

NOS NORMES DE SERVICE ET NOTRE RENDEMENT

Le Bureau des passeports vise à traiter les demandes dans les plus brefs délais. Les demandes qui sont déposées en personne profitent du service le plus rapide. Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux, de St. John's, à Terre-Neuve, jusqu'à Victoria, en Colombie-Britannique.

Service au comptoir

Environ 85 p. 100 de tous les passeports sont délivrés à des requérants qui ont déposé leur demande en personne. Notre objectif est de leur délivrer un passeport dans les cinq jours ouvrables suivant la présentation de leur demande dûment remplie et de tous les documents d'appui. En 2000-2001, 93,3 p. 100 des clients qui ont déposé leur demande en personne ont obtenu leur passeport dans les cinq jours ouvrables, soit une baisse de quatre points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Un volume de demandes accru a fait augmenter le délai de traitement et a contribué à une baisse du rendement.

Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux

Le Bureau des passeports cherche à réduire le temps d'attente dans tous ses comptoirs à 45 minutes, et ce, 95 p. 100 des jours ouvrables. Nous arrivons actuellement à servir 70 p. 100 de nos clients dans ces délais.

Bureaux régionaux

Le Bureau des passeports exploite 29 bureaux administrés par quatre directions régionales : les Opérations de l'Est desservent la clientèle du Québec et des provinces de l'Atlantique; les Opérations de l'Ontario desservent l'Ontario; les Opérations de l'Ouest desservent les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique; les Opérations centrales s'occupent des demandes reçues par la poste de partout au Canada et aux États-Unis, ainsi que des clients qui se présentent en personne dans la région de la capitale nationale.

Les requérants des régions du Nord du Canada – Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut – peuvent envoyer leurs demandes par la poste ou par l'entremise de leur député fédéral.

Délai de traitement des demandes Pourcentage de demandes traitées en moins de 5 jours et en moins de 10 jours

