

## CHAPITRE 2

# RÉALISATION DES OBJECTIFS



Dans le Plan d'entreprise du Bureau des passeports pour 1992-1993, les objectifs suivants étaient clairement énoncés :

- renforcer la sécurité entourant la délivrance des passeports;
- entreprendre la mise en œuvre du Plan de perfectionnement de la technologie;
- définir, élaborer et commencer à mettre en œuvre un Plan de gestion des ressources humaines;
- élaborer et mettre en œuvre un Plan de communication interne; et
- terminer l'élaboration d'un Plan stratégique.

Dans l'ensemble, le Bureau des passeports a atteint ses objectifs et dépassé les attentes.

La sécurité a été renforcée grâce au Plan d'amélioration de la sécurité. Un nombre plus grand de requérants viennent demander leur passeport en personne; les répondants sont soumis à une vérification d'identité plus poussée; on retient maintenant dans les dossiers les preuves de citoyenneté pendant que les passeports sont préparés. En outre, au cours d'une réorganisation importante, le Bureau des passeports a accordé encore plus d'importance à la sécurité en créant une nouvelle Direction de la sécurité et des opérations à l'étranger.

Dans le cadre du Plan de perfectionnement de la technologie, le principal pilier du Bureau des passeports de l'avenir, on cherche des moyens d'utiliser les techniques de pointe pour améliorer tous les aspects de la production, y compris l'analyse statistique et le contrôle de la

qualité. Ce plan a évolué depuis le Plan d'entreprise de 1992-1993, lequel faisait état d'une reconception graduelle et d'une mise en application échelonnée sur plusieurs années. Le Bureau est en train de traiter avec un concepteur / intégrateur du secteur privé pour passer aux étapes de l'analyse, de la conception et de l'élaboration.

En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, on a élaboré un cadre dont l'élément central mettra en valeur les employés du Bureau. L'ébauche préliminaire du plan contient une description des ressources humaines du Bureau ainsi qu'un énoncé des objectifs stratégiques, des principes et des valeurs à respecter, dont la consultation avec les employés, la communication réciproque, et le traitement des employés avec dignité, respect, honnêteté et équité.

Dans le domaine des communications, le Bureau a élaboré non seulement le plan interne prévu dans le Plan d'entreprise de 1992-1993, mais il a également dressé un plan de communication externe. Des mesures importantes ont été prises pour créer une culture d'entreprise fondée sur la fierté. Ces mesures comprennent notamment des énoncés sur la mission, la vision et les valeurs de l'entreprise, l'adoption d'un symbole visuel et la publication d'un bulletin pour les employés. Le Bureau examine également les moyens de mieux se faire connaître du public canadien en faisant mieux ressortir son identité et en lançant des campagnes de relations publiques.

Le Plan stratégique dont il était question dans le Plan d'entreprise a été publié pendant l'année. Il trace la voie que le Bureau des passeports suivra jusqu'en 1996-1997. Il a été largement diffusé et on a encouragé tous les employés à le lire pour se familiariser avec les objectifs qui y sont définis.

Au-delà des attentes exprimées dans le Plan d'entreprise, on a entrepris un examen qui se divise en deux volets : l'examen des opérations et l'affectation des ressources. Il s'agit d'élaborer et de mettre en œuvre un processus normalisé de production du passeport et de créer un nouveau modèle d'affectation des ressources fondé sur le nouveau processus. Le Bureau espère ainsi améliorer la délivrance des titres de voyage au public canadien et créer un milieu qui favorise une plus grande efficacité des employés. La normalisation est importante pour que tous les bureaux de passeports donnent un service efficace.

Mark Laviolette, service 1-800 à Hull.

Mark Laviolette, 1-800 Service, Hull.

