

La technologie, la rentabilité et le raffinement organisationnel...

*Objectif 1* : Le premier et le plus important de nos objectifs était l'espérance de voir les améliorations et les processus technologiques (systèmes d'information, cartes de crédit et de débit, CANPASS) fournir des solutions plus rentables pour nos services.

Des études démontrent qu'une mise en œuvre réussie des initiatives de la technologie de la carte commune aura comme résultat de réduire nos coûts de production, de renforcer nos efficiences opérationnelles et d'appuyer les initiatives élaborées par les autres équipes de projets du Bureau des passeports en collaboration avec CIC.

Grâce à la mise en œuvre réussie de la carte de crédit et de débit, plus de processus financiers rentables ont comme résultat de meilleurs coûts-avantages.

Le réseau étendu mis en œuvre pour relier Ottawa, Montréal, North York, Kitchener et Vancouver au réseau local de l'Administration centrale a amélioré l'efficacité des communications par courrier électronique et des données et a pavé la voie vers l'accès à l'Internet et aux projets pilotes de systèmes automatisés.

RA > 26

Les fibres optiques à l'Administration centrale ont été augmentées pour inclure les raccords à une nouvelle salle de câbles et l'installation d'un commutateur de réseau à haute vitesse dans la salle des ordinateurs. Cela a permis l'accroissement des services offerts par le biais du réseau local sans pour autant influencer sur le rendement du bureau.

La technologie téléphonique a donné comme résultats une prestation efficace de systèmes automatisés, réduisant grandement la pression sur les ressources humaines et financières et améliorant le service à la clientèle.

Grâce à de meilleures opérations de gestion de documents, la Direction des services de gestion a pu fournir des services rentables de microfilms ici et à l'étranger. À la suite d'une étude visant un système automatisé de gestion de documents, un contrat a été attribué pour installer le système Foremost, capable de gérer tous les documents et d'effectuer la récupération électronique de ceux-ci. Ceci va grandement améliorer la rentabilité en permettant la récupération en direct opportune pour les besoins des bureaux à travers le pays.

On a créé des modèles pour permettre un accès électronique et la création de documents fréquemment utilisés (notes de service, feuilles de télécopieur) instantanément, réduisant ainsi les coûts de production et d'imprimerie de ces documents en format papier. Le logiciel des formulaires électroniques (Informs) a été utilisé pour

créer des formulaires originaux que les utilisateurs peuvent remplir électroniquement, réduisant ainsi les coûts de composition associés à la préparation des originaux pour des fins d'imprimerie.

Les versions électroniques des manuels, des politiques, des procédures d'exploitation et d'autres documents en cours de production cette année et l'année prochaine vont grandement réduire les coûts d'imprimerie, de publication et d'achats, comme le fera l'élimination des postes de traitement de textes (remplacé par des contractuels selon la demande).

Les Services de courrier ont créé un système de repérage pour les demandes de passeport en utilisant un code à barres dans le service du courrier de la Chambre des communes.

Un nouveau système de repérage ou d'inventaire de problèmes a été mis en place pour mieux repérer et enregistrer les demandes d'aide et qui assure en retour un meilleur relevé des appels de soutien et le développement de réponses plus rentables aux questions importantes.

*Objectif 2* : Améliorer le cadre de gestion du Bureau des passeports pour la planification et la budgétisation des affaires et soutenir la prise de décisions efficace des gestionnaires au Bureau des passeports en rationalisant et en intégrant les processus financiers et administratifs et les systèmes d'information.

Nous avons mis en œuvre un cycle budgétaire révisé ainsi qu'un nouveau cadre de planification des ressources pour le Bureau des passeports. Cela a permis de remettre plus fréquemment au Comité exécutif des prévisions budgétaires et de l'information normalisée du budget de base à partir desquelles les budgets des directions sont révisés et les projets sont approuvés.

Grâce à la rationalisation et à l'intégration des processus administratifs et financiers améliorés, une prise de décisions améliorée par la gestion a été rendue possible. Un accès accru au système d'information de la gestion financière amènera une planification financière plus efficace. La configuration, le prototype et la formation pour le système auront lieu au cours de l'exercice 1997-1998.

De nouveaux processus avec le MDN ont réduit le processus d'examen et ont accru la rentabilité des services, comme l'a fait le processus de « facturation après service ».

Avec la mise en place des stratégies de « l'équipe volante » (la réaffectation des ressources humaines dans les secteurs où la demande de services est élevée), les méthodes plus rentables d'utilisation des ressources humaines ont porté