



Tahirah Shadforth
Planification stratégique

des consultations menées auprès de ministères et d'autres OSS.

En raison de la restructuration mise en œuvre à l'échelle de l'administration fédérale au cours de l'exercice, le *Document cadre* a été soumis au sous-ministre de la Sécurité publique, après quoi il a été modifié et soumis pour approbation au sous-ministre des Affaires étrangères.

Pendant l'exercice, la Planification stratégique a aussi examiné les objectifs à long terme du Bureau et élaboré le *Rapport annuel de 1992-1993* ainsi que le *Plan d'entreprise de 1994-1995*.

La Planification stratégique apporte le soutien administratif essentiel au Comité exécutif, présidé par le président-directeur général, et au Conseil consultatif. Elle a préparé plusieurs présentations qu'ont données le président-directeur général et d'autres représentants du Bureau des passeports et elle a participé étroitement à des groupes de travail, dont celui qui a élaboré une mission globale pour le ministère de la Sécurité publique.

Enfin, la Planification stratégique a contribué à l'instauration d'une culture d'entreprise et à sa diffusion dans l'ensemble du Bureau des passeports au moyen du bulletin intitulé *Passages*, qu'elle publie régulièrement, d'affiches et d'autres modes de communication.

Services de gestion

La Direction des services de gestion du Bureau des passeports regroupe plusieurs sections, en l'occurrence les Systèmes d'information, Organisation et méthodes, les Services des communications et la Politique des passeports.

En octobre 1992, nous avons lancé le Projet d'examen des opérations dans le but de synchroniser et de normaliser les méthodes de production dans tous les bureaux de délivrance du pays. La Direction a réussi à améliorer les méthodes de production et elle a publié un nouveau manuel des procédures axé sur le traitement des demandes présentées «en personne» prévu dans le cadre de l'étape I du Projet d'examen des opérations. Ces mesures ont ouvert la voie à l'étape II de ce projet, qui comprenait un examen de l'affectation des ressources. Cet examen a débuté en novembre 1993, à la suite de l'approbation du canevas par le Comité exécutif.

Les dirigeants espèrent que ce projet permettra d'améliorer le système dans l'ensemble de l'organisation. Par exemple, la Section des certificats d'identité a été aux prises avec des retards en raison de l'augmentation rapide de la demande au cours des deux derniers exercices, mais cette situation devrait s'améliorer grâce à la mise en œuvre du Projet d'examen des opérations.

Depuis juillet 1993, toute la correspondance est traitée par l'Unité de correspondance, qui trouve des moyens de simplifier ses méthodes et de travailler avec une efficacité accrue. Cette unité publie chaque mois des rapports statistiques concernant le volume et le type de correspondance ainsi que la langue employée. Comme il est maintenant possible de déterminer les types de lettres que reçoit le Bureau, nous pouvons peut-être améliorer la qualité du service et réduire par le fait même la quantité de lettres à traiter.

L'Unité a mis sur pied une base de données comprenant environ 75 textes à utiliser pour