

## **Lettre du président-directeur général**

Il semble que notre organisation connaisse de grands changements à intervalles de quelques années. En 1985, nous implantions la technologie du passeport lisible à la machine. En 1990, nous devenions un organisme de service spécial (OSS). D'ailleurs, en tant que l'un des cinq premiers OSS, nous avons joué un rôle fondamental dans le développement et l'amélioration de ce concept au Canada. Aujourd'hui, l'OSS s'inscrit dans le projet plus vaste de la prestation de rechange des services (PRS), l'une des priorités à l'ordre du jour du gouvernement en matière de réformes, qui constitue également une partie intégrante de l'« examen des programmes ».

Nous sommes particulièrement fiers que le ministère nous ait investis d'un pouvoir discrétionnaire quant à l'établissement, à l'administration et à la mise en œuvre de la politique relative aux passeports. De plus, nous avons été un organisme gouvernemental responsable, en faisant la promulgation, sous prérogative royale, des politiques destinées à protéger l'intégrité du passeport.

Dans le cadre de l'évolution du concept d'OSS, nous sommes en quête de raffinements, de clarifications et d'autorisations qui nous permettront de mieux servir nos clients, de préserver l'intégrité et la réputation du passeport, et de mener à bien nos activités de façon rentable.

La planification stratégique constitue également un processus en évolution. Nous avons élaboré le premier plan stratégique pour qu'il nous guide dans nos activités initiales à titre d'OSS. Par suite de la planification réalisée il y a cinq ans, le Bureau des passeports a amélioré les services fournis aux Canadiens en augmentant le nombre de bureaux de délivrance, en prolongeant leurs heures d'ouverture et en mettant en œuvre des plans de perfectionnement de la technologie et de la sécurité. Parmi nos nombreux projets et activités, nous avons également amélioré nos locaux, créé un modèle de répartition des ressources et mis en œuvre un Plan de gestion des ressources humaines. Ainsi, nous avons beaucoup accompli au cours des cinq dernières années.

Nous devons également nous tourner vers l'avenir et nous assurer que, grâce à nos ressources et à nos prises de décisions actuelles, nous disposerons des personnes, des outils et des compétences qui nous conduiront là où nous voulons être demain. Nous devons constamment étudier notre environnement pour comprendre les facteurs qui influent sur les activités du Bureau des passeports.

Comme vous le verrez dans ce plan, le changement se manifestera sous de nombreuses formes au cours des cinq prochaines années. Nous mettrons en place un processus de délivrance des passeports à la fine pointe de la technologie. Nous évaluerons continuellement l'ensemble du processus de demande de passeport, afin de trouver les éléments qui peuvent être modernisés ou modifiés dans le but de mieux servir nos clients, d'améliorer la sécurité et de réduire les coûts. De plus, nous collaborerons avec d'autres organismes gouvernementaux afin de trouver des façons de s'entraider pour être plus efficaces. Pour que toutes ces initiatives soient couronnées de succès, nous devons fournir à nos employés les compétences, les renseignements et les méthodes nécessaires à la mise en œuvre de ces changements.