

aligner avec la direction stratégique et les objectifs du Bureau. Tous les domaines principaux de la gestion des ressources humaines ont marqué des progrès.

En plus, le Bureau des passeports a commencé l'élaboration d'un **plan transitoire de gestion des ressources humaines**. Ce plan vise à atténuer l'impact attendu du changement rapide sur les employés du Bureau des passeports découlant de l'implantation d'une nouvelle technologie. Les questions auxquelles il faudra s'attaquer comprennent la formation de recyclage, la dotation, la classification, la stratégie en matière de langues officielles, l'équité en matière d'emploi et l'aide aux employés pendant la période de transition.

L'année passée, on a poursuivi la mise en œuvre du plan quinquennal de vérification élaboré en 1992–1993 pour assurer l'efficacité des contrôles internes et des procédés administratifs. La vérification de cette année a comporté des évaluations d'activités dans des bureaux régionaux et dans des divisions administratives centrales.

La **Direction de la sécurité et des opérations à l'étranger** a été restructurée pour lui permettre de mieux soutenir le changement technologique dans les opérations du Bureau des passeports. La direction s'appelle maintenant Sécurité, politiques et admissibilité et comprend un Groupe conseil sur les documents sécuritaires. Ce groupe examinera le procédé de fabrication des passeports canadiens et verra au développement de la prochaine génération de produits.

Le Bureau des passeports a entrepris de développer et d'implanter de nouveaux systèmes automatisés pour améliorer la qualité de vie des employés en milieu de travail, la qualité du service et la sécurité de nos systèmes. Les réalisations de l'année comprennent l'installation du système d'exploitation Windows et du logiciel Perfect Office dans l'ensemble de l'organisation.

Le travail s'est poursuivi à bonne allure sur le Plan d'amélioration de la technologie lancé en 1993 pour passer à une nouvelle ère de production de documents de voyage et de services basés sur une technologie d'information de pointe. Le plan se divise en trois phases :

- 1 la définition du projet et des besoins des utilisateurs,
- 2 la recherche et le développement de solutions de remplacement,
- 3 l'installation et l'évaluation de bureaux pilotes et
- 4 la mise en œuvre opérationnelle complète.

Les deux premières phases ont été complétées à la fin de l'exercice 1994–1995. La phase III, réalisée durant l'exercice 1995–1996, comprenait l'inventaire des besoins de l'architecture définitive et les spécifications de l'équipement pour les nouveaux systèmes, l'essai des systèmes et la préparation d'une stratégie de mise en œuvre complète.

Un des principaux objectifs de l'année était d'améliorer la qualité du service au moyen des initiatives suivantes :

1) Le Bureau des passeports a étudié la faisabilité de l'utilisation de cartes de crédit et de débit au lieu d'argent liquide pour les services dispensés au public. Les constatations ont été positives et ont conduit à la prochaine étape, un plan de mise en œuvre de ces cartes à certains bureaux pilotes.

2) Le Bureau des passeports a étudié des façons d'améliorer son efficacité par un partage accru des ressources et une meilleure coordination des activités avec d'autres ministères intervenant dans l'émission de documents d'identité ou de voyage. Le projet pilote CANPASS, à l'aéroport international de Vancouver, est une bonne démonstration du travail en commun de trois ministères ou organismes fédéraux dans le but d'améliorer le service au public.

3) Enfin, le Bureau a continué à travailler et à soutenir la formation du personnel consulaire qui touche à la production de passeports.

LES INDICATEURS DE RENDEMENT

Pour mesurer son rendement, le Bureau des passeports utilise quatre indicateurs : le volume, la productivité, les recettes et les dépenses.

LE VOLUME

En 1995–1996, le Bureau des passeports a émis 1 505 417 documents de voyage, soit une augmentation de près de 7,8 p. cent par rapport à l'année précédente, et la troisième augmentation annuelle supérieure à 5 p. cent.