

- ❖ recommandera une série de techniques et d'activités de communication propices et pertinentes permettant de répondre à ces besoins.

Le Plan comporte deux volets : une stratégie de communication externe, décrite ici, et une stratégie de communication interne, dont il sera question dans la section B) *Qualité du milieu de travail*.

En adoptant cette stratégie de communication externe, le Bureau cherche principalement à fournir, à divers groupes cibles, les renseignements dont ils ont besoin pour avoir accès aux services qu'il offre et à s'assurer que les clients sont au courant de ces services et de la procédure à suivre pour obtenir des titres de voyage.

Pour y arriver, le Bureau concentrera ses efforts sur divers groupes cibles de la population canadienne, notamment les requérants, les agents de voyage, les répondants, ses associés du secteur public et privé, les groupes d'intérêts (p. ex. les transporteurs aériens) et les médias. Grâce à un programme de communication bien planifié, ces différents groupes recevront régulièrement et au moment opportun l'information dont ils ont besoin en ce qui concerne les politiques, les programmes et les services du Bureau des passeports.

Le Plan de communication permettra au Bureau de mieux servir tous les groupes cibles, le Bureau répondant aux besoins de ces groupes. Le Plan permettra de mesurer les attentes de la population, de donner aux clients une image positive du Bureau et, ultimement, d'améliorer la qualité du service.

5. EXAMEN DES OPÉRATIONS PAR LA GESTION

En tant qu'organisme de service spécial, le Bureau des passeports doit être efficace et fournir un service de qualité. Pour améliorer le processus de délivrance des titres de voyage, le Bureau entreprendra un examen détaillé des opérations en cause. Il accordera alors une attention particulière aux procédures et aux pratiques.

L'application inconsistante des normes régissant les procédures et les pratiques est caractéristique du système actuel. On se fie par ailleurs à des études périmées pour planifier les besoins en ressources. Dans le but de

