

#### ÉLISE MORIN – RESSOURCES HUMAINES

Ma première année à titre de directrice des Ressources humaines a été excellente. Après tous les efforts que nous avons déployés pour préparer la nouvelle Norme générale de classification, nous sommes prêts à la mettre en vigueur en même temps que les autres ministères. Par ailleurs, la formation sur IRIS avance bien. À travers toutes ces activités, j'ai été impressionnée par la participation, l'esprit d'équipe et l'ouverture des employés dans les réunions de l'exécutif entièrement bilingues, la coopération à tous les niveaux (attribuable à la direction du PDG pour la résolution des problèmes dans un esprit de collaboration) et l'énergie dépensée ensemble pour l'atteinte de nos objectifs d'affaires – *un pas de plus*. Avec cet excellent esprit de corps, je suis heureuse d'aider le Bureau des passeports à franchir le cap du nouveau millénaire.

#### JOCELYN FRANCOEUR – SÉCURITÉ, POLITIQUES ET ADMISSIBILITÉ

L'organisation a amélioré son efficacité à trois égards dans la dernière année. D'abord, depuis que les bureaux régionaux peuvent traiter certains types de demandes sans devoir demander une autorisation au cas par cas à l'administration centrale, le processus de délivrance est beaucoup plus rapide. Ensuite, la mise en œuvre du projet de connectivité entre les opérations consulaires du MAECI et le Bureau des passeports a rehaussé l'intégrité de nos processus de délivrance. Enfin, nos procédures d'enquête et d'arbitrage nous ont valu des commentaires positifs d'organismes d'exécution de la loi et d'immigration à travers le monde, qui y voient une bonne façon de lutter contre la contrebande des passeports et le passage de réfugiés clandestins au Canada.

### Un pas de plus : où nous allons

Chaque année, le Bureau des passeports passe en revue ses plans stratégiques et d'entreprise ainsi que ses réalisations. L'objectif est ici de réévaluer les facteurs internes et externes qui peuvent constituer un obstacle au succès des résultats critiques de la mission du Bureau des passeports.

La révision de cette année nous a permis de reconfirmer les quatre directions essentielles qui servent de socles à la stratégie d'ensemble. Premièrement, nous devons améliorer l'efficacité et la productivité. Deuxièmement, nous devons tirer partie des améliorations technologiques. Troisièmement, nous devons toujours chercher de nouvelles façons d'offrir les services en collaboration avec nos partenaires et alliés. Quatrièmement, nous devons toujours évaluer nos objectifs de service et de productivité.

Les résultats de cette évaluation nous ont confirmé la validité du Plan stratégique, avec seulement quelques modifications. Le Plan stratégique comprends quatre Impératifs stratégiques qui nous aident à réaliser notre mandat, notre vision et notre mission. Ceux-ci servent de principes directeurs dans nos efforts pour répondre aux besoins des clients et nous rappellent les contraintes en fonction desquelles nous travaillons. En fait, les quatre Impératifs stratégiques définissent les mesures nécessaires pour aller de l'avant. (Ces mesures sont décrites dans notre Plan d'entreprise.)

### Les quatre Impératifs stratégiques sont les suivants :

1. Bien explorer la diversification des modes de prestation de services, ce qui aidera à réduire le dédoublement et les coûts supplémentaires, atteindre les objectifs à l'échelle du gouvernement et attirer de nouveaux partenaires et alliés.
2. Fournir à la direction les outils, l'information et les processus nécessaires pour renforcer sa capacité en matière de prise de décision.
3. Accélérer la mise en œuvre de nouvelles technologies pour veiller à ce que les employés à tous les niveaux disposent des outils et de l'information dont ils ont besoin.
4. Repenser et rationaliser le processus de demande afin de réduire les inconvénients pour nos clients.

Cette année, le Comité exécutif a examiné la structure de la gouvernance interne au Bureau des passeports, ce qui comprenait la vérification du cadre de planification d'ensemble, la redéfinition des composantes principales et la création de meilleurs liens entre les principaux groupes de planification. Le résultat de cet exercice s'est en partie prêté à l'examen des résultats critiques de mission du Bureau et à l'élaboration des objectifs d'affaires et des mesures de performance.

L'exercice portant sur la gouvernance a tenu compte des changements