

Récemment, plusieurs facteurs ont influé de façon marquée sur le processus d'établissement des objectifs :

- ▶ **le Renouveau de la conduite des affaires** : nous continuons de chercher à améliorer nos produits et services grâce à l'innovation technologique;
- ▶ **le Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information** : le gouvernement considère l'informatique comme une solution pour mieux servir la population à meilleur marché, et pour dispenser des services publics à visage humain;
- ▶ **l'Examen des programmes** : en 1994, le gouvernement a examiné tous les programmes administrés par les ministères afin de cerner les moyens les plus efficaces et les plus efficaces de les dispenser à la population;
- ▶ **le service à la clientèle** : aujourd'hui, il est plus important que jamais de dispenser les services avec un maximum d'efficacité, d'efficience et d'économie.

Le service à la clientèle est au coeur de la philosophie que le Bureau des passeports a inscrite dans sa vision, sa mission et ses valeurs. Le Bureau a déjà élaboré et quantifié une série de normes de service; d'autres sont en préparation.

Notre défi est d'équilibrer sans cesse trois variables : le service, la sécurité et le coût. Toute décision touchant ces variables influe sur nos frais et sur notre productivité.

Nous reconnaissons que les ressources humaines constituent notre principal atout pour améliorer les services dispensés à la population. En conséquence, nous avons pris des mesures pour donner plus d'autonomie aux employés, pour reconnaître et récompenser leurs réalisations, pour leur donner le milieu de travail, les outils et les moyens informatiques propres à améliorer leur productivité, pour diffuser les valeurs de l'organisme et pour favoriser le développement d'une forte culture organisationnelle. Pendant l'année qui vient, nous poursuivrons la mise en oeuvre du Plan de gestion des ressources humaines et nous passerons en revue les politiques en vigueur dans ce domaine.

Depuis quelques années, le Bureau des passeports a amélioré ses techniques de gestion en mettant l'accent sur la gestion