

CHAPITRE 2 — UN EXERCICE FRUCTUEUX

Bien qu'il reste beaucoup de travail à accomplir aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre du *Plan de gestion des ressources humaines*, le Bureau des passeports a atteint, voire dépassé, les objectifs énoncés dans le *Plan d'entreprise de 1993-1994*.

Les objectifs énoncés dans ce plan d'entreprise sont les suivants :

- *Plan d'amélioration de la sécurité*
- *Plan de perfectionnement de la technologie*
- Examen des opérations de gestion
- Examen du *Document cadre*
- *Plan de gestion des ressources humaines*
- Initiatives sur la qualité du service
- *Plan de communication*
- *Plan de vérification*
- Habilitation.

Dans le cadre du *Plan d'amélioration de la sécurité*, nous avons ouvert trois nouveaux bureaux, ce qui permet à un plus grand nombre de clients de présenter en personne leur demande de titre de voyage. Nous avons accentué la vérification des répondants dans certaines zones et centralisé pour des raisons d'efficacité et de sécurité le service assuré par la poste. La Direction de la sécurité et des opérations à l'étranger a amélioré le Système de gestion des cas ainsi que le programme de formation du personnel chargé des services consulaires et elle a procédé à la vérification des opérations; en collaboration avec les Opérations consulaires et le Soutien aux mesures d'urgence, elle a aussi mené une étude portant sur la délivrance des passeports à l'étranger. À la suite d'une recommandation formulée par le vérificateur général, le Bureau des passeports a mis sur pied un projet visant à évaluer l'ampleur de l'utilisation frauduleuse de certificats de

citoyenneté perdus ou volés dans les demandes de passeport.

L'étape I du *Plan de perfectionnement de la technologie (PPT)* a débuté en septembre 1993 et elle s'est terminée le 11 mars 1994. Cette étape a permis non seulement de déterminer les besoins futurs de la clientèle ainsi que les exigences liées au renouvellement du processus de délivrance, mais aussi de concevoir de nouvelles structures de déroulement du travail et une infrastructure informatique. Les besoins des utilisateurs déterminés à cette étape ont été intégrés aux



De gauche à droite, à l'arrière : Gordon Thomas, Joel Shaw, Robert Margeson, Stan Bierbrier, Mark Lee, Diane Kayrouz, Serge Paquette, Jacques Perron et Les McPhee; à l'avant : Robert Lyonnais, Dave Clark, Claire Gauthier, Ajay Saigoukar et Celeste Peixe. Équipe du Projet de perfectionnement de la technologie (PPT)

diagrammes de déroulement du travail restructurés qui servent aux fins de l'élaboration d'un prototype pour l'étape II.

En vue de maximiser l'efficacité du renouvellement, nous avons examiné le processus de délivrance des passeports dans son ensemble. Nous avons alors demandé au Comité exécutif du Bureau des passeports de prendre des décisions sur plusieurs questions relatives à la sécurité, aux finances, aux politiques et aux procédures, à l'accès à l'information, aux nouveaux produits et services ainsi qu'aux opérations. Mentionnons notamment la politique relative aux répondants, les exigences en matière de saisie des données, la vérificatrice anthropométrique, la délivrance d'une carte-passeport, le nouveau barème des droits, le traitement des demandes présentées en personne, la délivrance des passeports, les