

- ♦ l'attention accordée à l'immigration plutôt qu'aux douanes des points frontaliers;
- ♦ l'application d'ententes internationales sur l'accès à l'information;
- ♦ l'intégration de la délivrance des titres de voyage aux activités portant sur la citoyenneté et l'immigration.

Il importe par ailleurs de prendre en considération que le Bureau a maintenant le statut d'organisme de service spécial (OSS). De ce fait, il gagne en souplesse, au chapitre, notamment, de la gestion du personnel, des finances et des matières, en échange de meilleures performances. En tant qu'OSS, le Bureau des passeports doit respecter les principes d'économie, d'efficience et d'efficacité. Il doit donc trouver les moyens de répondre, par des produits et des services améliorés, à des normes de sécurité et d'efficacité très serrées, tout en continuant de limiter les coûts.

Dans le but de respecter son mandat et sa mission tout en tenant compte du milieu dans lequel il évolue, le Bureau des passeports s'est fixé deux objectifs stratégiques : *Qualité du service* et *Qualité du milieu de travail*. Il a de plus élaboré une série de stratégies pour aider à atteindre ces objectifs.

A) QUALITÉ DU SERVICE

1. Amélioration de la prestation des services
2. Plan d'amélioration de la sécurité
3. Plan de perfectionnement de la technologie
4. Plan de communication : communication externe
5. Examen des opérations par la gestion

B) QUALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL

1. Plan de gestion des ressources humaines
2. Programme de primes d'encouragement
3. Plan d'aménagement
4. Systèmes informatiques
5. Plan de communication : communication interne

À chacune de ces stratégies correspondent des approches précises, qui permettront au Bureau d'atteindre ses objectifs. En voici la description.

