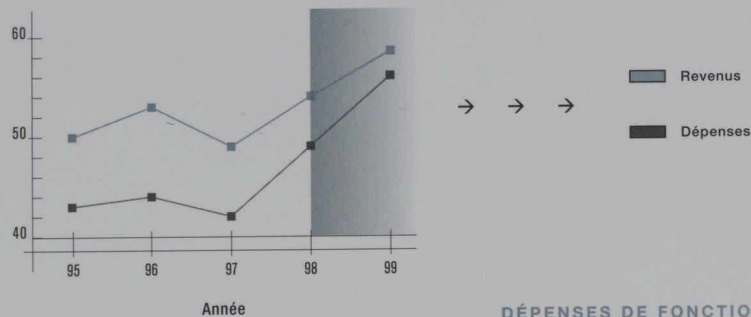


Figure 8 **RÉSULTATS FINANCIERS, 1995-1999**
(en millions)



DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Les coûts généraux, c'est-à-dire, les frais fixes se sont stabilisés juste en-dessous de la barre représentant un cinquième de l'ensemble des dépenses de fonctionnement depuis l'exercice 1997-1998. Nous comptons les contenir à ce niveau-là.

Sommes-nous productifs?

La productivité est tributaire de l'efficacité. Quelles sont les ressources nécessaires pour réaliser une tâche habituelle dans un laps de temps donné? Le Bureau des passeports utilise deux méthodes de calcul pour mesurer sa productivité. La première méthode tient compte de tous les employés, tant dans le secteur administratif qu'opérationnel. La deuxième tient seulement compte des secteurs opérationnelles. *Grosso modo*, elle divise le « nombre de passeports délivrés » par le nombre « d'équivalents à temps plein ».

Pour l'exercice 1998-1999, les employés du secteur des opérations ont accru leur productivité dans une proportion de 8,2 pourcent par rapport à l'exercice de 1996-1997. Toutefois, pour le prochain exercice, la productivité, calculée selon cette méthode, sera probablement inférieure car nous avons recruté davantage de personnel en raison de la mise en œuvre d'IRIS à l'échelle nationale.

Satisfaction de la clientèle

Les juges ultimes de notre performance sont les titulaires de nos passeports. Sont-ils satisfaits de la qualité de nos services?

Nous pensons que la réponse est affirmative. En 1998-1999, nous avons reçu plus de 3 000 pièces de courrier portant sur des sujets allant

des demandes de renseignements jusqu'aux plaintes et aux félicitations à l'égard de nos services. Or, les plaintes ne constituaient que 1 pourcent de ce volume, les félicitations, 6 pourcent, le reste étant des demandes de renseignements.

En plus de comptabiliser le nombre de pièces de courrier qui nous fustigent ou nous félicitent, nous avons réalisé un bon nombre de sondages et de questionnaires pour jauger le degré de satisfaction des requérants. Les résultats sont illustrés par le graphique ci-dessus. (Voir FIGURE 5 : Satisfaction des requérants)