



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL . . .	iii
ABRÉGÉ	v
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Objet du Plan d'entreprise	1
1.2 Statut d'organisme de service spécial	1
1.3 Mission	2
1.4 Charte	3
1.5 Organisation	3
2.0 CADRE OPÉRATIONNEL	5
2.1 Client	5
2.2 Produits et services	5
2.3 Marché	7
2.4 Contexte	7
Renouveau de la conduite des affaires	7
Plan directeur	8
Examen des programmes	9
Service à la clientèle	9
2.5 Normes de service	9
2.6 Notre défi	12
2.7 Nos ressources humaines	14
2.8 Gestion stratégique	15
2.9 Cadre financier	16
3.0 OBJECTIFS DE RENDEMENT ET ANALYSE FINANCIÈRE	17
3.1 Objectifs de rendement	17
Demande	17
Volume	19
Types de produit	20
Types de service	21
Délai de traitement	21
Productivité	22
3.2 Analyse financière	24
Barème des droits	24
Recettes	24
Dépenses	26
Besoins de trésorerie nets	26
Sommaire des objectifs de rendement	28
4.0 OBJECTIFS POUR L'EXERCICE 1995-1996	29
4.1 Introduction	29
4.2 Étude de marché sur la carte-passeport	30
4.3 Sondage auprès de la clientèle	32