

Les objectifs > Le Bureau des passeports a deux objectifs précis liés aux ressources humaines.

Objectif 1 : Mettre en œuvre une nouvelle structure organisationnelle au sein de laquelle chaque poste d'examineur de passeports sera classifié au groupe et niveau CR-05 afin d'habiliter les employés au niveau opérationnel.

La déstratification de notre organisme depuis 1993 fut un processus long et graduel, dans le but de réduire notre hiérarchie à tout au plus 4 niveaux. Cette nouvelle structure a d'immenses répercussions sur les postes d'examineurs de passeports, un processus ayant été entrepris en début d'année 1996 afin d'habiliter les postes au niveau CR-05. Même avec trois ans de préparation, cette initiative en fut une d'envergure et nous avons tenu compte de la formation, de l'expérience et des attentes de la gestion et du personnel à travers le pays pour en faire réellement un effort d'équipe. La restructuration organisationnelle devrait se faire en tenant compte à la fois de l'affectation des ressources existantes et des périodes de pointe. Nous avons atteint avec succès notre objectif. Tous les membres de l'équipe nationale et la gestion ont joué des rôles de premier plan dans le succès de ce projet et conséquemment, la dotation des postes a pu être effectuée.

On a évalué tous les examineurs de passeports selon les mêmes attentes à travers l'organisme et comme prévu, la plupart se sont qualifiés au premier essai. Le succès est dû en grande partie à la mise en œuvre de programmes de formation et de transition et d'instruments de testing. Grâce aux efforts déployés par toutes les personnes associées à ce projet, nous avons confiance que la réussite à 100 p. 100 est à notre portée.

Objectif 2 : Parfaire notre culture d'entreprise afin de développer une main-d'œuvre bien informée, efficace et orientée vers le service.

Le programme de reconnaissance des employés a connu beaucoup de succès cette année. La politique existante de récompense a été revue et révisée et un nouveau programme a été mis en œuvre. Nous avons créé un comité représentant tous les secteurs et tous les niveaux de l'organisme afin d'évaluer et d'approuver les soumissions et pour établir des prix convenables. Nous avons conçu et développé de nouveaux certificats et mené une campagne de promotion dans le but d'expliquer le programme. Les employés et la gestion ont répondu de façon positive à la nouvelle approche et au nouveau système de récompenses.

Les activités de formation pour mettre à l'essai le nouveau système de repérage et d'archivage de l'information

ont été très bien gérées cette année. Nous avons établi un cours de formation par ordinateur pour préparer les employés aux nouveaux systèmes automatisés. Le curriculum actuel de formation devrait être complété d'ici la fin de l'année 1997-1998, et pourra être utilisé par les examinateurs qui souhaitent améliorer leurs habiletés de solution de problèmes et de prise de décisions.

Une vidéothèque annotée développée par les opérations de l'Ouest fournit aux employés l'occasion d'étudier à la maison des domaines tels que la gestion des relations avec les clients, l'information opérationnelle et la sensibilisation personnelle à la prudence.

Les opérations de l'Ontario ont aussi mis en place des initiatives de formation pour le personnel et un atelier de communications multi-culturelles exclusivement pour le personnel du Bureau des passeports. De plus, un poste de conseiller au soutien technique a été créé pour fournir de l'aide directe aux utilisateurs et un appui aux systèmes pilotes d'archivage et de récupération.

Nous avons publié une variété de politiques sur les ressources humaines et nous avons donné des cours de dotation et de relations de travail partout dans l'organisme. La revue de la loi en ce qui a trait à la dotation et du cadre de responsabilité se poursuit, de même que l'évaluation de la communauté des ressources humaines.

Finalement, le personnel du Bureau des passeports a également participé au programme de formation consulaire, tant au Canada qu'à l'étranger. Le cours s'est avéré un succès.

Allons de l'avant

En tant qu'organisme, le Bureau des passeports progresse rapidement, et ses gens suivent le pas de ses progrès. Ils ont pris l'initiative de résoudre les enjeux complexes et d'accommoder les besoins de ses clients dans toute la mesure du possible. Actuellement, il y a une demande croissante au sein du Bureau des passeports pour des gens ayant des compétences de leadership, en communications, en planification financière et stratégique, mais nous reconnaissons que les compétences requises à l'avenir évoluent rapidement à tous les niveaux de l'organisation. Nous devons développer le profil de compétitivité requis pour faire face à nos défis futurs. Bien qu'initialement nous faisons face à une pénurie de compétences dans des domaines spécialisés tels que la technologie de l'information, le Bureau des passeports multiplie les efforts pour s'orienter vers l'avenir. Le passeport est un symbole solidement reconnu. Dans la même veine, nos gens sont reconnus pour leur compétence et leurs normes d'excellence. Notre but est de nous assurer qu'ils suivent le rythme de notre voyage et de l'environnement en constante évolution.