

En 1997-1998, le Bureau des passeports a délivré un total de 1 518 838 documents de voyage (en incluant les opérations à l'étranger), soit une augmentation de 10 p. 100 sur l'activité de l'année précédente. La raison principale de ce fait est que l'économie canadienne a connu une bonne performance en 1997-1998. Il y a eu une forte croissance économique, une diminution régulière du taux de chômage, et le dollar canadien a bien résisté face à plusieurs monnaies européennes. Les consommateurs ont eu un haut niveau de confiance en l'avenir, et ils ont augmenté leur niveau de consommation ainsi que les sommes qu'ils consacrent aux voyages. Le revenu réel disponible consacré aux déplacements a considérablement augmenté au cours de l'année dernière, surtout parce que les Canadiens ont réduit leurs économies et même accru leur niveau d'endettement pour maintenir leur niveau de vie actuel. Tout cela confirme que les Canadiens sont confiants dans l'avenir. En outre, les centaines de milliers de départs anticipés à la retraite l'année dernière ont contribué à notre croissance.

LA PRODUCTIVITÉ

Historiquement, le taux de productivité a été un indicateur important d'efficacité au sein du Bureau des passeports. La haute gestion utilise les objectifs de productivité pour allouer les ressources, contrôler l'efficacité et développer des objectifs à court et à long terme.

Le taux de productivité se définit par le nombre de documents de voyage délivrés par équivalent plein temps. Il a deux variations : la première tient compte de tous les employés du Bureau des passeports et la deuxième comprend seulement les employés opérationnels.

BUREAU DES PASSEPORTS : OBJECTIFS DE PERFORMANCE, 1996-1997

Objectif de délai de traitement	Prévision pour 1997-1998	Nombre réel pour 1997-1998	Prévision pour 1998-1999
Demandes reçues par la poste	97 % en 10 jours 100 % en 17 jours	97 % en 10 jours 100 % en 17 jours	97 % en 10 jours 100 % en 17 jours
Demandes déposées en personne	97 % en 5 jours 100 % en 7 jours	97 % en 5 jours 100 % en 7 jours	97 % en 5 jours 100 % en 7 jours
Objectif de productivité*			
Tous les employés	2,423	2,782	2,392
Employés de production seulement	3,221	3,550	3,142

* On prévoit que la productivité va diminuer initialement pendant les projets pilotes et les étapes de mise en œuvre du nouveau système d'archivage et de récupération de l'information.

Le taux de productivité est influencé par les fluctuations saisonnières dans les demandes de passeport. Comme la plupart des voyages se produisent dans le dernier trimestre de l'année financière, plus de personnel est requis à ce moment-là pour traiter des demandes. (tableau 1)

L'augmentation inattendue de la demande a produit une productivité plus élevée. Le Bureau des passeports a pu maintenir une productivité constante, étant donné les fluctuations de la demande de passeports, ainsi que les variations saisonnières de la demande.