

CHAPITRE 2 : LES POINTS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Les objectifs énoncés dans le Plan d'entreprise 1994-1995

Depuis quelques années, le Bureau des passeports s'acquitte de son mandat dans une optique beaucoup plus commerciale. Pendant l'exercice 1994-1995, il a poussé plus avant beaucoup des démarches entreprises pour améliorer son fonctionnement. Dans un même temps, il a accordé une attention particulière aux sept objectifs fixés dans le *Plan d'entreprise 1994-1995*. Le fait qu'il a atteint ces objectifs témoigne une fois de plus de la détermination avec laquelle il s'efforce de trouver des moyens pour mieux servir les voyageurs canadiens.

Le Plan de perfectionnement de la technologie englobe toute une gamme de mesures. Celles-ci touchent pratiquement tout ce que fait l'organisation pour délivrer un produit de grande qualité.

Les objectifs fixés dans le *Plan d'entreprise* étaient centrés sur les démarches suivantes : le Plan de perfectionnement de la technologie, le Projet d'examen de l'affectation des ressources, l'Initiative en formation consulaire, le Plan de gestion des ressources humaines, l'Habilitation, les Initiatives pour une qualité de service accrue, et la Recherche de nouveaux créneaux et produits.

Le **Plan de perfectionnement de la technologie** englobe toute une gamme de mesures. Celles-ci touchent pratiquement tout ce que fait l'organisation pour délivrer un produit de grande qualité. Le plan prévoit la mise au point de systèmes et procédés perfectionnés pour la production des passeports, l'adoption de mesures de sécurité renforcées et la formation d'un personnel très motivé, capable d'assumer des responsabilités toujours plus grandes.

La réalisation du plan est étalée sur une période de quatre ans; débutée en 1993, elle s'achèvera à la fin de 1997. Pour définir le plus clairement possible la démarche qu'il entend suivre, le Bureau des passeports a divisé ce plan en quatre étapes.

La première, entamée en septembre 1993, s'est terminée à la mi-mars 1994. Elle a servi à cerner les besoins futurs des usagers et les conditions à respecter pour renouveler le processus de délivrance. Elle a aussi aidé à élaborer de nouvelles méthodes d'organisation du travail et à mettre en place une infrastructure informatique.

La deuxième étape, centrée avant tout sur les essais et la recherche, a pris fin en 1995. Elle consistait à mettre à l'épreuve pratiquement tous les aspects de la production des passeports, et notamment à évaluer leur rapport coût-avantage.

La troisième étape a pour but de mettre à l'essai les nouveaux systèmes et procédés en situation réelle. La quatrième, enfin, marque la mise en service du nouvel équipement et des nouveaux procédés à l'échelle de l'organisation.