



concernant la productivité, le volume et la demande de passeports et d'autres indicateurs. Elle réalise aussi des études sur les mesures et les méthodes de travail.

La Direction des services de gestion s'est occupée de la mise au point initiale du Plan de perfectionnement de la technologie, qui sera mis en oeuvre au cours des prochaines années. La première étape a consisté à mener une étude sur les opérations actuelles du Bureau et sur les technologies nouvelles qui pourraient permettre de perfectionner les systèmes existants.

L'étude recommande de restructurer les activités en fonction des objectifs suivants :

- mise en place d'équipements d'exploitation de données en direct de façon à relier tous les bureaux des passeports et autres services de délivrance, et à permettre le raccordement ultérieur d'autres usagers, comme les fonctionnaires de l'immigration, aux fins de la validation des passeports;
- intégration de nouvelles technologies de saisie et de gestion d'images et élaboration de systèmes opérationnels correspondants de gestion et de transitique d'images de documents;
- adoption de nouvelles méthodes de production des passeports pour permettre à l'information numérique d'apparaître directement dans le passeport.

La mise en oeuvre du Plan de perfectionnement de la technologie permettra au Canada de conserver sa position de chef de file international dans la conception et la production de passeports lisibles à la machine et protégés de la contrefaçon, et de mettre en valeur l'intégrité et la réputation du passeport canadien à l'échelle internationale.

La Section du contrôle de la qualité a vérifié plus de 109 000 dossiers dans des bureaux de délivrance situés au Canada et à l'étranger. Moins de 2 p. 100 de ces dossiers ont nécessité un examen plus poussé. La mise en place d'un nouveau système de production de rapports pour l'enregistrement des

observations fournira aux bureaux de délivrance et aux administrateurs des renseignements plus révélateurs.

La Section de l'analyse des données a donné suite à plus de 138 000 signalements dont 60 000 ont exigé une prise de contact avec les bureaux de délivrance et les requérants.

La Section du contrôle de la qualité a institué une procédure permettant de confirmer auprès des registraires provinciaux des statistiques de l'état civil la validité des actes de naissance présentés aux fins de demandes de passeport dans les missions à l'étranger.

Elle a aussi dispensé au personnel des missions d'AECEC cinq cours de formation concernant les passeports, lesquels ont aussi été offerts aux agents des affaires sociales et au personnel recruté sur place des missions situées en Europe de l'Est et au Moyen-Orient.

La Section des systèmes électroniques de traitement des données a mis en oeuvre le Réseau local (RL), un système d'ordinateurs personnels destiné à relier les employés de l'Administration centrale et à faciliter les communications entre les employés.

La Section de l'organisation et des méthodes a raffiné le Système de mesure des données sur le rendement et augmenté la participation au processus de planification, y compris la planification budgétaire, du Bureau des passeports.

Au nombre des nouveaux projets figurent des études concernant les habitudes de travail des sections Approbation et Inspection, et la préparation de prévisions budgétaires détaillées pour chacune des sections des Opérations centrales. De nouvelles bases de données renseignent le Bureau des passeports sur la répartition géographique et les caractéristiques démographiques des clients de chaque bureau de délivrance, ainsi que sur les ressources humaines nécessaires à la mise en oeuvre du Plan d'amélioration de la sécurité.