

**Plan d'amélioration de la sécurité.** Les mesures prévues en 1992-1993 pour améliorer la sécurité de la délivrance des passeports et réduire les possibilités de fraude ont été appliquées avec succès. Par conséquent, en 1993-1994, ces mesures de sécurité seront intégrées à nos méthodes d'exploitation quotidiennes.

**Plan de perfectionnement de la technologie.** Depuis la publication du Plan d'entreprise 1992-1993, le plan de perfectionnement de la technologie a évolué sur les plans tant des concepts que du calendrier d'exécution. En 1993-1994, nous diffuserons une demande de propositions pour choisir dans l'industrie un collaborateur avec lequel nous pourrions réaliser les diverses phases du projet, soit l'analyse, la conception et la mise en application du système. Au cours de l'année qui vient, nous terminerons la définition du projet et des besoins des usagers et commencerons la recherche et l'élaboration de systèmes de rechange.

**Examen des opérations de gestion.** Le Comité exécutif approuvera les modèles de production normalisés et améliorés au cours du premier trimestre de l'année. Une fois les processus normalisés en place, de nouveaux modèles d'affectation des ressources seront préparés et soumis à l'approbation du Comité.

**Examen du Document cadre.** En consultation avec le ministère des Affaires extérieures et le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous entreprendrons l'examen du document cadre à la lumière de l'importante réorganisation du Bureau des passeports qui a eu lieu l'an dernier, ainsi que des objectifs, de la mission et des valeurs globales nouvellement articulés.

**Plan de gestion des ressources humaines.** En 1992-1993, nous avons préparé une ébauche de plan. Au cours du présent exercice, nous perfectionnerons le document et tiendrons des consultations avec la haute direction et les employés avant d'en rédiger la version finale et d'en commencer la mise en oeuvre.

**Initiatives sur la qualité du service.** Si l'on veut raffermir l'orientation du Bureau des passeports vers le service à la clientèle, nous devons élaborer un cadre conceptuel dans lequel insérer la qualité du service. Il s'agit d'un projet à long terme. Par conséquent, en 1993-1994, nous prendrons un ensemble de mesures spécifiques, dont les suivantes : instaurer un service téléphonique national gratuit et en surveiller de près l'utilisation; installer dans certains bureaux un système informatisé de gestion des services aux clients sur place; effectuer une enquête auprès des requérants de passeports; demander à une source indépendante d'évaluer le nouveau programme de formation des examinateurs.

**Plan de communication.** Au Bureau des passeports, la fonction de communication est décentralisée. En 1993-1994, les bureaux régionaux et les directions fonctionnelles participeront aux expositions de l'industrie du tourisme; placeront des kiosques à des endroits stratégiques; feront des visites, p. ex., dans les écoles et auprès d'associations représentant les minorités ethniques et les personnes handicapées; se tiendront en étroite relation avec l'industrie du tourisme; mèneront des campagnes de relations publiques auprès des médias et entreprendront des activités spéciales pour promouvoir les nouveaux bureaux. Par ailleurs, diverses initiatives internes de communication seront lancées. Les Services de gestion continueront à offrir certains services généraux de communication et ils commenceront à préparer une politique sur les communications ainsi qu'un manuel de procédures pour le Bureau des passeports.

**Plan de vérification.** En 1992-1993, nous avons commandé la préparation d'un plan de vérification pluriannuel. En 1993-1994, nous consulterons les autorités compétentes d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC), et, selon les résultats des consultations, commencerons la mise en oeuvre de ce plan.

**Habilitation.** En 1992, le Bureau des passeports a été réorganisé, se dotant d'une structure plus conforme aux exigences actuelles et à son statut