



Le Bureau des passeports exploite 31 points de service, à savoir 28 bureaux de délivrance répartis dans tout le pays, le service de traitement des demandes postales, le service de délivrance des certificats d'identité et le service de délivrance des titres de voyage officiel (voir annexe B). Le Bureau emploie 434 personnes nommées pour une période indéterminée et 115 personnes nommées pour une période déterminée.

Le Bureau est en voie d'habiliter ses employés, afin qu'ils soient en mesure de résoudre des questions complexes quand ils traitent avec les clients. Le président-directeur général consulte l'équipe de direction composée des directeurs et chefs de service, qui lui fournit des conseils d'ordre opérationnel.

Pour s'assurer que tous les cadres supérieurs comprennent clairement les activités et les objectifs de l'organisation, le président-directeur général conclut avec chacun d'eux un contrat annuel énonçant ses responsabilités et les résultats qu'il doit atteindre.

Ai passeport, accepterais de voyager

Il n'est pas rare que les Canadiens passent des semaines à préparer un voyage à l'étranger. Cependant, très peu prennent le temps de réfléchir à la première condition à satisfaire pour entrer dans un pays étranger : avoir en main un passeport valide. Peu importe, ils savent ce qu'ils veulent : un service rapide et efficace et un passeport à prix très abordable. Au fil des ans, le Bureau des passeports a fait preuve de diligence pour combler les aspirations des voyageurs.

Pour personnaliser le service, le Bureau a soigneusement choisi l'emplacement où il a installé ses 31 points de service. Ces bureaux étant situés dans des agglomérations urbaines, l'organisme est en mesure de servir en personne 85 p. 100 de sa clientèle. Le délai moyen de traitement est de cinq jours si la demande est présentée en personne, et de dix jours si elle est envoyée par la poste.

Le Bureau a pris soin de placer ses points de service à proximité d'un stationnement et dans des bâtiments accessibles aux personnes ayant une déficience. Le service est offert en français et en anglais, et des solutions ont été prévues pour communiquer avec les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

Le Bureau dispense aussi des services d'urgence après les heures normales de bureau, pendant la fin de semaine et pendant les congés fériés.



De gauche à droite : Judith Lefebvre, Roger Blais, Joyce Cochrane, Malka Simon
Bureau d'Ottawa