

---

## *La Direction a fait l'objet d'une publicité favorable à la suite des démarches entreprises pour célébrer le vingt-cinquième anniversaire du bureau de Montréal.*

---

Dans les bureaux les plus occupés, on a embauché des examinateurs à temps partiel pour raccourcir le temps d'attente des clients. En outre, tous les bureaux ont été tenus de contrôler ce temps d'attente quatre fois par jour, afin que l'on déplace le personnel en fonction des besoins.

On a déménagé les bureaux de Halifax, Fredericton et Sainte-Foy afin de les rendre plus accessibles au public.

La Direction a acheté du nouveau matériel pour le système de téléphone automatisé de Montréal. Ce système a amélioré le traitement des demandes et coûte moins cher à exploiter. Pendant l'exercice, on en a étendu la portée pour qu'il englobe les quatre provinces maritimes en plus du Québec. Dans toute la région, les employés ont reçu plus de latitude dans l'exécution du processus de délivrance. Dans les bureaux de Laval et de Sainte-Foy, on a supprimé un palier de gestion au complet pour souligner l'importance que l'entreprise accorde à l'habilitation des employés.

La formation du personnel reste en tête des priorités. En plus de dispenser une formation en milieu de travail aux examinateurs, on a distribué largement la brochure intitulée *Passeport pour un service en or*. Elle contient des conseils sur la façon de traiter une multitude de questions relatives à la délivrance des passeports.

Le Direction a offert à tous ses employés la possibilité de recevoir une formation en informatique. Les gestionnaires ont rencontré le personnel de Montréal pour le sensibiliser aux objectifs du Plan de perfectionnement de la technologie.

La Direction a fait l'objet d'une publicité favorable à la suite des démarches entreprises pour célébrer le vingt-cinquième anniversaire du bureau de Montréal. Toujours pour faire connaître ses services, elle a participé à des salons et installé un kiosque d'information dans 17 centres commerciaux. À titre expérimental, elle a choisi des centres commerciaux situés en région éloignée où les citoyens peuvent déposer leur demande de passeport. La Direction a aussi continué à organiser des séances d'information à l'intention des étudiants, des agents de voyage et des personnes âgées.

## **La Direction de la planification stratégique**

L'une des fonctions premières de la Direction de la planification stratégique est d'élaborer et d'articuler les orientations à long terme et les objectifs commerciaux à court terme du Bureau des passeports. Chaque année, elle étudie les progrès réalisés par l'organisation dans la mise en œuvre des stratégies formulées dans le *Plan stratégique 1992-1993 à 1996-1997*. La Direction coordonne en outre l'élaboration des orientations générales de l'entreprise et fait de la recherche dans des domaines touchant les affaires générales.

La Direction assure le soutien du Comité exécutif, qui est présidé par le président-directeur général, et du Conseil consultatif, qui est présidé par le juriste du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Le directeur de la Planification stratégique est secrétaire du Conseil consultatif.