

En 1995–1996, la Direction des services de gestion a dispensé ses services par l'entremise des unités suivantes : Systèmes d'information, Services d'informatique, Organisation et Méthodes, Communications écrites, Communications et marketing, Politique sur les passeports, Gestion des documents et Service 1-800. Également sous l'aile des services de gestion se trouvait le Programme de perfectionnement de la technologie, un programme en cinq étapes visant à faire la réingénierie du système de délivrance des passeports à l'aide de nouvelles technologies de traitement des images et de gestion des documents.

L'année a coïncidé avec la phase III du Programme de perfectionnement de la technologie. Au cours de cette phase, le travail a fait de rapides progrès sur la conception et le développement du système informatisé, appelé OSCAR (Optimalisation des systèmes pour capturer, archiver et récupérer). Un document de Spécifications fonctionnelles d'OSCAR fut préparé, lequel explique en détail comment le système devra fonctionner, de l'étape de l'examen à celle de l'enregistrement des données et de l'entreposage d'archives. Les besoins architecturaux définitifs ont été établis, soit le matériel, le logiciel et les éléments de réseau nécessaires à l'amélioration d'OSCAR. L'équipement et les périphériques nécessaires à un environnement de développement de systèmes ont été achetés et installés chez l'entrepreneur. Suite à l'approbation par le Conseil du Trésor de la phase finale du Programme, le Programme de perfectionnement de la technologie procédera à l'installation de systèmes pilotes dans certains bureaux et à l'implantation finale d'OSCAR.

L'équipe de TEP a examiné la technologie de production affectée au système de production de passeports lisibles à la machine et fait des recommandations proposant une étude plus poussée de ces deux technologies.

Le projet des Services d'informatique, d'implantation de Windows et de PerfectOffice a produit d'importants résultats en améliorant considérablement la qualité de vie au travail des employés et le service offert au client. Le nouveau logiciel de bureautique possède plusieurs

caractéristiques comme un environnement graphique, un courrier électronique intégré et un calendrier de rendez-vous. Le système d'opération de réseau a été modernisé pour offrir une gestion plus globale et une capacité de réseau élargi (WAN).

Dans le cadre du service interne de Consultation en gestion, Organisation et méthodes a mis en place un modèle interactif de gestion pour la prévision des ressources qui répondait aux changements survenus dans l'environnement de gestion. On a également entamé l'étape de faisabilité d'un Système de soutien de l'information pour la haute direction, lequel intégrerait les données fonctionnelles et opérationnelles de l'organisation en un seul système global d'information «à guichet unique». Parmi les projets de consultation ad hoc, on trouve la prévision de l'impact des frais consulaires, la conception et la mise en œuvre d'un système de contrôle d'inventaire des passeports vierges, l'aide apportée à une étude de faisabilité concernant la carte de crédit et de débit et le rôle de liaison par intérim d'information opérationnelle et fonctionnelle auprès de l'équipe d'OSCAR.

L'équipe des Communications écrites a adopté une nouvelle approche pour la production des documents écrits, connue sous l'appellation «information en modules intégrés» (information mapping). Cette approche est une méthode efficace d'analyse, d'organisation et de présentation d'information complexe et a été utilisée lors de la révision du Manuel de politiques sur les passeports. Les manuels internes ont été révisés ou réédités afin de mieux communiquer les procédures et politiques aux employés et ont été améliorés pour y inclure un nouveau dessin de la couverture, de nouveaux cahiers de reliure et des onglets pour mettre l'accent sur notre mandat de communications et sur notre image de marque.

Le groupe Communications et marketing a entrepris plusieurs projets spéciaux dans le but de mieux sensibiliser le public voyageur aux services offerts par le Bureau des passeports. Parmi ces projets, on relève la production d'un vidéo primé, «Le premier pas de votre voyage», des mes-