



stratégique. La gestion stratégique consiste à fixer les orientations à long terme, à déterminer quel est le meilleur usage des ressources, à établir des normes et à évaluer l'opinion des clients et des employés.

Le Bureau des passeports finance ses activités grâce aux droits perçus sur la délivrance des titres de voyage et la prestation d'autres services; il est doté d'un fonds renouvelable.

Objectifs de rendement et analyse financière

Le plan contient une analyse de la demande et des projections relatives au nombre de titres de voyage qui devront être délivrés. On y précise la ventilation des activités par type de produit et type de service (délivrance par la poste ou en personne), les délais de traitement, le prix de revient unitaire et la productivité. On y indique enfin les prévisions de recettes, les prévisions de dépenses et les besoins de trésorerie nets du Bureau pour l'exercice 1995-1996.

Objectifs pour l'exercice 1995-1996

Nous nous sommes fixé les objectifs suivants pour l'exercice 1995-1996 :

- ▶ faire une étude de marché sur une carte-passeport format portefeuille; réalisée pour le compte du Bureau des passeports, du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration et du ministère du Revenu national, l'étude vise à déterminer le taux d'acceptation du produit par le public, les besoins d'ordre général, les facteurs démographiques et la demande;
- ▶ faire un sondage auprès de la clientèle afin d'évaluer la qualité du service dispensé actuellement par le Bureau des passeports et recueillir les données nécessaires pour perfectionner ou élaborer des normes de service mesurables;
- ▶ conclure une entente officielle au sujet de la délivrance des passeports à l'étranger avec le Programme consulaire du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international;