

# 1. Introduction

## 1.1 Objet du Plan d'entreprise

L'objet du Plan d'entreprise est de définir les objectifs de fonctionnement du Bureau des passeports pour 1992-1993, les activités à entreprendre pour les atteindre et les ressources que cela exigera. Plus précisément, le Plan

- analyse le cadre opérationnel et les tendances générales qui influencent nos activités;
- spécifie les objectifs financiers et autres objectifs de rendement qui doivent être atteints en 1992-1993.

Le Plan d'entreprise donne un caractère officiel à l'engagement pris par l'équipe de gestion du Bureau des passeports à l'égard des objectifs financiers et autres établis pour 1992-1993 et constitue la base d'évaluation de notre rendement. C'est un outil important de communication interne; il est mis à jour annuellement.

## 1.2 Historique

Le Bureau des passeports est un organisme d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC). Il est autorisé par le secrétaire d'État aux Affaires extérieures à administrer toutes les questions liées à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports. Il conseille les missions canadiennes à l'étranger, forme les agents consulaires et obtient les visas pour les voyages officiels.

Le Bureau des passeports est constitué d'une administration centrale et de quatre directions opérationnelles (Est, Ontario, Ouest et Centre), avec 23 bureaux de délivrance qui s'échelonnent de St. John's (Terre-Neuve) à Victoria (Colombie-Britannique) (voir à l'annexe A l'adresse de ces bureaux).

L'équipe de gestion se compose de l'administrateur en chef des opérations, de quatre directeurs à l'Administration centrale et de trois directeurs régionaux. On compte en outre 21 directeurs de district dans les régions et 19 chefs de service à

l'Administration centrale (voir l'organigramme à l'Annexe B).

Le gouvernement, reconnaissant que le Bureau des passeports est une organisation autonome dont le rôle est la prestation directe de services aux Canadiens, l'a désigné comme l'un des cinq premiers organismes de service spéciaux en décembre 1989. Le Bureau a commencé à fonctionner comme tel le 1<sup>er</sup> avril 1990; il vise l'amélioration de la qualité du service aux clients et une plus grande efficacité.

Le Bureau des passeports étant devenu un organisme de service spécial, on lui a alors adjoint un conseil consultatif ayant pour mandat de fournir des conseils de nature stratégique sur les initiatives proposées par l'administrateur en chef des opérations, d'étudier les plans corporatifs et d'en recommander l'approbation.

Le Conseil consultatif est formé de sept membres et d'un secrétaire. Le président permanent est le conseiller juridique du Secteur des affaires juridiques d'AECEC. Le Conseil compte également deux autres membres permanents appartenant au Ministère : le sous-ministre adjoint du Secteur de la gestion ministérielle, et l'administrateur en chef des opérations du Bureau des passeports. Le président d'un autre organisme de service spécial est membre du Conseil, avec alternance tous les deux ans, afin de promouvoir et de faciliter les échanges de renseignements avec d'autres organismes de service spéciaux, et de profiter des expériences les uns des autres. Le secrétaire adjoint du Secrétariat du Conseil du Trésor est aussi membre du Conseil; enfin, un membre d'une société d'État et un représentant du secteur privé y siègent également. Le directeur des Finances et de l'Administration du Bureau des passeports agit comme secrétaire du Conseil, son remplaçant étant le chef de service chargé de la planification stratégique (voir à l'Annexe C la liste des membres du Conseil consultatif). Le Conseil se réunit régulièrement deux fois l'an, au printemps et à l'automne.

Nos objectifs de programme sont exposés à la section 2.3 du document cadre.