

répondre à la correspondance. Les progrès technologiques ont permis d'améliorer la méthode utilisée pour produire les lettres grâce à une imprimante spécialisée, un alimentateur d'enveloppes automatique et une liaison électronique avec les directeurs.

Il a fallu déployer des efforts considérables lorsque la responsabilité du Bureau est passée d'un ministère à l'autre au cours de l'exercice. Ce changement a influé sur le logo, la correspondance, les formulaires et les publications du Bureau des passeports.

Au cours de l'exercice financier, la Direction des services de gestion a énoncé le mandat de la Section de la politique des passeports. À cette fin, l'équipe de gestion s'est penchée sur la question de l'admissibilité ainsi que sur le rôle et l'objet du titre de voyage.

La question de l'admissibilité englobe le type de renseignements nécessaires à l'appui de la demande de passeport et elle a nécessité un examen du formulaire de demande et du mode de collecte de l'information. Divers sujets ont été considérés dans cette optique, notamment :

- la politique relative aux répondants;
- l'application des règles relatives à la citoyenneté;
- les questions relatives à la garde.



Mary Gagné  
Communications écrites, Services de gestion

La Section de la politique demeure constamment en contact avec les autorités étrangères qui délivrent des titres de voyage, ce qui garantit l'application des normes et conventions minimales acceptées à l'échelle internationale en la matière.

La Section doit aussi être attentive aux changements apportés à la législation des provinces. Mentionnons, pour la période à l'étude, la réforme du *Code civil* du Québec, qui influe sur la délivrance des certificats de naissance dans cette province, ainsi que la possibilité que les provinces puissent commencer à imposer des frais au Bureau des passeports pour l'attestation des certificats de naissance.

En prévision de la mise à jour éventuelle des politiques, le libellé de toute nouvelle politique doit faire état des critères qui ont présidé à son élaboration.

Outre toutes ces activités, la Direction des services de gestion a mis en place le service téléphonique national sans frais (1-800) du Bureau des passeports à l'intention des clients de tout le pays. À cette fin, du nouveau matériel a été installé dans les bureaux de Hull, de Montréal et de Toronto, où les employés ont reçu une formation sur le mode d'utilisation de ce matériel. Au cours de l'exercice 1993-1994, le Service a traité plus de 800 000 demandes.

## Services en ressources humaines

Le dernier exercice a été à la fois très exigeant et stimulant pour la Direction des services en ressources humaines, car ces derniers ont modifié en profondeur leur mode de fonctionnement. Au début de l'exercice, comme le poste de directeur était vacant, deux membres de l'équipe ont dû partager les responsabilités s'y rattachant tout en continuant d'exercer leurs propres fonctions. En plus de la charge de travail habituelle reliée à la classification, à la dotation et aux relations avec le personnel, les employés ont effectué les