



En 1995-1996, nous poursuivrons la mise en oeuvre du Plan de gestion des ressources humaines et nous entreprendrons un examen détaillé des politiques relatives à la gestion des ressources humaines.

2.8 Gestion stratégique

Depuis quelques années, beaucoup d'entreprises privées et d'organismes publics ont été forcés de repenser leur façon de fonctionner. Cette adaptation a été amenée par des facteurs comme les nouvelles technologies, la mondialisation de l'économie, le manque de ressources et le changement des tendances démographiques et des habitudes de consommation, pour ne citer que ceux-là.

Progressivement, le secteur privé a intégré le changement à ses techniques de direction et adopté la gestion stratégique, méthode qui permet aux entreprises de réagir rapidement à l'évolution du contexte commercial. Comme le secteur privé, le Bureau des passeports a amélioré ses techniques de gestion en mettant l'accent sur la planification stratégique à long terme, la planification d'entreprise et la gestion du changement.

Par la gestion stratégique, le Bureau définit ses orientations à long terme, détermine l'usage qu'il doit faire de ses moyens pour atteindre ses objectifs, fixe les normes qui lui permettent de mesurer son rendement et d'évaluer l'opinion de ses employés. Le Bureau des passeports produit un document cadre, un plan stratégique à long terme, un Plan d'entreprise annuel et un rapport annuel.

Le Plan stratégique du Bureau des passeports 1992-1993 à 1996-1997 combine la stabilité apportée par une vision commune à la souplesse d'objectifs stratégiques :

- ▶ **Qualité du service** : le Bureau privilégie l'application de la technologie et des moyens de communication modernes pour améliorer le service à la clientèle;
- ▶ **Qualité de la vie au travail** : le Bureau cherche à améliorer les conditions de travail de ses employés.

Ces deux objectifs stratégiques constituent le cadre dans lequel s'inscrit le Plan d'entreprise annuel, plus détaillé.

Le Plan d'entreprise du Bureau précise les objectifs de fonctionnement annuels, les activités à réaliser et les ressources