

Services de gestion

La Direction des services de gestion assume les responsabilités suivantes :

- vérifier les demandes de passeport remplies;
- concevoir tous les principaux systèmes informatisés et/ou en assurer l'entretien;
- fournir à la haute direction une série de rapports statistiques sur l'état des opérations;
- établir des prévisions, à court et à long terme, sur lesquelles la haute direction puisse se baser pour préparer le budget et les plans d'entreprise;
- effectuer des évaluations techniques des fournitures et de l'équipement utilisés dans la production des passeports;
- mettre au point de nouveaux systèmes utilisant les plus récentes technologies afin de maintenir la sécurité et l'intégrité du passeport et des systèmes de délivrance.

En 1990-1991, les vérificateurs de la qualité des Services de gestion ont examiné plus de 81 000 demandes de passeport et autres services de passeport traitées par les missions. Chacun des bureaux de délivrance a reçu un rapport de vérification mensuel faisant état des écarts constatés. Dans l'ensemble, la proportion de demandes nécessitant des éclaircissements de la part des missions est inférieure à 2 p. 100 depuis plusieurs années, incluant l'exercice 1990-1991.

La Section de l'analyse des données a examiné plus de 129 000 messages d'alerte provoqués par l'ajout de dossiers au répertoire principal. Dans 35 000 cas il a fallu, pour normaliser la situation, entrer en communication avec le bureau de délivrance et le requérant.

La Section de l'organisation et des méthodes est responsable de la conservation et du traitement des données de productivité, qui sont indispensables à la haute direction pour évaluer le rendement, élaborer des budgets précis et contrôler les années-personnes.

Durant la guerre du Golfe, des rapports quotidiens ont été produits pour aider celle-ci à utiliser les ressources de manière efficace.

La Section des systèmes de traitement automatisé a apporté en 1990-1991 des modifications majeures aux systèmes informatiques utilisés pour la production du passeport lisible à la machine. Les micro-ordinateurs d'origine ont été remplacés et les logiciels mis à jour afin de garantir l'intégrité et la fiabilité des systèmes.

Le passeport canadien doit sa réputation internationale à la qualité du livret et aux caractéristiques sécuritaires qui y sont intégrées. Toutefois, de nouvelles percées dans le domaine de la haute technologie ont atténué l'efficacité de certaines de ces caractéristiques. Pour que les passeports canadiens demeurent sécuritaires, le Bureau évalue et examine les technologies et les tendances du moment, en collaboration directe avec d'autres gouvernements, avec le secteur privé, et avec des organismes internationaux partageant les mêmes préoccupations.

OPÉRATIONS RÉGIONALES

Les Opérations régionales traitent environ 75 p. 100 du volume des demandes présentées à l'échelle nationale. C'est au contact de ces bureaux que la majorité des Canadiens se forment une opinion de l'organisation. C'est donc principalement dans les régions qu'il faut viser à améliorer la qualité des services.

Au mois de mai 1990, une nouvelle structure de responsabilité a été établie pour améliorer l'efficacité dans les régions. Par le passé, neuf directeurs régionaux responsables de 21 bureaux relevaient de l'administrateur en chef des opérations. Ils ont été remplacés par trois directeurs, à qui on a confié des responsabilités et des pouvoirs administratifs accrus. Tous les directeurs de district relèvent de l'un de ces directeurs.