

**SUSAN MATASI - OPÉRATIONS DE L'OUEST**

Au cours de ma première année au Bureau des passeports, j'ai été très impressionnée par la qualité et le dévouement de nos employés. Qu'ils se trouvent à Winnipeg ou à Victoria, leur engagement envers la clientèle est sans pareil. Pour soutenir et encourager cet engagement, nous avons tenu des séances de discussion dans tous les bureaux de l'Ouest pour savoir comment aider nos employés. Leurs suggestions se sont révélées créatives et impressionnantes. Je suis heureuse de dire que nous avons tenu compte de beaucoup d'entre elles dans nos pratiques quotidiennes. Nous nous en sommes d'ailleurs inspirés pour élaborer un plan d'action sur 18 mois qui nous aidera sans aucun doute pour le déploiement d'IRIS.

**GARY MCDONALD - SERVICES DE GESTION ET TEP**

Au niveau des Services de gestion et du TEP, l'an 1998-1999 a été marqué par l'avènement d'IRIS. Après cinq ans de durs et intenses efforts, le Bureau des passeports est enfin prêt à ouvrir les portes sur le nouveau millénaire avec une infrastructure technologique de pointe. Le Bureau pourra ainsi offrir un plus grand nombre de services de façon plus efficace aux voyageurs tout en maintenant son niveau unique d'intégrité et de sécurité.

**PIERRE R. BÉLISLE - SERVICES FINANCIERS ET ADMINISTRATIFS**

Deux événements importants ont marqué notre année. D'abord, le déploiement d'IRIS. Pour y parvenir, les Services financiers et administratifs ont supervisé un nombre record d'agrandissements et de déménagements dans le but d'installer les nouveaux comptoirs IRIS dans tous les bureaux. Le second événement d'importance a été la mise en œuvre de PASSAP, le système intégré de gestion financière et administrative. Ce genre d'installation n'est jamais facile et les délais sont inévitables. Malgré une courbe d'apprentissage difficile, les employés ont su maîtriser avec succès le nouveau système, qui redéfinira complètement les services financiers et administratifs.

En plus, pour augmenter l'accès, le Bureau explore la possibilité de les offrir via l'Internet.

**Améliorer nos centres d'appel : convergence téléphonie-informatique (CTI)**

Ce projet s'insère dans notre engagement continu à servir nos clients par l'entremise d'un service de centres d'appel complet. Il a débuté en 1995-1996 et vise à remplacer et à normaliser tous nos systèmes téléphoniques existants pour ensuite intégrer une nouvelle infrastructure avec des capacités de messagerie automatique. Nous avons déjà acheté des serveurs CTI haut de gamme et conçu des applications pour les faire fonctionner, ce qui permettra aux employés de nos centres d'appel de suivre les appels, de mesurer les taux d'accessibilité, et de créer et de mettre à jour facilement divers messages. Nos centres d'appel sont situés à Toronto, à Hull, à Montréal et à Surrey.

**NOS GENS****Formation et reconnaissance : investir dans nos employés**

L'ensemble des nombres, tableaux et graphiques de la section *Sur le terrain* du présent rapport annuel traduisent des réalisations humaines véritables. C'est notre personnel qui est à l'origine de notre excellente performance. Nous l'avons déjà dit, mais il est important de le répéter :

*Nous devons notre situation actuelle à nos employés.*

L'excellence et la compétence de nos employés découlent en partie du temps et des efforts que nous investissons dans leur formation et leur perfectionnement, et en partie de notre reconnaissance du fait que le Bureau des passeports n'existerait pas sans eux. Nous disposons également de programmes pour encourager nos employés à poursuivre leur développement professionnel pendant leur emploi au Bureau. Nous espérons qu'ils restent avec nous longtemps.

Nos employés nous encouragent tant par la qualité de leur travail que par leur grande loyauté. À cet égard, un tiers de nos employés travaillent au Bureau des passeports depuis plus de dix ans. Sur le plan de la loyauté, précisons que soixante-neuf d'entre eux sont avec nous depuis une période allant d'onze et quinze ans; trente-sept, de seize et vingt ans; quarante-six, de vingt et un à vingt-cinq ans; trente-neuf, de vingt-six et trente ans; six, de trente et une et trente-cinq ans; et enfin, une, Betty Cameron, est avec nous depuis plus de trente-cinq ans!

Le Bureau des passeports a mis sur pied le Programme de prix et de reconnaissance en 1997-1998 justement pour souligner cette loyauté et cette excellence. Le programme, né d'une suggestion de nos propres employés, honore collègues et employés pour leur travail méticuleux,