

- Pendant trois années de suite, les Opérations de l'Ouest ont mené **une enquête annuelle auprès des requérants de passeport**. Cette enquête avait pour but de cerner les besoins des clients et les moyens d'améliorer le service. Les excellents résultats obtenus démontrent à quel point les employés du Bureau des passeports se soucient de fournir un service de qualité à leurs clients. Ces résultats serviront à améliorer le service dans d'autres régions du pays.
- Pendant l'exercice 1994-1995, le Bureau a commencé à préparer **un examen détaillé de ses politiques et procédés administratifs**, afin d'en assurer l'application uniforme dans ses 31 points de service.

Le Bureau doit constamment trouver de **nouveaux créneaux et produits** pour équilibrer ses frais de production croissants. Certains de ces créneaux et produits ont un lien direct avec les nouveaux procédés et les nouvelles technologies dont le Plan de perfectionnement de la technologie prévoit l'adoption. Le principal exemple en est la carte-passeport format portefeuille. Cette carte est conçue pour faciliter le passage des frontières, en particulier la frontière canado-américaine.

Le Bureau des passeports étudie aussi toute une série de moyens pour réduire ses dépenses.

Le Bureau des passeports étudie aussi toute une série de moyens pour réduire ses dépenses. Il pense notamment à améliorer ses techniques de mise en marché et à négocier des coentreprises et des ententes de partage de locaux avec des ministères et organismes fédéraux. Enfin, il se penche sur des moyens pour rationaliser l'usage de ses ressources, par exemple en facturant des services qu'il rend gratuitement ou qu'il vend sous le coût de revient.

Les indicateurs de rendement

Pour mesurer son rendement, le Bureau des passeports utilise quatre indicateurs : le volume, la productivité, les recettes et les dépenses.

Le volume

En 1994-1995, le Bureau des passeports a émis 1 397 223 titres de voyage, soit une augmentation de près de 6 p. 100 par rapport à l'année précédente, et de 7 p. 100 par rapport aux prévisions inscrites dans le *Plan d'entreprise*. De ces titres de voyage, 1 339 285 ont été délivrés au Canada et 57 938, à l'étranger.

Titres de voyage délivrés en millions

