



## TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL</b> . . .	iii
<b>ABRÉGÉ</b> . . . . .	v
<b>1.0 INTRODUCTION</b> . . . . .	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
<b>2.0 CADRE OPÉRATIONNEL</b> . . . . .	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
<b>3.0 OBJECTIFS DE RENDEMENT ET ANALYSE FINANCIÈRE</b> . . . . .	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
<b>4.0 OBJECTIFS POUR L'EXERCICE 1995-1996</b> . . . . .	29
4.1 Introduction . . . . .	29
4.2 Étude de marché sur la carte-passeport . . . . .	30
4.3 Sondage auprès de la clientèle . . . . .	32