

 Nancy Rainboth Examinatrice, Bureau de Winnipeg



Les services du Bureau des passeports s'améliorent d'année en année, et, avec les nouvelles poussées technologiques, l'amélioration des ressources humaines et un degré supérieur de planification, nous allons continuer à nous efforcer de dispenser d'excellents services à nos clients.

du voyage et de la mariée, de programmes de rayonnement et d'autres programmes spéciaux offrant au public une gamme élargie de services et expliquant les processus et les exigences. Plusieurs améliorations furent entreprises, dont le projet pilote d'IRIS et le logiciel d'ordinateur personnel, dont Windows 95.

Les gestionnaires de la Région de l'Ontario entretiennent des contacts étroits avec leurs collègues de Citoyenneté et Immigration par le biais de rencontres régulières et travaillent de près avec les députés et les agents de voyage de la région, et d'autres intervenants offrant de l'aide aux Canadiens qui voyagent.

La Région centrale, avec des bureaux à Ottawa et Hull, ainsi que les opérations postales, les voyages officiels, les certificats d'identité et les titres de voyage pour réfugiés, a délivré 298 598 passeports. Les opérations centrales ont fait face à deux importants obstacles cette année. Le premier fut la grève postale, à la fin de 1997, qui a affecté les opérations postales, et l'autre fut la tempête de verglas. Pour ce qui est de la grève postale, les demandes qui étaient restées immobilisées dans le courrier furent traitées comme «urgentes» dès leur réception. Des procédures en cas de grève furent mises sur pied pour résoudre les problèmes opérationnels découlant de la grève des postes et elles ont très bien fonctionné. Pendant la tempête de verglas, un noyau d'équipe constitué de membres du personnel a répondu au numéro 1-800 et a traité les cas d'urgence. Les deux situations ont été traitées d'une façon tout à fait admirable.

On a également fait des préparatifs en vue de la décentralisation, à titre de projet pilote, des opérations relatives au certificat d'identité.

Les Opérations centrales ont joué un rôle d'entraîneur dans le développement et la mise en œuvre des deux principales initiatives d'alliances mettant en jeu le Bureau des passeports en 1997-1998 : le Projet de coopération Citoyenneté et Immigration Canada/Bureau des passeports et le Projet de la Société canadienne des postes. Les résultats de ces initiatives seront discutés plus loin dans le rapport, à la section «Autres ministères et gouvernements».

#### SOMMAIRES DES SERVICES D'ENSEMBLE

Au plan interne, notre organisme a mis en œuvre plusieurs initiatives. Le Secrétariat a examiné plusieurs initiatives visant à améliorer l'efficacité interne; la publication du plan stratégique nous a aidés à définir nos compétences de base. La publication d'un Plan stratégique innovateur nous a bien sensibilisés quant à l'importance qu'il y a, pour nous assurer le succès, de comprendre notre environnement, nos requérants, nos employés et nos capacités. Des sondages et des analyses de la conjoncture ont produit des données concrètes concernant les services; et la mise en œuvre des «Nouveaux principes de gestion publique» a fait que nous avons été capables de mesurer des habiletés moins quantifiables, comme la planification et l'innovation. En effectuant des analyses de la con-