



1.0 INTRODUCTION

1.1 Objet du Plan d'entreprise

Le Plan d'entreprise a pour objet de définir les objectifs de fonctionnement du Bureau des passeports pour l'exercice 1995-1996, les activités à entreprendre pour les atteindre et les ressources nécessaires à cette fin. En outre, dans ce document,

- ▶ on analyse le cadre de fonctionnement et les tendances générales qui influent sur nos activités;
- ▶ on énonce les objectifs financiers et les autres objectifs de rendement à atteindre pendant l'exercice 1995-1996.

Par ce plan, l'équipe de direction du Bureau des passeports s'engage officiellement à atteindre les objectifs financiers et autres fixés pour l'exercice 1995-1996 et établit les paramètres qui permettront de mesurer le rendement de l'organisme. Le plan constitue aussi un important outil de communication interne. Il est revu et mis à jour chaque année.

1.2 Statut d'organisme de service spécial

Le Bureau des passeports est un organisme du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI).

Reconnaissant qu'il s'agit d'une organisation autonome dont le rôle consiste à fournir directement des services aux Canadiens, le gouvernement a fait du Bureau des passeports l'un des cinq premiers organismes de service spéciaux (OSS), créés en décembre 1989. C'est le 1^{er} avril 1990 que le Bureau a commencé à fonctionner en tant qu'organisme de service spécial, avec le mandat de dispenser ses services à la population avec efficacité, efficience et économie. Les décisions de la direction sont basées sur des principes de gestion commerciale reconnus et visent à améliorer la qualité du service fourni à la clientèle.

Les OSS relèvent du ministre par l'intermédiaire du sous-ministre, comme les autres services du ministère d'attache. Ce qui les distingue, c'est qu'ils sont plus directement responsables des résultats et qu'ils bénéficient d'une plus grande marge de manoeuvre pour atteindre le meilleur rendement possible. Ils fonctionnent donc plus ou moins comme des entreprises. En échange, les OSS s'engagent à fournir un niveau de service et à atteindre des objectifs de rendement donnés. Cette obligation de rendre compte est incarnée par le document cadre de l'organisme (sa « charte »), son Plan d'entreprise annuel et son rapport annuel.