



MESSAGE DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

« Vision : Des services gouvernementaux abordables, accessibles et réceptifs. » *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide de la technologie.*

L'année qui s'est écoulée depuis que nous avons formulé notre dernier Plan d'entreprise a été marquée par de nombreux changements.

Au sein du Bureau des passeports, nous avons reçu du Conseil du Trésor l'approbation de projet préliminaire relative au renouveau de la conduite des affaires, et notamment de notre infrastructure informatique. Comme vous le savez, nous préparons la mise en oeuvre de notre Plan de perfectionnement de la technologie depuis 1993; cette année, nous mettrons la dernière main à la stratégie de mise en oeuvre.

À l'échelle du gouvernement, deux grandes démarches ont marqué l'entrée dans une nouvelle ère. La première, énoncée par le Conseil du Trésor dans le *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide de la technologie*, vise à améliorer le service à la population tout en diminuant les dépenses, grâce à l'informatique. La seconde, l'Examen des programmes d'une durée d'un an pendant lequel on a étudié l'ensemble des dépenses fédérales, avait pour objet de cerner les moyens les plus efficaces et les plus efficaces pour administrer les programmes et dispenser les services aux Canadiens.

C'est dans ce contexte que nous avons élaboré le Plan d'entreprise du Bureau des passeports pour l'exercice 1995-1996. Dans tous ses volets, ce plan est axé sur les clients et sur la prestation de services de première qualité. La qualité du service est d'ailleurs l'un des principaux objectifs stratégiques que poursuit le Bureau des passeports à titre d'organisme de service spécial.

Ce plan, toutefois, vaut ce que valent les personnes qui le mettent en pratique. Le renouveau de la conduite des affaires dépend de nos employés. À cet égard, et comme par le passé, je poursuis résolument l'autre grand objectif stratégique du Bureau : améliorer la qualité de vie au travail. Cette détermination se manifeste dans les études sur l'aménagement des postes de travail et sur la qualité du milieu de travail, et dans le Plan d'adaptation des ressources humaines exposé plus loin.