

Nous avons appris cette année que plus nous en faisons, plus nous pouvons en faire.

<

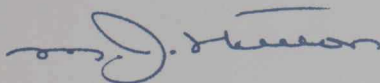
L'année 1996-97 fut *une année mouvementée*. Le Bureau des passeports s'est aligné vers ses objectifs à court et à long terme et a réalisé de nombreuses améliorations sur le plan de la technologie, du service et de l'organisation. De nombreux projets à long terme ont progressé comme prévu et plusieurs projets pilotes ont démontré des résultats précoces et prometteurs. De plus, nous avons mis en œuvre cette année des plans gouvernementaux y compris l'amélioration de la collaboration interministérielle et intergouvernementale, la liaison et le partage d'information – facteurs importants dans la gestion des demandes de voyage.

Pendant l'année, nous avons dû faire face à une baisse inattendue du côté des demandes, mais nous avons su réagir à cette baisse de revenus et avons fini l'année avec un surplus. Cet exploit est attribuable à l'habileté de notre équipe de gestion qui a su s'adapter rapidement aux nouveaux besoins en matière de ressources et d'opérations.

La technologie de pointe, l'amélioration des processus de demande, nos mesures de sécurité, nos alliances avec d'autres organismes...il ne s'agit là que de quelques-unes des réalisations découlant de nos efforts cette année. Il est important de souligner les changements positifs mis en œuvre par notre personnel pour améliorer la livraison des services.

Il est clair d'après le Rapport annuel de cette année que nous avons réalisé des progrès remarquables dans l'atteinte de nos objectifs et de nos engagements et j'ai confiance que nous continuerons à nous surpasser afin d'offrir des services économiques, efficaces et de haute qualité à tous les Canadiens. Nous avons fait nos preuves, nous avons survécu au changement avec autorité et compétence et j'ai pleinement confiance en notre habileté à continuer dans cette direction.

Nous avons appris cette année que plus nous en faisons, plus nous pouvons en faire.



Le Président-Directeur général,
Michael J. Hutton

