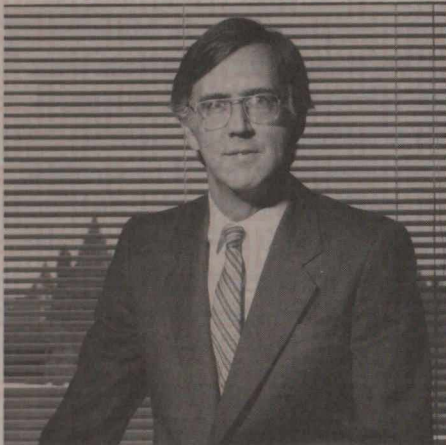


## AVANT-PROPOS DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DES OPÉRATIONS PAR INTÉRIM



Au cours de l'année écoulée, le Bureau des passeports a acquis le statut d'Organisme de service spécial (OSS) d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada. La transition s'est effectuée sans heurt, en grande partie parce que le Bureau des passeports applique depuis plus de 20 ans l'approche «entrepreneuriale» préconisée par le gouvernement fédéral à l'égard des OSS.

L'administration du Bureau des passeports a saisi avec enthousiasme l'occasion qui lui était offerte de continuer à améliorer progressivement le fonctionnement du Bureau. Avec l'aide du Ministère, le document-cadre et le plan d'entreprise requis pour que le Bureau des passeports puisse accéder au statut d'OSS ont été rédigés et approuvés par le Conseil du Trésor, avec date d'entrée en vigueur fixée au 1<sup>er</sup> avril 1990.

Les progrès importants accomplis au terme de cette première année de fonctionnement confirment que la décision d'inclure le Bureau des passeports parmi les premiers organismes à devenir un OSS était opportune. Mentionnons les quelques réalisations suivantes :

- la production a atteint 2 921 passeports par année-personne, ce qui dépasse de beaucoup le taux de productivité prévu, soit 2 685 passeports;

- le délai de livraison dans le cas des requérants ayant présenté leur demande par la poste a été réduit de cinq jours grâce à la négociation, avec la Société canadienne des postes, d'un service plus sûr, à un coût acceptable;
- de nouveaux prototypes de passeports ont déjà été mis au point qui, par l'utilisation conjointe de plusieurs technologies de pointe et de caractéristiques sécuritaires conçues par nos services, assureront le maintien de la réputation internationale dont le passeport canadien bénéficie déjà. Le passeport nouveau format entrera en usage lorsque la fiabilité du document et du système aura été vérifiée et lorsque le coût sera adéquat;
- le Bureau a réagi avec efficacité devant une augmentation inattendue de 40 p. 100 de la demande globale de passeports en février 1991 – une conséquence directe de la décision des transporteurs aériens d'Amérique du Nord d'exiger, durant la guerre du Golfe, des pièces d'identité portant photographies.

On trouvera, dans la partie principale du présent rapport, de plus amples détails concernant le rendement prévu et les résultats atteints durant l'année; on peut toutefois affirmer en toute confiance qu'en 1990-1991, on a «fait plus avec moins». La demande globale a augmenté de 6,2 p. 100, tandis que la productivité connaissait une hausse de 4,8 p. 100 par rapport à 1989-1990, ce qui a permis une économie de 21 années-personnes. Quant au déficit d'exploitation, il a été de 30,3 p. 100 inférieur aux niveaux prévus dans le Plan d'entreprise de 1990-1991. Ces performances n'ont pas cependant empêché le maintien ou l'amélioration de la qualité du service. Ainsi, durant la période où la demande de passeports a bondi en raison de