

Message du Président-Directeur général

P.4

Nous voilà dans la troisième année de notre Plan stratégique quadriennal (1997-1998 à 2000-2001) et du Plan d'entreprise s'y rattachant. Depuis la mise en vigueur de ce Plan stratégique, nous avons constaté que celui-ci est de nature évolutive, nécessitant donc des mises au point en fonction de changements de plus en plus fréquents. Ce rapport illustre nos efforts en ce sens. Il fait état également des efforts que nous déployons pour maintenir et améliorer la qualité de nos services et l'efficacité de nos méthodes, tout en jetant les bases de nos activités futures.

Comme le suggère le titre *Un pas de plus*, l'exercice 1998-1999 a été marqué non seulement par nos réussites face à un certain nombre de difficultés colossales, mais aussi par plusieurs initiatives phares qui nous guideront dans le contexte du passage à un nouveau millénaire. Nous avons, par exemple, mené avec succès le projet pilote de mise en œuvre du nouveau système automatisé de délivrance de passeports, IRIS, système qui sera entièrement opérationnel vers le début de la prochaine année. Non seulement ce système permettra d'automatiser les processus actuels, mais il constituera aussi une plate-forme de lancement de nouveaux produits et de services améliorés dans l'avenir.

Au cours du présent exercice, un certain nombre de projets ont été réalisés avec succès, d'autres sont en cours de réalisation et quelques-uns ont été abandonnés. Notre palmarès n'est certes pas irréprochable. En tentant de composer avec de nombreuses difficultés, toutes en même temps, nous avons placé sur nos épaules un fardeau trop ambitieux et avons dû reconnaître nos limites. Par exemple, l'apport des employés à un colloque national de planification stratégique ainsi qu'à l'exercice *Soyons les meilleurs* a produit un formidable creuset d'excellents projets et d'idées. Vu la tension que leur éventuelle mise en œuvre aurait toutefois infligée à nos ressources du moment, les cadres supérieurs ont dû, à regret, prendre des décisions pénibles consistant à reléguer à