

Résumé

Le Plan d'entreprise 1993-1994 du Bureau des passeports définit les objectifs opérationnels visés, les activités à entreprendre pour les atteindre et les ressources que cela exigera. Il donne un caractère officiel à l'engagement pris par l'équipe de gestion de réaliser ces objectifs et sert à la fois d'outil de gestion et d'outil de communication interne. Le plan est approuvé par le sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures et mis à jour chaque année.

Cadre opérationnel

Le Bureau des passeports est responsable de la prestation de services de passeport au Canada et du soutien aux missions canadiennes à l'étranger chargées de la prestation de services équivalents, conformément au Décret sur les passeports (C.P. 1981-1472, 4 juin 1981).

En tant qu'organisme de service spécial, l'un de nos principaux objectifs est de continuer à améliorer la qualité du service. La capacité d'y parvenir dépend de nos employés. Il faut pour cela leur assurer un milieu de travail positif, particulièrement dans le cas de ceux qui interviennent directement auprès des requérants. Les améliorations de la qualité du service ne doivent cependant ni mettre en péril la sécurité des documents ni entraîner une augmentation des coûts d'opération.

La valeur du passeport canadien repose sur le degré d'intégrité du document lui-même et du processus de délivrance. Ce degré d'intégrité sera protégé, conservé et amélioré sans qu'il n'y ait de baisse de la qualité du service.

Le Bureau des passeports s'autofinance, et il doit présenter un bilan équilibré au bout d'une période de quatre ans. La vente des titres de voyage, qu'il s'agisse de passeports ordinaires, de passeports diplomatiques ou spéciaux, de titres de voyage pour réfugié ou de certificats d'identité, représente la seule source de recettes. Les facteurs démographiques et économiques, sur lesquels nous n'avons pas de prise, déterminent le

volume d'activité. Les décisions liées aux variables en matière de qualité du service, de sécurité et de coût se répercutent sur les taux annuels de productivité. On entend par taux de productivité le nombre de passeports délivrés par année-personne. Le plan sert à établir les normes pour les niveaux de service concernant aussi bien les demandes envoyées par la poste que celles présentées en personne. Il sert aussi à fixer le taux de productivité pour 1993-1994.

Objectifs pour 1993-1994

Nos objectifs prioritaires pour l'exercice 1993-1994 sont :

- maintenir et améliorer le degré d'intégrité du passeport canadien;
- entreprendre la révision tant des méthodes de production des passeports que des processus de gestion afin de tirer parti des nouvelles technologies et de mettre en oeuvre un système d'exploitation en direct intégral;
- améliorer le service et la productivité en normalisant les méthodes utilisées pour la préparation des passeports;
- passer en revue le *Document cadre* du Bureau des passeports et y proposer des modifications;
- adopter des pratiques de gestion des ressources humaines qui favorisent l'efficacité et la qualité du service;
- axer davantage l'exploitation du Bureau des passeports sur le service à la clientèle;
- améliorer les communications avec le public, les médias et les employés;
- perfectionner les méthodes de contrôle et les procédés administratifs internes du Bureau des passeports;
- améliorer la structure organisationnelle du Bureau des passeports en donnant une plus grande liberté d'action aux employés.