

Nos principaux intervenants

Nous avons de nombreux intervenants, tous importants à notre développement. Cependant, nos clients sont nos principaux intervenants — tous les ans, plus de 1,3 million d'entre eux présentent une demande de passeport. Ils s'attendent à recevoir des documents sûrs et un service de qualité à prix raisonnable. Les citoyens et le gouvernement exigent des services gouvernementaux efficaces et abordables ainsi qu'un système sûr de documents de voyage. Pour accomplir leur travail, nos employés ont besoin d'outils, de ressources et d'appui, mais aussi que la qualité de leur travail soit reconnue.

La planification stratégique et notre organisation

Le gouvernement fédéral met davantage l'accent sur la planification stratégique afin d'atteindre ses objectifs en matière de fiscalité et de politique sociale. Les décisions doivent s'appuyer sur une compréhension claire de nos objectifs à long terme, des besoins de nos clients et de notre rôle au sein du gouvernement.

Les membres du Comité exécutif (CE), qui se compose du président-directeur général, de tous les directeurs et leurs homologues sont les principaux décideurs du Bureau des passeports. Le CE se concentre principalement sur le processus décisionnel de l'organisme et la planification stratégique à moyen terme, tout en appuyant le président-directeur général dans la planification stratégique à long terme. Le CE, quant à lui, reçoit l'appui des gestionnaires des opérations et des gestionnaires fonctionnels de l'ensemble de l'organisation. Ceux-ci sont responsables de la gestion et de la mise en œuvre quotidiennes des décisions du CE. Les gestionnaires et leurs homologues sont également une importante source d'information et de rétroaction vers les directeurs quant aux politiques, aux priorités, à l'environnement et à la mise en œuvre des objectifs stratégiques.

Les employés des bureaux de délivrance et des unités de soutien fonctionnel sont responsables de la prestation de nos services. Les employés des bureaux de délivrance sont notre lien avec la clientèle. Ils sont les « yeux » et les « oreilles » de notre organisation et, à ce titre, sont en mesure de nous faire part des commentaires des clients et de leurs idées sur la façon d'améliorer nos activités. Les employés des unités de soutien fonctionnel participent aussi étroitement au bon fonctionnement de l'organisation en offrant des services aux opérations qui permettent la gestion efficace de l'administration centrale et des bureaux régionaux. D'autre part, les employés de ces unités se servent de leur interaction avec les fournisseurs et d'autres ministères afin de repérer les possibilités et les « meilleures pratiques » qui pourraient permettre d'améliorer le rendement du Bureau des passeports.