

CHAPITRE 3 — BÂTIR L'AVENIR

Le Bureau des passeports procède à l'heure actuelle au renouvellement de son processus de délivrance. Nous restructurons les systèmes et les méthodes utilisés pour la production des passeports et exploitons les nouvelles technologies de saisie, de stockage et d'extraction d'images, de gestion de documents et d'impression d'images numérisées.

À l'avenir, nous tirerons pleinement parti de l'informatique pour restructurer la prestation de nos services. Grâce à une liaison électronique intégrée entre les bureaux, le Bureau des passeports possédera des capacités accrues en matière de communication; de plus, la normalisation des logiciels et du matériel informatique accroîtront l'accessibilité du Bureau. Nous avons pour objectif de doter de systèmes d'exploitation en direct les bureaux au Canada et, dans la mesure du possible, le réseau des consulats.

Nous continuerons d'assurer la sécurité de la base de données du Bureau des passeports, en offrant un accès limité aux utilisateurs internes et externes.

La nouvelle technologie informatique permettra de centraliser davantage les services et d'accroître l'efficacité ainsi que la rentabilité. Au bout du compte, le Bureau des passeports projettera une toute nouvelle image et il aura rationalisé son processus de production et de délivrance.

Dans l'ensemble du Canada et dans les missions à l'étranger, les besoins des clients orienteront la conception et la prestation de tous nos services. Déjà, nous avons ouvert de nouveaux bureaux, établi des heures de service convenant mieux à la clientèle, choisi des emplacements plus appropriés et pris certaines dispositions pour régler les problèmes de stationnement. Nous continuerons d'apporter des améliorations.

Nous offrons depuis toujours des produits et des services reliés aux titres de voyage, mais nous menons à l'heure actuelle des recherches portant

sur d'autres services que nous pourrions assurer. Nous envisageons, par exemple, l'introduction d'une carte-passeport lisible à la machine. Cette carte faciliterait les déplacements vers les États-Unis en permettant aux clients de passer beaucoup plus rapidement à l'immigration et aux douanes. Elle offrirait en outre une sécurité accrue et un meilleur contrôle aux frontières.

Le *Department of Immigration and Naturalization Services* (INS) des États-Unis a déjà introduit une carte similaire appelée INSPASS. Cette carte permet aux citoyens ayant reçu une autorisation à cette fin d'utiliser des appareils dotés d'un dispositif de vérification anthropométrique (contrôlant, par exemple, la configuration de la main) pour passer à l'immigration. Autrement dit, une machine compare la morphologie et la dimension de la main de la personne qui utilise la carte afin de déterminer si cette personne en est bien titulaire. Cette carte ne permet pas au titulaire de se soustraire au contrôle douanier. Le Bureau des passeports suit avec intérêt l'introduction de ce service.

Au Canada, suivant l'approche du guichet unique proposée à l'égard des services gouvernementaux, les clients n'auraient plus à traiter avec plusieurs programmes administratifs et ministères différents. Cette approche offre des avantages et le Bureau des passeports examine les incidences qu'elle aurait, en particulier du point de vue de la sécurité.

Le Bureau des passeports est déterminé à bien exploiter les possibilités de coentreprises avec d'autres ministères, d'autres OSS, des gouvernements et le secteur privé. Nous mettrons à contribution le savoir-faire que nous avons acquis en produisant et en délivrant des titres de voyage sûrs et efficaces à un coût raisonnable. D'ailleurs, nos recherches révèlent qu'il s'agit d'un domaine appelé à croître.

Quelle que soit la nature de ses activités, le Bureau des passeports continuera grâce à ses loyaux employés de viser l'excellence en produisant des titres de voyage et en répondant aux besoins du public canadien.