

**TABLEAU 3-2 DÉLAI DE TRAITEMENT DES
PASSEPORTS ÉMIS AU CANADA**

Demandes		Réel 1994-1995	Prévisions 1995-1996 à 1997-1998
Présentées par la poste*	10 jours	97 %	97 %
	17 jours	100 %	100 %
Présentées en personne	5 jours	96 %	96 %
	7 jours	100 %	100 %

* en bonne et due forme

Productivité

Le Bureau des passeports utilise la notion de productivité pour évaluer l'efficacité de son fonctionnement. Le taux de productivité est défini comme étant le nombre de passeports délivrés par année-personne. Il est calculé sous deux formes. La première tient compte uniquement du personnel affecté à l'exploitation; la seconde leur ajoute le personnel affecté aux services de soutien. Nous calculons le taux de productivité mensuel et le taux de productivité annuel pour l'ensemble de l'organisme, pour chaque région et pour chaque bureau de délivrance.

Le tableau 3-3 indique les taux de productivité prévus pour la période de quatre ans qui prendra fin le 31 mars 1998. Dans les prévisions, nous avons fixé un objectif semblable pour 1995-1996 que pour 1994-1995 soit 2 513 titres/personne. Cependant, l'an dernier, la productivité réelle a dépassé les prévisions, pour atteindre 2 681 titres/personne. Cet écart s'explique par une augmentation du rendement dans les Opérations de l'Ontario et par une baisse du nombre d'années-personnes utilisées dans les directions non opérationnelles.

Le taux de productivité varie selon la fluctuation saisonnière de la demande de passeports (graphique 3-6). Comme la plupart des voyages ont lieu au cours du dernier trimestre de l'exercice financier, nos ressources sont utilisées davantage pendant cette période.

Le taux de productivité est un outil de gestion essentiel à la planification des objectifs d'efficacité et à l'utilisation des ressources humaines. Les objectifs de productivité sont adoptés par le comité exécutif et par le conseil consultatif.