

cerner les débouchés et créneaux potentiels. Le caractère général de cette mission permet à l'organisme de s'adapter aux circonstances.

La mission a été reproduite sous forme d'affiche, elle est intégrée à tous les documents officiels de l'organisme et elle a été communiquée à tous les employés. Elle est donc connue de l'ensemble du personnel. Celui-ci est évalué selon la contribution qu'il apporte à sa réalisation.

1.4 Charte

Les organismes de service spéciaux sont régis par un document cadre, de la même façon que les entreprises privées sont régies par la charte que leur accorde le gouvernement. En fait, le document cadre constitue la charte de l'OSS.

Dans le document cadre, le Bureau des passeports définit le mandat et le rôle de l'organisme, sa mission, sa vision et ses valeurs, sa structure et son cadre de responsabilité, les relations qu'il entretient avec sa clientèle, son ministère d'attache et d'autres organisations, et les critères d'évaluation de son rendement. On précise aussi les pouvoirs délégués au pdg. Celui-ci a le même pouvoir de décision qu'un sous-ministre dans une série de domaines touchant les finances, l'administration et la gestion des ressources humaines.

Le Bureau revoit le document cadre tous les trois ans. Celui-ci a fait l'objet d'une refonte complète en 1993-1994. Le nouveau document a été examiné par le conseil consultatif et entériné par le sous-ministre responsable.

1.5 Organisation

Le Bureau des passeports est composé de cinq directions fonctionnelles et de quatre directions opérationnelles, comprenant 31 points de service. (L'organigramme du Bureau des passeports et la carte de ses bureaux au Canada figurent aux annexes B et C.)

Le processus décisionnel est dirigé par le Comité exécutif, qui est présidé par le président-directeur général. Il est composé de tous les directeurs de l'organisme.

L'organigramme (figure 1-1) illustre les relations entre les divers éléments de l'organisation. Il traduit la priorité que le Bureau accorde à la qualité du service : le client est au coeur de ses activités.