

redresser la situation, le Bureau des passeports confiera l'examen des opérations aux chefs de service.

L'Examen des opérations par la gestion permettra d'établir de nouvelles normes de travail à partir de procédures sur lesquelles on se sera entendu, de nouvelles façons de mesurer la productivité et la qualité et, finalement, un nouveau modèle de répartition des ressources. Cet examen reflète la philosophie du gouvernement du Canada, qui cherche à améliorer la qualité du service et à utiliser plus efficacement ses ressources.

B) QUALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL

Pour améliorer la qualité de ses services, le Bureau des passeports doit compter sur son actif le plus précieux : ses employés. Le Bureau :

- ❖ encouragera ses employés à mettre pleinement leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience au service de l'organisation;
- ❖ veillera à ce que les efforts des employés soient reconnus et récompensés;
- ❖ mettra en place les installations et les outils susceptibles de favoriser la productivité;
- ❖ fournira aux employés les technologies d'information pertinentes;
- ❖ veillera à ce que les valeurs qui lui sont propres soient communiquées et à ce qu'une solide culture d'entreprise se développe.

Conformément à ces objectifs, l'équipe de gestion du Bureau a mis sur pied plusieurs activités montrant qu'elle entend s'inspirer de FP 2000 et adopter de saines pratiques de gestion qui aideront les employés à offrir un meilleur service.

On cherchera avant tout, dans le cadre des activités recommandées, à donner une meilleure formation à tous les employés et à encourager le perfectionnement. Une formation plus poussée permettra d'améliorer non seulement la qualité du service, mais aussi la qualité du milieu de travail.