

## LA TECHNOLOGIE ET LES COÛTS-AVANTAGES

Il va sans dire qu'un accroissement de l'automatisation rend le travail de chacun un peu plus efficace, et, cette année, de nombreuses améliorations furent implantées, pas seulement pour le simple plaisir de la technologie, mais parce qu'elles sont (ou seront) efficaces, efficaces et rentables. La capacité de rester au fait des développements technologiques bénéficiera au Bureau des passeports et permettra aux opérations de s'adapter.

Plusieurs de nos projets sont entrés dans l'étape de révision et d'amélioration : IRIS, la technologie de la carte commune, les réseaux LAN et WAN et l'automatisation de la gestion des dossiers; et plusieurs seront sortis au cours de l'année prochaine. Un lien a maintenant été établi entre le Bureau des passeports et les serveurs du MAECI, ce qui nous donne accès au système COSMOS et au système des finances du ministère. Le programme des formulaires s'est avéré une méthode supérieure de faire la mise à jour et d'améliorer les formulaires de demande de passeport, et de produire un certain nombre de formulaires et de dessins. Les services téléphoniques continuent à remporter un vif succès et à diminuer de beaucoup la pression exercée sur les ressources humaines et financières. L'intégration téléphonique par ordinateur se poursuit, et il existe une pression pour obtenir plus d'équipement, une capacité accrue de trafic, de la formation et une équipe de gestion du centre d'appels. D'autres processus automatisés, comme les machines débit-crédit, ont connu un succès presque immédiat. Le système de cartes de débit-crédit a été utilisé dans 30 p. 100 des paiements, ce qui représente des revenus de 15 millions de dollars sur une période de 12 mois, et a également contribué à l'amélioration de la sécurité de l'environnement de bureau (moins d'argent comptant sur place). La conception, la configuration, le prototypage et les essais de PASSAP viennent tout juste d'être complétés. Le nouveau système, qui sera en ligne le 1<sup>er</sup> avril 1998, promet d'améliorer l'accès à l'information, les normes comptables, et les fonctions administratives et financières.

En plus des progrès technologiques, le Bureau des passeports continue à s'efforcer d'améliorer la planification stratégique. Par la compréhension de notre entreprise, nous pouvons améliorer nos opérations. Cette année, nous avons eu une fonction de planification d'affaires révisée qui a été de beaucoup plus efficace au point de vue affaires. Les quatre impératifs stratégiques, c'est-à-dire la prestation de rechange des services, la dotation de compétences à la gestion, l'exploitation de la technologie, et la restructuration du processus de demande de passeport, tout cela mènera à l'amélioration du rapport coût-efficacité.

Les améliorations apportées à la technologie affectent nos opérations, à l'administration centrale, dans les régions, et à l'étranger. Elles vont sans doute améliorer notre rapport coût-efficacité et, lorsqu'IRIS atteindra sa pleine mise en œuvre, nous serons prêts pour l'augmentation des voyages internationaux au cours de la prochaine décennie. Que nous réserve l'avenir ? Des formulaires de demande électroniques ? Un accès sécuritaire aux services de passeport à partir de chez-vous ? Ou, peut-être, juste les voyages virtuels...

## SOMMAIRE

Bien que nous ayons pris un grand nombre de mesures pour améliorer notre rapport coût-efficacité, il existe encore bien des tâches à accomplir et des buts à poursuivre, et notamment la sortie de progrès technologiques et la poursuite de l'évaluation de nos compétences essentielles. Au cours de l'année écoulée, le modèle d'OSS s'est avéré être un modèle rentable, avec une orientation axée sur les affaires. Le monde se rétrécit, les besoins de voyages augmentent, et nous essayons constamment de tracer les grandes lignes de ce monde nouveau.