

À l'approche de l'an 2000, nous prenons de plus en plus conscience de la présence du changement qui nous entoure de toutes parts.

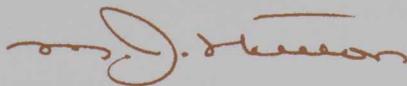
On s'attend constamment à ce que nous fassions face à ce changement, à ce que nous poursuivions la prestation de nos services et à ce que nous acceptions ces changements sans sourciller. Nous avons pénétré, durant l'année 1997-1998, dans de nouveaux territoires et nous nous sommes trouvés face à face avec des défis intéressants.

Si nous passons sous silence les tempêtes de verglas, les grèves postales, et même des événements qui nous ont projetés au premier plan de l'actualité, le Bureau des passeports a quand même dû affronter des défis encore plus grands. Nous avons été dans l'obligation de constamment nous redéfinir, dans ce que nous sommes et dans notre façon de faire et de nous améliorer. Nous avons dû franchir des frontières et vérifier et révéifier des services pilotes, les processus de demande de passeport, les systèmes et les plans de fonctionnement.

Cette année, nous avons réalisé plusieurs des objectifs que nous avons décrits dans notre plan d'entreprise et dans nos documents de planification stratégique...mais ce n'est là que le premier pas. Même si la planification stratégique est un outil utile, elle ne peut l'être que si tout le monde participe, et pas seulement la haute direction. Alors que la planification nous présente une vision, le travail à pied est exécuté par nos gens, et chacun d'entre nous doit contribuer à l'amélioration des services, des processus et des plans.

L'année 1997-1998 a été une réussite, mais nous avons appris que la seule façon d'améliorer nos services, c'est d'en comprendre toutes les composantes, ainsi que nos points forts et nos faiblesses. Nous sommes en voie d'y parvenir. Entre-temps, nous avons encore été en mesure d'offrir à nos clients le même niveau, ou mieux, de service au cours d'une année où la demande s'est accrue, nous avons essayé de faire la promotion des valeurs d'équipe et des employés, et nous sommes reconnus comme un modèle de bonne administration des affaires.

Alors même que nous avons franchi de nouvelles frontières, nous l'avons fait avec la confiance d'un explorateur qui a beaucoup bourlingué. Bien fait.



MICHAEL J. HUTTON - P.-D.G.

