

NOS RÉALISATIONS STRATÉGIQUES

Pour l'exercice 1997-1998, le Bureau des passeports a préparé un plan stratégique à long terme qui traçait l'orientation de l'organisation pour une période de cinq ans, c'est-à-dire, le *Plan stratégique du Bureau des passeports pour la période de 1997-1998 à 2000-2001*. Ce plan, qui constituait le cadre de travail des activités actuelles et futures, s'inscrivait dans la vision du Bureau voulant améliorer sa situation financière, la sécurité du passeport, le service à la clientèle, le moral du personnel et la rentabilité. Préparé avec le concours de plus de 40 gestionnaires du Bureau des passeports, de conseillers externes, de divers sondages et rapports, ainsi qu'à partir de recommandations, le plan contenait quatre impératifs stratégiques :

- exploiter le concept de la diversification des modes de prestation de services à son plein potentiel;
- fournir des compétences, des renseignements et des processus pour améliorer la prise de décisions;
- accélérer l'utilisation de technologies pour nos processus;
- repenser le processus de demande de passeport.

Nous avons élaboré un plan pluriannuel pour fixer des objectifs, identifier des ressources et déterminer des échéanciers pour la réalisation de chaque impératif. Nous avons atteint nos buts tout en respectant nos engagements en vue d'assurer le service, la sécurité et la gestion des coûts. Le Plan stratégique touche à sa fin cette année. Le tableau suivant renferme les résultats qu'il a permis d'obtenir.