

## nos valeurs

### Un service de qualité

Nous assurons un service de qualité qui comble ou dépasse les attentes du public canadien.

### Un personnel de qualité

Nous nous engageons à recruter et à former un personnel de qualité.

### L'intégrité

Nous délivrons des documents de voyage qui jouissent d'un prestige international.

### La sécurité

Nous veillons constamment à assurer la sécurité des documents de voyage et des procédés de production.

### La rentabilité

Nous délivrons des documents de voyage au public canadien avec un souci constant de rentabilité.

### Le rendement

Nous assurons une gestion saine et efficace de la prestation de nos services.

### La recherche et le développement

Nous consacrons temps, efforts et ressources à la recherche, en vue d'améliorer le produit et la technologie de production.

### La reconnaissance des réalisations

Nous encourageons le maintien de normes élevées de rendement chez nos employés et reconnaissons leurs réalisations.

## nos normes de services

### Droits

Le coût du passeport sert à recouvrer les frais pour la délivrance, la livraison et la production de tous les documents de voyage en fonction de la sécurité et d'un rapport coût-efficacité optimal.

### Temps d'attente

Le délai d'attente moyen pour le service est de 20 minutes. Selon les dernières données, 85 p. 100 de tous les clients sont servis en 20 minutes.

### Délai de traitement

Le délai de traitement moyen d'une demande de passeport envoyée par la poste est de dix jours ouvrables; il est de cinq jours ouvrables quand la demande est présentée en personne.

### Nombre de visites au bureau

Les Canadiens qui présentent une demande de passeport en personne doivent en général se présenter deux fois à nos bureaux : une fois pour déposer la demande et une autre pour prendre possession du passeport.

### Durée de l'examen

L'examen d'une demande dure en moyenne cinq minutes si la demande présentée par le client répond à toutes les exigences.

### Offre

La norme d'offre est de servir 85 p. 100 de nos clients en personne. Il existe 31 points de services, soit 28 bureaux de délivrance, le service des certificats d'identité, le service des voyages officiels et le service de traitement des demandes postales. Depuis quelques années, environ 15 p. 100 seulement des demandes traitées au Canada sont envoyées par la poste.

### Commodité

Tous les bureaux des passeports doivent être situés à proximité d'un stationnement et dans des immeubles accessibles aux personnes ayant une invalidité.

### Heures d'ouverture

Les bureaux des passeports ouvrent au moins sept heures et demie par jour. Certains bureaux sont ouverts jusqu'à neuf heures et demie par jour. Un système de réponse téléphonique informatisé répond aux questions les plus courantes 24 heures sur 24.

### Sécurité du document

Le Bureau des passeports est conscient du fait que le passeport canadien représente une cible privilégiée pour les personnes qui veulent profiter de sa réputation internationale. La période de validité de cinq ans coïncide avec la durée de vie de la conception du document, nous permettant de profiter des nouvelles technologies de pointe dans le domaine de la sécurité à incorporer dans nos passeports.

### Document conforme aux normes internationales

Tous les documents de voyage délivrés par le Bureau des passeports respectent ou dépassent les critères internationaux définissant le format, les modalités de délivrance et l'intégrité des documents de voyage internationaux.

### Service d'urgence

Au Canada, le Bureau des passeports assure le service d'urgence après les heures de bureau, pendant les fins de semaine et pendant les jours fériés. Quand un passeport est perdu à l'étranger, on délivre un passeport d'urgence.

### Protection des renseignements personnels

Tous les renseignements personnels concernant les requérants sont protégés.

### Réputation des documents

Tous les documents délivrés par le Bureau des passeports sont respectés dans le monde entier.

### Habilitation des examinateurs

Les examinateurs sont habilités à résoudre des questions complexes au moment de l'examen.

### Compétence des examinateurs

Les examinateurs rencontrent les exigences d'accréditation fixées par le Bureau des passeports.

### Reconnaissance des bons services

Le Bureau reconnaît et récompense les employés qui se distinguent au plan de la qualité du service.

### Communications avec le public

Le Bureau des passeports sert la population dans les deux langues officielles et offre un service d'ATS aux personnes sourdes. En outre, les demandes de passeport sont offertes en Braille et sous format électronique destiné aux personnes ayant une déficience visuelle. Tous les requérants peuvent se renseigner sur nos services grâce à un numéro sans frais disponible tous les jours 24 heures sur 24. Des représentants sont disponibles pour le service du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale. Le P.-D.G. répond à toute correspondance qui lui est adressée par le grand public dans un délai de 30 jours ouvrables.

### Service au public

Tous les employés du Bureau des passeports qui traitent avec le public assurent un service courtois, obligeant, aimable et empathique.