

Résumé

Le Plan d'entreprise du Bureau des passeports pour 1992-1993 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 interne de communication. Le plan est approuvé par le sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures et mis à jour annuellement.

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 dans la qualité du service ne doivent cependant pas se faire au détriment de la sécurité des documents et du coût d'opération.

La valeur du passeport canadien repose sur l'intégrité du document lui-même et du processus de délivrance. Cette intégrité sera protégée, conservée et améliorée sans qu'il y ait baisse dans 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. Le titre de voyage, qu'il s'agisse d'un passeport ordinaire, d'un passeport diplomatique ou spécial, d'un titre de voyage pour réfugié ou d'un certificat d'identité, représente la seule source de recettes. Les facteurs démographiques et économiques, sur

lesquels nous n'avons pas 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 appelle taux de productivité le nombre de passeports délivrés par année-personne. On a également établi des normes pour les niveaux de service concernant aussi bien les demandes envoyées par la poste que celles présentées en personne. Pour améliorer le contrôle de la gestion et renforcer la responsabilité financière, on rédige des contrats de gestion avec les directeurs et les gestionnaires.

Objectifs pour 1992-1993

Voici quels sont nos objectifs prioritaires pour 1992-1993 :

- renforcer la sécurité du processus de délivrance des passeports;
- mettre en place un plan de perfectionnement de la technologie;
- définir, élaborer et commencer à appliquer un plan de gestion des ressources humaines;
- élaborer et mettre en oeuvre un plan de communication interne;
- achever la mise au point d'un plan stratégique.

Plan d'amélioration de la sécurité. En 1992-1993, le Bureau des passeports mettra en oeuvre les étapes II et III du Plan d'amélioration de la sécurité récemment approuvé par le secrétaire d'État aux Affaires extérieures. Dans l'étape III, l'accent sera mis sur l'ouverture de nouveaux bureaux pour encourager les requérants à présenter leur demande en personne. L'étape inclura l'évaluation des résultats des initiatives précédentes, la préparation d'un rapport de situation, enfin une proposition concernant de nouvelles initiatives pour l'étape IV.