
L'année passée, la Direction a fait un grand pas vers son branchement à l'«autoroute de l'information».

L'année passée, la Direction a fait un grand pas vers son branchement à l'«autoroute de l'information». Elle dispense maintenant des renseignements sur ses services dans le Libertel de la capitale nationale, qui est le plus gros réseau de ce genre au Canada. En diffusant ces renseignements 24 heures par jour, le Bureau se situe à l'avant-garde des organismes fédéraux utilisant la nouvelle technologie pour toucher les usagers de l'ordinateur. Dans un deuxième temps, ce nouveau service pourrait inclure des questions et des réponses en direct.

La Direction a mis sur pied le Projet concernant les inventaires de formulaires, pour recenser les formulaires utilisés dans les activités courantes du Bureau, éliminer ceux qui sont inutiles et combiner les autres dans la mesure du possible. À l'aide d'un logiciel de production de formulaires électroniques, elle crée elle-même ses formulaires, que les employés vont chercher directement dans leur ordinateur personnel. Ils sont imprimés par ces derniers, ce qui réduit à la fois les frais de stockage et de composition.



Denise Primeau, superviseur, Service 1-800 Services de gestion

La Section de communications générales et de marketing a lancé une vaste campagne de relations publiques afin de mieux faire connaître aux Canadiens les services offerts par le Bureau des passeports. La campagne s'appuie sur de la publicité sélective visant les voyageurs, des dépliants, des brochures et la participation à des salons nationaux et provinciaux du voyage. La Direction a aussi contribué à élaborer le plan de communication visant à faire connaître les célébrations du vingt-cinquième anniversaire des bureaux de Montréal, Toronto et Vancouver. Elle assure maintenant l'édition du bulletin des employés, intitulé *Passages*.

Pendant l'exercice, le centre téléphonique national (1-800), service d'information sur les passeports offert gratuitement aux Canadiens, a reçu plus de 660 000 appels. On y a amélioré le système d'information automatisé et on y a poursuivi la formation du personnel.

La Section de la politique des passeports s'est attachée en priorité à préciser et développer son rôle au sein de l'organisation. Elle a aussi entamé la planification préparatoire de ce qui constituera une entreprise de grande envergure pour le Bureau, le Projet de l'examen des politiques relatives à la délivrance des passeports. Dans cette démarche, qui débutera pendant le prochain exercice, on étudiera tous les aspects de la politique des passeports. Il s'agira donc d'examiner les effets de la nouvelle technologie sur les activités du Bureau, la qualité du service et les moyens permettant à la haute direction de favoriser l'habilitation des employés.

Par ailleurs, la Section a maintenu des rapports étroits avec d'autres organismes chargés de dispenser des services aux voyageurs. Elle participe activement au Projet de restructuration des activités du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, afin de déterminer dans quelle mesure le Bureau et le Ministère pourraient collaborer dans la prestation de services à la population. Elle a aussi assisté le délégué canadien qui siège au comité des codes nationaux de l'Organisation internationale de normalisation. Celle-ci doit adopter une nouvelle norme relative aux codes de pays pendant l'exercice 1995-1996.