
Pendant l'année, le Bureau des passeports a continué à favoriser l'habilitation des employés comme moyen d'améliorer la qualité du service fourni à la population canadienne.

L'examen des opérations de gestion lancé en 1992-1993 se divisait en deux volets : le **Projet d'examen des opérations** et le **Projet d'examen de l'affectation des ressources**. Le Projet d'examen des opérations a permis de définir et de mettre en application un processus de production normalisé dans toute l'organisation. Le Projet d'examen de l'affectation des ressources a consisté à élaborer un nouveau modèle de répartition des ressources basé sur le processus de production normalisé. Ce modèle permet de rationaliser la répartition des ressources, et ainsi d'accroître la productivité et d'améliorer le service dispensé à la population canadienne.

Pour le Bureau des passeports, il est très important de donner au personnel consulaire la formation dont il a besoin pour délivrer les passeports canadiens. Dans le passé, les spécialistes du Bureau des passeports ont répondu de façon ponctuelle aux demandes de formation formulées par les missions à l'étranger, le plus souvent en donnant des cours sur place.

L'**Initiative en formation consulaire** met à profit les nouvelles technologies comme la vidéo pour offrir aux intéressés une trousse d'auto-formation complète. On prévoit ainsi diminuer les frais de formation tout en normalisant l'enseignement. Pendant l'année, le responsable de la formation consulaire a consacré beaucoup d'énergie à adapter les trousse de formation existantes au nouveau système informatique dont les missions canadiennes sont en train de se doter.

De son côté, la Direction des services en ressources humaines a élaboré une stratégie de **gestion des ressources humaines**, qui sera suivie d'un examen détaillé des politiques et procédés administratifs.



*Andrée Gagné, chef, Production
Bureau d'Ottawa*

Pendant l'année, le Bureau des passeports a continué à favoriser l'**habilitation des employés** comme moyen d'améliorer la qualité du service fourni à la population canadienne. Dans l'ensemble de l'organisation, les employés de première ligne ont reçu plus de latitude pour résoudre les questions complexes.

Pour mieux répondre aux besoins de ses clients, le Bureau des passeports encourage la mise en place d'**Initiatives pour une qualité de service accrue** dans tous les services de l'entreprise. Pendant l'exercice 1994-1995, il a lancé trois initiatives de cet ordre.

- Tout d'abord, soucieux de compléter les démarches entreprises par les bureaux régionaux en vue de cerner les attentes des clients en matière de service, le Bureau a pris part à l'**étude nationale menée l'an dernier par l'Institut de recherche en politiques publiques**. Cette étude portait sur les services dispensés et les activités menées par plusieurs organismes de service spéciaux. Dans ce contexte, la Direction de la planification stratégique a élaboré un ensemble de normes de service à la clientèle propres au Bureau des passeports. Ces normes traduisent la mission et la philosophie du Bureau des passeports en tant qu'organisme de service spécial.