

Pour atteindre les objectifs de rendement établis tout en offrant avec efficacité un produit de qualité et un niveau de service acceptable, le Bureau des passeports doit constamment maintenir un équilibre entre les variables que sont le service, la sécurité et les coûts.

Par exemple, l'amélioration du niveau de service risquerait de compromettre la sécurité, tout en entraînant des coûts élevés. Par ailleurs,

l'accroissement des mesures de sécurité pourrait entraîner une diminution du niveau de service et une hausse des coûts pour les clients. Enfin, la réduction des coûts pourrait sérieusement entraver les efforts que nous déployons pour offrir des titres de voyage sûrs et un service de qualité. Les décisions relatives à ces variables ont des répercussions sur les taux de productivité du Bureau.