

<i>Compétence des examinateurs</i>	Tous les examinateurs satisfont aux exigences d'accréditation fixées par le Bureau des passeports.
<i>Reconnaissance des bons services</i>	Le Bureau reconnaît et récompense les employés qui se distinguent au plan de la qualité du service.
<i>Communication avec le public</i>	Le Bureau des passeports sert la population dans les deux langues officielles et offre un service de transcription aux malentendants. En outre, les demandes de passeport existent en Braille. Tous les requérants peuvent se renseigner gratuitement sur nos services grâce à un numéro sans frais. Les téléphonistes sont en poste de 9 h à 17 h du lundi au vendredi, dans tous les fuseaux horaires. Des messages automatisés sont diffusés 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le pdg répond à toute la correspondance qui lui est adressée, dans un délai de 30 jours.
<i>Service au public</i>	Tous les employés du Bureau des passeports qui traitent avec le public assurent un service courtois, obligeant, aimable et empathique.

Une lettre envoyée récemment par un client (voir « Le miracle du 10 novembre », à l'annexe D) témoigne du fait que les employés du Bureau des passeports font l'impossible non seulement pour respecter ces normes de service, mais pour les dépasser. Le « miracle » réalisé par les employés du bureau du 5001, rue Yonge, à North York, illustre la qualité de service que nous sommes déterminés à assurer. C'est cette qualité de service qui explique la réputation du Bureau, réputation qui fait la fierté de nos employés.

Pendant l'année 1995-1996, le Bureau des passeports adoptera des normes de service supplémentaires.

## 2.6 Notre défi

Pour atteindre les normes de rendement adoptées par le Bureau des passeports à titre d'OSS tout en délivrant un produit de qualité et en assurant un niveau de service acceptable, le Bureau doit constamment équilibrer trois facteurs : le service, la sécurité et le coût.