

sages d'intérêt public publiés dans le supplément voyage d'été de «Maclean's» et de «L'actualité», ainsi que la participation à des foires du voyage au plan national et provincial. Le Groupe de recherche Environics a reçu le mandat de tenir un sondage sur la satisfaction du client auprès d'acheteurs récents de passeports canadiens. Le sondage a été entrepris en deux étapes : une étape qualitative, comprenant une série de quatre sessions de groupe de discussion, et une étape quantitative comprenant un sondage sur interception auprès des clients qui ont visité un Bureau des passeports et un sondage téléphonique auprès de clients qui ont reçu un passeport par la poste. Même si on tient compte de la variation régionale, le public canadien qui a participé à chacune des phases du sondage a exprimé sa satisfaction à l'égard des services offerts par le Bureau des passeports.

Le groupe Politique sur les passeports a poursuivi ses améliorations graduelles en élaborant une politique simplifiée dans le traitement de la preuve documentaire de citoyenneté pour les cas de passeports à validité limitée, en discutant avec les groupes de répondants pour développer la liste des répondants admissibles, et en implantant une nouvelle procédure permettant d'offrir des services de passeports aux requérants qui sont visuellement handicapés. En plus, un nouvel outil de prise de décision, la Demande de décision en matière de politique a été mise au point pour guider la haute direction à travers

l'enchevêtrement des changements de politiques.

L'équipe Gestion des documents a fourni des services d'extraction de l'information sur les dossiers de politiques et d'administration et répondu à 33 631 demandes de recherche de dossiers de l'organisme provenant de clients comme le Coordonnateur de la protection des renseignements personnels, la Division consulaire, l'administration centrale et des bureaux régionaux afin de répondre aux besoins du public. Elle a également entrepris une étude de recherche pour analyser les besoins du Bureau des passeports en matière de gestion des dossiers, ce qui devrait ouvrir la voie vers un système automatisé de gestion des dossiers, système conçu pour diminuer le fardeau de la paperasse et faciliter l'accès à l'information pour nos utilisateurs. Un lien a été installé avec le réseau SIGNET pour permettre la communication électronique avec le ministère et avec les 150 missions situées à l'étranger, ce qui a aidé à améliorer les services offerts aux voyageurs canadiens dans le monde entier.

Une des principales qualités des initiatives du Service 1-800 a été la reclassification de ses standardistes du niveau CR-03 à celui de CR-04 afin de les habiliter à traiter des demandes plus complexes. Le système de messages a été soumis à une surveillance continue, réexaminé et modifié pour refléter les changements les plus récents dans les exigences relatives aux demandes de passeport et dans la communication de renseignements aux clients de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible.

## RESSOURCES HUMAINES

### LA DIRECTION DES SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES

La Direction des services en ressources humaines est responsable du développement d'une grande variété de programmes stratégiques qui doivent être efficaces et répondre aux besoins spécifiques de l'agence. La Direction assure également le fonctionnement de programmes opérationnels et offre des conseils fonctionnels aux conseillers en ressources humaines qui travaillent dans les régions. Toutes les activités sont orientées vers

la poursuite du mandat du Bureau des passeports. La Direction fournit ainsi à l'organisation, en temps opportun, un effectif hautement compétent et efficace.

Ses principaux programmes sont les suivants : planification stratégique des ressources humaines, santé et sécurité au travail, classification, dotation, relations du personnel, formation et développement, orientation des employés, programme de gestion des carrières,