

sentence dans un cas de falsification de document de voyage. Leur témoignage a été un des éléments qui ont contribué à l'imposition d'une peine sévère dans cette cause.

Dans le cadre d'autres initiatives, la Direction a amélioré le programme de formation permettant au personnel consulaire de produire des documents de voyage à l'étranger au nom du Bureau des passeports. Les manuels de formation ont été révisés.

La Direction a continué à mettre en œuvre le plan pluriannuel de vérification adopté en 1992-1993. Le plan

demande des vérifications des bureaux locaux de tout le pays et examine tous les aspects de leur travail, sécurité, finances, ressources humaines et gestion de l'information, etc. Pour améliorer ce processus, la Direction a révisé le guide d'examen utilisé dans le travail d'évaluation. Comme au cours des années précédentes, la vérification de cette année a révélé que les bureaux locaux ont fonctionné efficacement et qu'ils ont fourni aux clients un service excellent.

FINANCES LA DIRECTION DES FINANCES ET DE L'ADMINISTRATION

La Direction des finances et de l'administration offre conseils et soutien aux gestionnaires du Bureau des passeports dans les questions concernant les finances, l'administration, le logement et les télécommunications.

Au cours de l'année, la Section des finances a traité quelque 12 000 transactions de paiement et autres pièces comptables et a préparé les états financiers et les rapports publiés dans les Comptes publics du Canada. La section a également examiné le cycle budgétaire du Bureau des passeports et a développé un nouveau cadre de planification des ressources à mettre en place au cours de l'exercice financier 1996-1997. La Direction a soutenu la mise en œuvre du Plan de perfectionnement de la technologie en aidant à la détermination des coûts des activités et à la préparation d'une soumission au Conseil du Trésor portant sur la phase finale du plan.

Un des projets innovateurs entrepris cette année a été une étude de faisabilité concernant l'usage de cartes de crédit et de débit par les clients pour acquitter les frais de services du Bureau des passeports. La Direction a mené un sondage auprès de la clientèle du Bureau des passeports à travers le Canada et a trouvé que plus de 51 p. cent de ses

clients préféreraient avoir recours à ce moyen pour acquitter leurs droits de passeports. Une analyse coût/bénéfices, l'approbation par la direction d'une introduction graduelle des cartes et la mise sur pied d'une équipe de mise en œuvre ont constitué les étapes suivantes.

Une autre initiative importante en 1995-1996 a été la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle pour la Direction des finances et de l'administration. La nouvelle structure répondra mieux aux besoins de la gestion du Bureau des passeports et encouragera davantage une plus grande approche d'équipe dans la poursuite des buts d'entreprise. Dans le cadre de la réorganisation, la Section de gestion des documents a été transférée de la Direction des services financiers et administratifs à la Direction des Services de gestion. La réorganisation sera achevée en 1996-1997.

Le groupe Logements et télécommunications a complété un certain nombre de projets au cours de l'année. Le Groupe a concentré ses efforts sur la qualité du milieu de travail en prenant des mesures visant à améliorer la qualité de l'air, la sécurité et le bien-être général dans les locaux occupés par le Bureau des passeports.