

L'année 1995-1996 a été remplie de préparatifs en vue du changement. Le changement le plus important a été l'accélération du mouvement vers l'utilisation de la technologie qui devrait faire de nous un organisme plus efficace et plus efficient. Au début de l'année, nous avons adopté le système d'exploitation Windows dans le cadre de notre bureautique et en préparation à l'implantation du Plan de perfectionnement de la technologie et du nouveau système OSCAR. L'impact important de cette technologie sur nos services et sur la façon dont nous les rendons n'a eu d'égal que celui qu'elle a eu sur notre personnel. Pour un grand nombre, l'implantation d'un nouveau logiciel et d'une nouvelle technologie peut être stressante et perturbatrice. C'est pourquoi nous avons élaboré un Plan transitoire des ressources humaines dont le but est d'atténuer les effets de la rapidité du changement technologique.

Cette utilisation accrue de la technologie rehaussera le service aux clients du Bureau des passeports de deux façons importantes. Premièrement, OSCAR rendra le processus de délivrance de passeports plus efficace en améliorant les procédés de captage, d'entreposage et de récupération de l'information, tout en renforçant la sécurité du document. Deuxièmement, OSCAR fera aussi naître la possibilité d'un nouveau document de voyage, la carte-passeport. La carte est une forme électronique du passeport, qui permettra au Canada de partager avec les États-Unis un système frontalier conjoint. Ce système permettra aux voyageurs fréquents, présentant un faible risque, de pouvoir accéder rapidement à l'un et l'autre des deux pays. Le système frontalier conjoint a récemment fait l'objet d'un projet pilote à Vancouver et a donné de bons résultats.

Un sondage national sur la satisfaction des clients, mené cette année, a montré que les Canadiens sont généralement très satisfaits de la performance du Bureau des passeports. Nous sommes heureux de commentaires si positifs et nous continuerons de faire de nos succès notre base d'activités futures en concentrant notre attention sur la satisfaction des besoins des clients à prix abordable et en respectant les normes de sécurité.

Cette année a vu une augmentation sans précédent dans la demande de passeports. En fait, la demande a fait un bond de 130 p. cent dans la région de Montréal pendant le mois d'octobre. Notre personnel a réagi de façon remarquable. L'aide est venue d'autres bureaux et on a même ouvert des bureaux temporaires pour pouvoir assumer la charge de travail supplémentaire. Cette expérience a été un formidable exemple de dévouement et de travail d'équipe, à la très grande satisfaction de la Direction autant que des clients.

J'aimerais également saisir cette occasion pour remercier notre ancien Président-directeur général, M. Robert MacPhee, pour son dévouement à l'organisme durant cinq années et lui offrir nos meilleurs vœux dans sa nouvelle carrière dans le secteur privé. Il a pris la peine de me souligner l'impressionnante compétence du personnel du Bureau des passeports, ainsi que son dévouement envers les principes et les pratiques de la prestation de service à la clientèle. Ce rapport est la preuve manifeste de leur succès.

MICHAEL HUTTON - P.-D.G.