



Sur le plan de la qualité du service, des initiatives ont été menées à bien au cours de l'exercice : l'installation d'un service téléphonique sans frais dans tout le pays à l'intention des requérants de passeport, la création d'un système de gestion des demandes présentées en personne, des enquêtes sur les besoins et les attentes des clients ainsi qu'un examen indépendant du programme de formation des examinateurs du Bureau des passeports afin de voir comment il pourrait être amélioré.

Par ailleurs, grâce à un plan de vérification, la direction compte obtenir une évaluation indépendante de la qualité des contrôles internes et des méthodes d'entreprise du Bureau des passeports ainsi que des recommandations et des suggestions pour l'amélioration continue de ces facteurs.

Enfin, au moyen d'une réorganisation et de la création d'un comité exécutif, des étapes importantes ont été franchies pour en arriver à une plus grande habilitation des employés, un projet du Bureau des passeports visant à donner aux gestionnaires et aux employés le pouvoir de prendre les décisions que comportent leurs responsabilités.

Les rapports suivants, plus spécifiques, souligneront ces réalisations et feront ressortir la fierté que ressent le personnel du Bureau des passeports à cet égard.

### Indicateurs de rendement

#### Volume

En règle générale, les tendances du marché des déplacements internationaux, la vigueur de l'économie et l'instabilité du marché des devises ont une incidence sur la demande de passeports. Lorsqu'il fait ses prévisions sur la demande de titres de voyage pour un exercice donné, le Bureau des passeports se fonde sur les statistiques de Transports Canada, du *Conference Board du Canada* et de Statistique Canada. En 1992-1993, le *Conference Board* avait prévu une croissance du produit national brut à 3,2 p.100. Toutefois, la croissance réelle n'a été que de 1,4 p.100 par rap-

port à l'année précédente. En outre, Transports Canada avait prédit une croissance des déplacements internationaux de plus de 10 p.100, mais la hausse réelle n'a été que de 4 p.100. Par conséquent, le gonflement de 8,2 p.100 de la demande de passeports qui avait été prévu dans le Plan d'entreprise de 1992-1993 n'a pas eu lieu.

Pendant l'exercice 1992-1993, le Bureau des passeports a néanmoins délivré plus de titres de voyage qu'au cours de l'exercice précédent (1,1 p.100). Les opérations intérieures ont assuré la délivrance de 1 163 741 passeports (soit une hausse de 0,8 p.100 par rapport à l'année précédente) et les opérations à l'étranger, 77 381 (une augmentation de 4,7 p.100).

#### Productivité

Au cours de l'exercice 1992-1993, le taux global de productivité du Bureau des passeports (calculé en divisant le nombre total de passeports délivrés par le nombre total d'années-personnes), a été de 2 480 passeports par année-personne. Ce taux est conforme à l'objectif de 2 508 passeports établi dans le Plan d'entreprise. Par contre, les résultats généraux de productivité sont bien inférieurs à ceux de l'année dernière (de 10,4 p.100 au Canada et de 10,1 p.100 pour l'ensemble des opérations), mais cette baisse était prévue dans le Plan d'entreprise et on s'attend à ce qu'elle soit temporaire. La mise en application du Plan d'amélioration de la sécurité a coûté cher en termes de ressources humaines et matérielles et a influé sur le taux de productivité. Maintenant que

*Au moyen d'une réorganisation et de la création d'un comité exécutif, des étapes importantes ont été franchies pour en arriver à une plus grande habilitation des employés, un projet du Bureau des passeports visant à donner aux gestionnaires et aux employés le pouvoir de prendre les décisions que comportent leurs responsabilités.*

*Through reorganization and the creation of an Executive Committee, important steps were taken toward empowerment, a Passport Office initiative to give managers and staff more authority.*

### Prévisions de l'aviation Aviation Forecasts

en millions de passagers  
millions of passengers

