

programmes du Bureau des passeports, tout en mettant l'accent sur la collaboration avec nos partenaires de l'industrie ainsi que des secteurs public et privé.

Les activités de communication sont déjà largement décentralisées, puisque les directeurs régionaux et fonctionnels exercent une part importante des pouvoirs et des responsabilités. Parmi les nombreuses activités dont feront état les divers rapports à venir, mentionnons la participation aux expositions de l'industrie du tourisme, l'installation de stands d'information (par exemple, dans les centres commerciaux), les activités de sensibilisation et les relations avec les médias pour des événements spéciaux (par exemple, l'ouverture de nouveaux bureaux).

La Direction des services de gestion continue d'assurer les services de communication dans l'ensemble du Bureau. Elle a notamment participé à l'élaboration d'un guide concernant la politique et les procédures du Bureau des passeports en matière de communication et produit du matériel audiovisuel qui servira dans tout le pays.

Le *Plan de vérification* présenté dans le *Plan d'entreprise de 1993-1994* est mis en œuvre à l'heure actuelle; plusieurs bureaux ont déjà été soumis à une vérification et les résultats sont très encourageants.

L'habilitation constitue un autre objectif important pour l'exercice 1993-1994. Le Comité exécutif prévoit réduire le nombre de paliers de gestion au sein des opérations régionales, conformément aux recommandations formulées dans le rapport de Capelle. En outre, le Comité exécutif a révisé les descriptions de poste des chefs de service, des directeurs de district, des examinateurs et du personnel affecté à la production. On étudie aussi des possibilités d'accroître davantage l'habilitation.

## Indicateurs de rendement

Pour évaluer son rendement, le Bureau des passeports se sert de plusieurs critères, à savoir

le volume, la productivité, les recettes et les dépenses.

Au cours de l'exercice 1993-1994, le volume des activités du Bureau des passeports a été légèrement plus élevé que pendant l'exercice précédent, mais il a été inférieur aux prévisions indiquées dans le *Plan d'entreprise*. Une faible économie, des budgets provinciaux plus restrictifs et l'augmentation subséquente du nombre de sans-emploi se sont soldés par une croissance du volume d'à peine 3 p. 100 jusqu'en décembre 1993.

Les dirigeants du Bureau des passeports exercent constamment un contrôle rigoureux sur les ressources humaines et financières pour atteindre ses objectifs.

En décembre 1993, un Avis consulaire aux voyageurs a recommandé aux Canadiens faisant appel à un transporteur public pour se rendre aux États-Unis de se munir d'un titre de voyage valide. Par suite de cette recommandation, nos ventes ont grimpé de 18,6 p. 100 au cours du dernier trimestre. Le nombre d'employés qualifiés était insuffisant pour prendre en charge le volume supplémentaire, d'autant plus que la demande accrue coïncidait avec notre période de pointe. Grâce aux efforts fructueux déployés par nos employés, nous avons réussi à répondre à cette demande. La productivité du Bureau a été très élevée; en moyenne, elle a dépassé de 14 p. 100 les objectifs établis. Toutefois, compte tenu des graves inconvénients que subiraient à long terme nos employés, on ne peut considérer cette situation comme étant souhaitable à l'avenir.

### Volume

Pendant l'exercice 1993-1994, le Bureau des passeports a délivré au total 1 319 958 titres de voyage, soit 1 253 486 au Canada et 66 472 par l'intermédiaire des missions à l'étranger.

Le *Plan d'entreprise de 1993-1994* prévoyait un volume de 1 369 000 passeports, soit 3,7 p. 100 de plus que le volume enregistré. Le volume des passeports délivrés a augmenté au Canada, mais il a diminué à l'étranger.