

joncture de façon continue, nous serons capables de comprendre les problématiques, de définir le noeud de nos activités, et de nous préparer aux défis qui nous attendent.

La publication des rapports de décisions (RD) du Comité exécutif vise à informer tous les intéressés (ceux qui ont une influence sur l'orientation de l'organisme), à l'interne et à l'externe. Comme on l'a mentionné, l'évaluation du Prix canadien de l'excellence a montré qu'il y avait certaines possibilités d'améliorer nos services, nos politiques et nos processus, et que les données concrètes et la communication avec nos employés et nos requérants étaient des facteurs essentiels de notre succès.

Les gestionnaires ont reçu un supplément de formation et des systèmes améliorés. Nous avons également déployé 90 p. 100 des modules nécessaires de PASSAP (le système intégré de gestion des finances et du matériel) chez nos utilisateurs critiques; nous avons déployé un système de gestion des salaires; nous avons tenu des groupes de discussion avec la direction pour définir les profils de compétences des emplois; et nous avons choisi des sites pilotes pour les équipes de travail autonomes.

Les progrès technologiques comprennent notamment la Phase 4 du système IRIS (système d'information utilisé pour le captivage, l'archivage et la récupération des images numériques), et on en est aux préparatifs de la Phase 5; l'installation est prévue pour 1998, et la mise en œuvre à l'échelle nationale d'IRIS se fera en 1999. Plusieurs projets de soutien d'IRIS ont été complétés cette année, y compris l'installation de Windows 95 et la mise à jour des logiciels d'ordinateurs personnels. En plus, nos réseaux ont été agrandis et le logiciel de gestion a été élaboré. Nous avons prolongé le WAN vers trois sites supplémentaires et étendu notre architecture de progiciel et les logiciels que nous possédons. Le projet pilote d'Automatisation de la gestion des dossiers est maintenant terminé, et le projet sera mis à l'œuvre au cours de 1998-1999. La connexion SIGNET a été établie avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), et le Bureau des passeports a maintenant accès au système COSMOS et au nouveau système des finances du ministère, dans l'espoir que l'intranet et les applications au niveau du ministère seront bientôt disponibles. Le Programme des formulaires a fourni une méthode améliorée de faire la mise à jour des formulaires de demande des passeports, ainsi que d'offrir d'autres formes de demandes pour d'autres clients (Braille, gros caractères, électronique, etc.). Nous sommes également en voie de décentraliser l'achat des publications, de l'imprimerie, de la distribution et de la photocopie. Les politiques, les manuels et les communications relatifs aux passeports, ainsi que les rapports statistiques, sont en voie d'amélioration et d'évaluation.

Les services de téléphonie ont beaucoup contribué à l'expansion de nos services, et le volume des appels a augmenté de 19 p. 100 cette année, depuis l'ouverture du Centre d'appels, tendance qui devrait se poursuivre. Le public a pu avoir un meilleur accès à l'information grâce au numéro 1 800, et une nouvelle disposition des pages bleues a rendu ce numéro plus facile à repérer. L'intégration téléphonique par ordinateur s'est accrue d'un nouveau cran cette année, avec plus d'équipement, de programmes de formation, de capacité de trafic et avec la mise sur pied d'une équipe de gestion des appels.

SOMMAIRE

Les services du Bureau des passeports s'améliorent d'année en année, et, avec les nouvelles poussées technologiques, l'amélioration des ressources humaines et un degré supérieur de planification, nous allons continuer à nous efforcer de dispenser d'excellents services à nos clients.