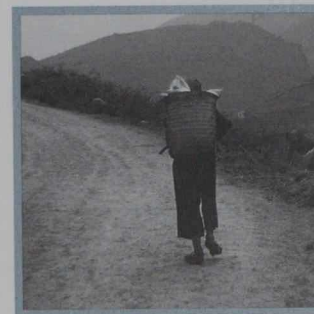


MICHEL LEDUC - OPÉRATIONS DE L'EST

Cette année, nous avons modifié la structure des rapports hiérarchiques aux Opérations de l'Est. Cela a eu des conséquences importantes pour les bureaux de Jonquière et de Sainte-Foy, car nous gérons maintenant le premier à partir du second. Nous avons aussi amélioré l'ergonomie de nos bureaux. Ici, Santé Canada nous a beaucoup aidés, évaluant chaque bureau et interrogeant chaque employé. Le bureau pilote IRIS de Montréal a joué un rôle primordial dans la préparation du déploiement à l'échelle nationale. L'entrée de données ergonomiques et l'utilisation générale d'équipement entièrement automatisé ont fait l'objet d'observations, d'essais et de mesures à Montréal. Ces études ont contribué à la conception de tous les bureaux automatisés.

**GRAEME WAYMARK - SECRÉTARIAT DU BUREAU, POLITIQUE ET PLANIFICATION, LIAISON AVEC LES ORGANISMES**

Le Bureau des passeports a adopté un nouvel ensemble d'outils de planification ainsi qu'un nouveau processus formel pour la prise de décision (dont le projet pilote a eu lieu entre 1995 et 1997). L'ancrage des outils de planification se fait selon un plan stratégique mis en œuvre par étapes, auquel les employés ont contribué pour la première fois durant le colloque de planification à Mont-Gabriel. En 1998-1999, nous avons mis l'accent sur les concepts de diversification des modes de prestations de service dans le cadre de nos quatre impératifs stratégiques à court terme. Nous avons élaboré un cadre de travail pour veiller à ce que les alliances stratégiques, les partenariats et la coopération avec les autres respectent une série de lignes directrices approuvées avant d'être étudiées. Tous ces événements traduisent notre capacité, à titre d'organisme de services spéciaux, d'affronter l'innovation et le nouveau millénaire.

survenus depuis le début du cycle actuel de planification stratégique en 1997-1998. Le Comité exécutif a étudié les résultats critiques de mission à la lumière des contraintes et des modifications actuelles apportées à notre milieu d'affaires, et il a dégagé les priorités les plus urgentes. En ce qui a trait aux objectifs généraux, il s'agit de ce qui suit :

1. Réduire les coûts et augmenter l'efficacité par rapport aux coûts
2. Améliorer l'efficacité du personnel
3. Rehausser le moral des employés
4. Préserver ou augmenter la satisfaction de la clientèle
5. Améliorer l'état de nos finances.

PRINCIPALES RÉALISATIONS ET INITIATIVES :**PLEINS FEUX SUR LE NOUVEAU MILLÉNAIRE****IRIS : système entièrement automatisé de délivrance de passeports**

Jusqu'à présent, le Bureau des passeports a toujours produit ses passeports manuellement. Au cours des quatre dernières années, nous avons travaillé sans relâche pour installer IRIS, un système automatisé de délivrance et de production des passeports. Ce nouveau système allie rapidité, fiabilité et efficacité d'accès à des dossiers sécuritaires et justes avec une capacité de lecture des photographies à haute résolution. Il per-

mettra aussi aux examinateurs de mettre à jour facilement les exigences liées aux passeports, y compris les photos, et d'établir une interface directe avec la Liste de contrôle des passeports. Nous avons mis ce système à l'épreuve de fond en comble. La phase d'essai s'est terminée avec succès et nous déploierons IRIS à l'échelle nationale au début de l'année prochaine.

Colloque national de planification stratégique

En juin 1998, 75 employés du Bureau des passeports se sont rencontrés à Mont-Gabriel (Québec) à l'occasion d'un Colloque national de planification stratégique. En se fondant sur la vision du Bureau – servir de modèle de réussite et d'efficacité du service au sein du gouvernement – les participants ont essayé non seulement d'évaluer la santé organisationnelle et le programme des priorités de gestion, mais aussi d'élaborer des mesures qui aideront le Bureau des passeports à améliorer son service et ses méthodes de travail internes. L'exercice s'est avéré très productif. Leurs recommandations s'insèrent parmi nos quatre principaux Impératifs stratégiques énoncés ci-dessus.

La carte-passeport

L'un de nos projets les plus novateurs est celui de la carte-passeport. Essentiellement, le Bureau des passeports étudie la possibilité de remplacer le