

Tableau n° 2: Niveaux de service pour les titres de voyage délivrés au Canada en 1989-1990

	<u>Chiffres réels 1989-1990</u>	<u>Prévision 1991-1992 à 1993-1994</u>
<i>Délivrés par la poste (demandes complètes)</i>		
7 jours	97 %	97 %
14 jours	100 %	99 %
<i>Délivrés aux comptoirs</i>		
3 jours	96 %	96 %
5 jours	100 %	99 %

L'une des considérations importantes à prendre en compte dans la gestion de ce service consiste à trouver le juste équilibre entre d'une part, un niveau de service acceptable vu le temps de traitement requis et, d'autre part, un degré de sécurité suffisant pour préserver la qualité et les coûts des passeports canadiens, lesquels coûts se reflètent directement dans le barème de droits. Les services fournis par le Bureau sont extrêmement sujets aux critiques, et les risques que comporte la délivrance des passeports contenant des erreurs ou des informations inexactes montrent clairement à quel point il est important d'offrir un rendement de très bonne qualité. Les mécanismes de contrôle et la vérification des passeports renvoyés permettent d'atteindre les niveaux de service fixés et de préserver la bonne réputation internationale des passeports canadiens.

420 TAUX DE PRODUCTIVITÉ

La quantité de ressources humaines requise pour produire un certain nombre de passeports dépend des normes de productivité. Le taux est défini comme étant le nombre de titres de voyage délivrés par année-personne. On trouvera au tableau n° 3 une comparaison entre les taux de productivité prévus et les taux normaux.