

RÉPONDRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS CANADIENS

Le Bureau des passeports est réputé dans le monde entier pour la sûreté de ses documents de voyage et de son processus de délivrance. Quant aux Canadiens, des sondages effectués auprès des clients et d'autres documents montrent qu'ils apprécient le service qu'ils reçoivent du Bureau des passeports pour sa rapidité, sa fiabilité et sa courtoisie. Pour préserver cette réputation, le Bureau est constamment à l'affût de nouvelles façons de faire, que ce soit en améliorant sa technologie ou le service à la clientèle.

Toujours en quête d'excellence, le Bureau des passeports entretient des rapports étroits avec des ministères et d'autres organismes du gouvernement canadien. Ces rapports lui permettent d'améliorer le service offert à la population canadienne, tout en assurant la sécurité et la rentabilité de ses activités.

Le mandat qui régit le Bureau des passeports est inscrit dans le Décret sur les passeports canadiens. En vertu de ce décret, le Bureau est chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports.

Le Bureau des passeports conseille aussi les missions canadiennes à l'étranger, auxquelles on s'adresse parfois pour délivrer des passeports aux Canadiens vivant à l'étranger. Il offre des services aux fonctionnaires et aux élus qui se rendent à l'étranger en mission officielle au nom du gouvernement du Canada ou bien d'un gouvernement provincial ou territorial. En outre, il répond aux gouvernements étrangers qui demandent des conseils sur la façon de délivrer avec efficacité et efficience des passeports sûrs.

« IL S'ENGAGE À PRODUIRE DES DOCUMENTS DE VOYAGE TOUT EN ACCORDANT LA PLUS HAUTE IMPORTANCE AU RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ, EN VEILLANT À AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE. »

LA MISSION

La mission du Bureau des passeports est claire : émettre au public canadien des documents de voyage respectés dans le monde entier. Ces documents sont reconnus dans des traités multilatéraux et sont réputés dans le monde entier pour leur authenticité et la sûreté de leur processus de délivrance. L'énoncé de mission du Bureau définit sa raison d'être et sert de fondation à sa stratégie de développement à long terme, notamment en ce qui concerne le recensement des marchés et produits potentiels. Le caractère général de cet énoncé permet à l'organisation 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, qui est évalué selon la contribution qu'il apporte à sa réalisation.

Le Bureau des passeports est une organisation axée sur le service hautement motivée qui respecte des normes supérieures tout en équilibrant son budget. Il s'engage à produire des documents de voyage tout en accordant la plus haute importance au rapport coût-efficacité, en veillant à améliorer la qualité du service selon des normes clairement définies et en assurant la sûreté de ses produits.

Le principal atout du Bureau des passeports, c'est son personnel. On l'encourage à faire preuve d'initiative pour résoudre des questions complexes et pour satisfaire aux exigences des voyageurs, dans la mesure où celles-ci sont raisonnables. L'organisation récompense les employés dont les états de service sont exemplaires.