réaliser son plein potentiel, et ses progrès sont évalués quatre fois l'an par les membres des Cinq nations.

Nouveaux formulaires de demande

Il y a trois ans, le Bureau des passeports a entrepris la tâche monumentale de remanier nos formulaires afin d'en faciliter le téléchargement depuis notre site Web. Le nouveau format du formulaire permet maintenant de les imprimer sur du papier de 8¹/₂ x 11 po.

Ce sont les formulaires à l'intention des Canadiens et Canadiennes résidant aux États-Unis qui ont été mis en ligne les premiers, en septembre 2000. La version papier a été publiée en décembre 2000, en même temps que les versions électroniques et imprimées d'autres formulaires. Dès février 2001, tout le Bureau des passeports utilisait les nouveaux formulaires. Nous sommes maintenant à l'étape d'approvisionnement des bureaux de Postes Canada en nouveaux formulaires.

Les 16 formulaires de demande de passeport ont été remaniés et seront publiés en formats papier et électronique d'ici à janvier 2002.

Retards

Le nombre de demandes de passeports est à son plus fort à chaque hiver. La demande plus vive qu'à l'accoutumée, au début de 2001, de même qu'un ralentissement causé par la mise en œuvre d'IRIS, a provoqué un retard sans précédent au centre de production de Hull. Notre délai d'exécution habituel de 10 jours ouvrables s'est prolongé à 29 jours. Cela a également suscité un déluge d'appels et de messages électroniques de la part des requérants qui s'étonnaient que leur passeport ne soit pas prêt à temps.

Pour remédier à cette situation extraordinaire, des mesures d'urgences ont été prises. Les examinateurs ont prolongé leurs heures de travail, et ont même travaillé la fin de semaine. On a aussi augmenté le personnel du centre d'appel pour répondre à la hausse des demandes et fait venir des examinateurs de Montréal pour prêter main forte au centre de production. Grâce à ces efforts, la durée de traitement des demandes a été ramené à notre norme de 10 jours en l'espace de trois semaines.

Rappel de passeports

En novembre 2000, les passeports délivrés par le bureau de North York ont été imprimés avec des codes à barres illisibles à la machine. Lorsque l'erreur a été découverte, le Bureau des passeports a entrepris le rappel et le remplacement de quelque 10 000 passeports. Les missions canadiennes à l'étranger et les autorités étrangères ont immédiatement été informées, et des bases de données ont été mises sur pied pour rédiger, imprimer et expédier des lettres annonçant le rappel. Il a aussi fallu trouver et louer des locaux pour établir un centre de production temporaire d'où servir notre clientèle avec le moins d'inconvénients possible. Une fois encore, le personnel a fait preuve d'un esprit d'équipe exemplaire, et la situation a vite été rectifiée.