reconnaissant le succès individuel et collectif seront mis en place. Il est notamment envisagé :

- de créer un module de formation sur la façon de servir efficacement le client en appliquant les principes de qualité du service;
- de préparer un cours de recyclage comprenant un module sur la qualité du service;
- de fournir une formation continue aux employés nommés pour une période déterminée ou indéterminée;
- de revoir les politiques et les procédures actuelles de formation de toutes les directions, pour s'assurer que les employés ont accès à une formation pertinente et adéquate qui leur permettra de servir efficacement le client.

2. Plan d'amélioration de la sécurité

À l'occasion d'un examen interne, le Bureau des passeports recommandait, pour des raisons sociopolitiques, le resserrement de certaines mesures de sécurité dans le but de protéger l'intégrité du passeport canadien et d'assurer la sécurité des déplacements à l'étranger des voyageurs canadiens.

Le Bureau a élaboré et commencé à mettre en oeuvre un Plan d'amélioration de la sécurité approuvé par le secrétaire d'État aux Affaires extérieures. Cette mise en oeuvre, qui prendra plusieurs années, s'effectuera par étapes, de façon que les changements occasionnés ne nuisent ni aux clients ni aux employés.

L'étape I, qui consistait principalement en une vérification accrue des répondants, a été mise en application en 1991-1992.

En 1992-1993, on procédera à la mise en oeuvre des étapes II et III. Dans le cadre de l'étape II, le Bureau poursuit ses efforts pour encourager les gens à soumettre leur demande de passeport en personne. Il ouvrira, à cette fin, cinq nouveaux bureaux de délivrance. La présence du requérant permettra au personnel d'évaluer les risques de fraude dans la dynamique du « face à face ».