

LA STRUCTURE

Depuis qu'il est devenu un organisme de service spécial, le Bureau des passeports accorde une attention plus soutenue à sa structure. Quand cela était nécessaire, il a transféré des responsabilités et remanié son organigramme pour que celui-ci traduise mieux sa vocation commerciale et sa culture d'entreprise. Il a ainsi évolué de façon à habiliter ses employés, et particulièrement ses examinateurs, à pouvoir résoudre des questions complexes au moment même où ils font affaire avec les clients.

Le Bureau des passeports est dirigé par un président-directeur général, qui est redevable des activités et des résultats du Bureau auprès du sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international. Le Président-directeur général et les directeurs du Bureau forment le comité exécutif. Ce comité prend toutes les décisions concernant les politiques et les activités de l'organisme.

Le Bureau des passeports est composé des directions fonctionnelles et opérationnelles suivantes : Relations avec les organismes centraux et Secrétariat du bureau, Services de gestion et projet de perfectionnement de la technologie, Services en ressources humaines, Services financiers et administratifs, Sécurité, politiques et admissibilité, Opérations de l'Ouest, Opérations de l'Ontario, Opérations centrales et Opérations de l'Est.

Le Bureau des passeports est axé sur le client et dispense ses services directement à la population canadienne. Sa structure traduit cette orientation. Le Bureau des passeports exploite 31 points de service, à savoir 28 bureaux de délivrance répartis dans tout le pays, le service de traitement des demandes postales, le service de délivrance des certificats d'identité et le service de délivrance des documents de voyages officiels (voir appendice A). Le Bureau emploie 397 personnes nommées pour une période indéterminée et 118 personnes nommées pour une période déterminée.

« L'ORGANIGRAMME PRÉSENTÉ CI-APRÈS ILLUSTRE LES RAPPORTS
ENTRE LES DIVERS ÉLÉMENTS DE L'ORGANISATION ET TRADUIT
LA PRIMAUTÉ QUE L'ORGANISME ACCORDE À LA QUALITÉ DU SERVICE.
LE CLIENT EST AU CENTRE DES ACTIVITÉS DU BUREAU. »



LA PRIMAUTÉ DU CLIENT

Il n'est pas rare que les Canadiens passent des semaines à préparer un voyage à l'étranger. Cependant, très peu prennent le temps de réfléchir à la première condition à satisfaire pour entrer dans un pays étranger : avoir en main un passeport valide. Peu importe, ils savent ce qu'ils veulent : un service rapide et efficace et un passeport à prix très abordable. Au fil des ans, le Bureau des passeports a fait preuve de diligence pour combler les aspirations des voyageurs.

Pour personnaliser le service, le Bureau a soigneusement choisi l'emplacement où il a installé ses 31 points de service. Ces bureaux étant situés dans des agglomérations urbaines, l'organisme est en mesure de servir en personne 85 p. cent de sa clientèle. Le délai moyen de traitement est de cinq jours si la demande est présentée en personne, et de dix jours si elle est envoyée par la poste.

Le Bureau a pris soin de placer ses points de service à proximité d'un stationnement et dans des bâtiments accessibles aux personnes ayant une invalidité. Le service est offert en français et en anglais dans les régions désignées bilingues, et des solutions ont été prévues pour communiquer avec les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

Le Bureau dispose aussi des services d'urgence après les heures normales de bureau, pendant la fin de semaine et pendant les congés fériés.