

400 INFORMATIONS CONCERNANT LE RENDEMENT ET JUSTIFICATION DES RESSOURCES

410 NIVEAUX DE SERVICE

Depuis que le Cabinet lui a donné instruction, en 1968, de commencer à ouvrir des bureaux régionaux de passeports, le Bureau a réussi à encourager les Canadiens à tirer parti des services aux comptoirs plus pratiques, plus efficaces et plus sûrs. À l'heure actuelle, au Canada, dix-sept pour cent seulement des demandes parviennent par la poste, le reste étant présenté aux bureaux régionaux ou aux comptoirs publics à Ottawa et à Hull. Même si le taux marginal d'efficacité associé aux nouvelles mesures que l'on pourrait prendre pour inciter les gens à se prévaloir des services au comptoir est moindre par rapport aux années antérieures, le Plan de gestion du Bureau des passeports contient des initiatives qui ont pour but de favoriser l'utilisation maximale de ces services, sans pour autant demander l'autorisation d'exiger des Canadiens qu'ils se présentent en personne pour obtenir leur passeport. Compte tenu de ces initiatives, le tableau 1 montre les niveaux de services visés au cours des années de planification pertinentes.

Tableau n° 1: Niveaux de service visés relativement aux titres de voyage délivrés au Canada

	<u>1991-1992</u>	<u>1992-1993</u>	<u>1993-1994</u>	<u>Chiffres réels 1990-1991</u>
Délivrés par la poste	17 %	17 %	17 %	17 %
Délivrés aux comptoirs	83 %	83 %	83 %	83 %

Normalement, il faut trois jours pour délivrer un passeport quand la demande est présentée en personne dans un bureau régional. Les demandes envoyées par la poste à Ottawa prennent normalement sept jours, sans compter le temps de traitement par la Société canadienne des postes pour l'envoi. Les missions à l'étranger reçoivent environ 70 000 demandes par an, soit 6 p. 100 du volume total. Le tableau n° 2 présente les niveaux de service de 1989-1990 par rapport au temps normalement requis pour délivrer un passeport à partir de la réception de la demande, ainsi que les niveaux de service prévus pour les années de planification en question.