

CHAPITRE 1 – SERVICES DE PASSEPORT

RÔLE ET OBJECTIFS

Le Bureau des passeports assure la prestation des services de passeport au Canada et apporte aux missions canadiennes l'appui nécessaire à l'exécution de cette fonction à l'étranger. Il fournit des instructions concernant la délivrance, la retenue, la récupération et l'utilisation des passeports canadiens, conformément aux dispositions du Décret sur les passeports canadiens (C.P. 1981-1472 4 juin 1981) (voir l'annexe A).

En vertu d'une prérogative royale, le Bureau des passeports délivre des passeports ordinaires (24 et 48 pages), des passeports diplomatiques et spéciaux, des passeports d'urgence, des certificats d'identité et des titres de voyage pour réfugiés.

En tant qu'Organisme de service spécial (OSS), le Bureau des passeports s'est fixé les objectifs suivants :

- préserver la réputation internationale des passeports canadiens et, à cette fin, en améliorer la conception et appliquer des mesures de sécurité appropriées;
- fournir au public des services pratiques et rapides;
- percevoir un droit raisonnable pour les services fournis;
- collaborer avec les responsables d'autres programmes gouvernementaux touchant les voyages ou d'autres programmes d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

QUALITÉ DU SERVICE

Un objectif majeur a régi les initiatives du Bureau des passeports : le client d'abord. Cela a eu un impact profond et positif sur les activités du Bureau. Ainsi, en 1990, les heures d'ouverture de tous les bureaux du pays ont été revues, de sorte que les comptoirs sont maintenant ouverts jusqu'à sept

heures et demie de plus par semaine, sans recours au temps supplémentaire. À l'Administration centrale, les sections qui dispensent des services à d'autres sections ou régions ont elles aussi modifié leurs heures de travail de manière à améliorer le fonctionnement interne du Bureau.

L'affichage a été modifié pour mieux indiquer la nature des services fournis et pour faciliter la localisation du Bureau dans l'immeuble.

Le Bureau des passeports a élargi son système d'information téléphonique, afin de renseigner les usagers sur les formalités d'obtention d'un passeport. Ce service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. De tels systèmes se sont avérés particulièrement utiles dans les bureaux de petite et de moyenne tailles, qui ne peuvent affecter un employé seulement aux demandes de renseignements téléphoniques.

La plupart des bureaux sont maintenant dotés d'un système d'attente «à numéro» – suivant le principe du premier arrivé premier servi. Pour accélérer le service durant les périodes d'affluence, un comptoir particulier a été réservé au retrait des passeports, dans les bureaux de moyenne importance et dans certains bureaux plus modestes. Les grands bureaux offrent déjà ce service en tout temps.

