



2.0 CADRE OPÉRATIONNEL

2.1 Client

Le Bureau des passeports offre des services directement aux Canadiens. Il est guidé par les obligations qu'il assume à l'égard de la population canadienne en vertu de sa mission. Nos principaux clients sont les simples citoyens et les fonctionnaires qui ont besoin des services que nous dispensons pour circuler facilement d'un pays à un autre. En outre, nous offrons des services, entre autres, à divers ministères et organismes fédéraux, ainsi qu'à l'industrie du voyage.

2.2 Produits et services

Le Bureau des passeports facilite le déplacement des Canadiens à l'étranger en offrant un ensemble de produits et de services. Notre principal produit est le passeport canadien; il en existe plusieurs catégories :

- ▶ le passeport de 24 pages;
- ▶ le passeport de 48 pages;
- ▶ le passeport diplomatique;
- ▶ le passeport spécial;
- ▶ le passeport d'urgence.

En plus des passeports, le Bureau délivre d'autres documents :

- ▶ le titre de voyage pour réfugié;
- ▶ le certificat d'identité.

Le passeport de 24 pages est le titre de voyage habituel que connaissent la plupart des Canadiens. Il est délivré aux citoyens canadiens qui effectuent occasionnellement des voyages d'agrément ou d'affaires. Ce passeport représente actuellement près de 98 p. 100 de tous les titres de voyage délivrés. Il est valide pour cinq ans et n'est pour l'instant pas renouvelable. Les enfants de moins de 16 ans peuvent être inscrits sur le passeport de l'un de leurs parents ou posséder leur propre passeport. Les droits exigibles pour le passeport de 24 pages sont actuellement de 35 \$.

Le passeport de 48 pages est pratiquement identique au passeport de 24 pages; étant plus long, il convient particulièrement aux voyageurs dont les déplacements sont plus fréquents, par exemple ceux qui se rendent régulièrement à l'étranger pour leurs affaires.