

IMPÉRATIF STRATÉGIQUE	PROJET ET DESCRIPTION	RÉSULTAT
IS-1 DIVERSIFICATION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES	Encourager l'innovation au Bureau des passeports Agents réceptionnaires	Le partenariat à titre expérimental avec Postes Canada se poursuit et doit être évalué au cours de l'exercice 1999-2000
IS-2 PROCESSUS DE LA DIRECTION	<p>Système intégré des finances et du matériel Profil des compétences de l'équipe de gestion</p> <p>Système de comptabilité par activités Mise en œuvre de la Norme générale de classification (NGC)</p> <p>Élaborer et maintenir un processus permettant au Bureau des passeports de rester une organisation de qualité selon la définition de l'Institut national de la qualité et de Prix Canada pour l'excellence (PCE)</p> <p>Construire un système de calendrier pour la gestion</p>	<p>Se poursuit. Devrait être terminé en 1999-2000 En attente en raison du déploiement d'IRIS et de la NGC</p> <p>Toutes les activités ont été menées à terme Nous passerons à la NGC vers la fin de l'an 2000</p> <p>La plupart des initiatives liées au PCE sont revues à la lumière de l'étude sur la gouvernance interne. Nombre d'entre elles ont été reportées, tandis que les autres, inactives, ont été relancées, notamment les indicateurs de performance et les mesures clés, etc.</p> <p>La conception du système et la structure de prestation sont à l'étude</p>
IS-3 TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION	<p>Programme de perfectionnement de la technologie (TEP), système automatisé de délivrance de passeports (IRIS)</p> <p>Projet de super-serveur. Mettre en place un système de serveur moins insensible aux défaillances et plus évolutif qui accepterait la messagerie à distance, un intranet et une base de données administrative</p> <p>Projet pilote : nouveaux logiciels et matériel. Mettre en place un système de OP plus stables et plus robustes et des logiciels normalisés à travers le Bureau des passeports</p> <p>Système de convergence téléphonie-informatique (CTI). Remplacer et normaliser l'équipement et le logiciel de notre Centre d'appel.</p> <p>Système automatisé de gestion des dossiers (ForeMost)</p> <p>Carte-passeport. Le passeport actuel sera éventuellement remplacé par une carte laminée lisible à la machine en format de poche et comportant des éléments de sécurité intégrés</p>	<p>Tous les projets pilotes sont terminés. Planification d'un déploiement à l'échelle nationale qui sera terminé en mars 2000</p> <p>Serveur transféré dans un milieu de production intégrée</p> <p>Projet mené à terme en 1998-1999</p> <p>Mis en place dans tous nos centres d'appel en septembre 1999. Sera entièrement fonctionnel en décembre 1999</p> <p>ForeMost installé avec succès à l'administration centrale et dans la moitié des bureaux régionaux. Le reste du travail se fera d'ici à la fin de l'exercice 1999-2000</p> <p>Se poursuit. Le projet requiert une étroite collaboration entre plusieurs ministères fédéraux et organismes internationaux.</p>
IS-4 REFONTE DU PROCESSUS	<p>Projet de carte de débit/crédit</p> <p>Formulaire de demande révisé et simplifié</p> <p>Prestation de services express, urgent ou par retour du courrier. Ces options sont offertes à titre expérimental avec des frais supplémentaires.</p>	<p>Terminé. En 1998-1999, 35 p. 100 des recettes annuelles</p> <p>Terminé. Seront mis en place en 1999-2000</p> <p>Projets entamés, se poursuivent; une évaluation permettra de déterminer la demande et les attributs des services.</p>