

## Demandes de renseignements par écrit

En 2000-2001, le Bureau des passeports a répondu à 29 208 demandes de renseignements par écrit au sujet de l'admissibilité à un passeport, des directives concernant les photos et les répondants, du statut d'une demande, des changements de nom et des renseignements concernant la citoyenneté. Nous avons reçu 27 513 (94 p. 100) de ces demandes par courriel par l'entremise de notre site Web. En plus de ces demandes concernant les passeports et le processus de demande, nous avons reçu 925 messages élogieux et 32 plaintes.

## Site Web

Le Bureau des passeports a très vite compris que l'Internet pouvait constituer une source d'information pratique pour sa clientèle, et s'est empressé de créer son premier site Web en 1996. Depuis lors, nous suivons l'usage qu'en font les internautes pour en mesurer l'efficacité. On y note les activités selon le jour, l'heure, le jour le plus occupé du mois et le nombre de séances par mois et par jour. En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365 539 visites.

En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365 539 visites.

Depuis que les formulaires de demande de passeport pour les Canadiens habitant aux États-Unis ont été affichés sur le site Web en septembre 2000, ils ont été téléchargés 38 000 fois. Notre formulaire ordinaire pour les résidents du Canada, affiché en ligne en décembre 2000, a été téléchargé 191 215 fois depuis lors.

## Productivité

Le Bureau des passeports reconnaît depuis longtemps le besoin d'établir un lien entre ses décisions de

gestion et la situation financière de l'organisation. Reconnaissant que la productivité peut être motivée par l'investissement en capitaux ou par la restructuration, le Bureau a révisé sa façon de mesurer sa propre productivité. Ce nouveau moyen de mesurer, nommé Productivité totale des facteurs, reflète mieux l'environnement opérationnel du Bureau des passeports. Il aide également à cerner les facteurs qui contribuent à la fluctuation de la productivité.

Conformément aux normes internationales de délivrance de passeports, on a investi énormément de capital dans l'automatisation de la délivrance de passeports en 1994. Le système automatisé de production et de délivrance de passeports, IRIS, en est le résultat. Le système a d'abord été introduit dans deux bureaux régionaux en 1999 et sa mise en oeuvre sera effectuée partout au pays d'ici peu. On ne bénéficiera pas des avantages que comporte ce système avant que les demandes de renouvellement de passeports ne soient présentées et, par conséquent, la productivité est à la baisse. Comme les passeports sont valables pour une période de cinq ans, on attend les premières demandes de renouvellement en 2003-2004.

### **Productivité totale des facteurs** **Analyse économique** **Variation annuelle en pourcentage**

