

Services spéciaux

En 1999, le Bureau des passeports a commencé à offrir le service urgent (en moins d'une journée ouvrable) et le service express (en moins de deux jours ouvrables), moyennant des frais supplémentaires. Maintenant offerts dans 11 bureaux régionaux, ces services ont été mis en œuvre pour répondre à la demande de la clientèle qui souhaitait des délais de délivrance plus courts. Seuls les requérants qui se présentent en personne peuvent profiter des services urgents et express.

Par ailleurs, un service d'urgence est offert en dehors des heures d'ouverture en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. D'autres circonstances spéciales peuvent aussi justifier une demande d'urgence; le requérant doit alors fournir une preuve documentaire de la situation d'urgence, telle qu'un billet d'avion, et sa demande de passeport doit répondre à tous les critères d'admissibilité.

Un voyageur canadien qui perd son passeport à l'étranger peut obtenir un passeport d'urgence dans une mission canadienne.

Centres d'appel

On peut composer le numéro sans frais du Bureau des passeports (1 800 567-6868) depuis n'importe où au Canada. Le système de convergence téléphonie informatique (CTI) offre un service de réponse téléphonique automatisé et achemine les appels au centre d'appel de la région d'où téléphone la personne. Les régions d'Ottawa-Hull, de Montréal, de Surrey et de Toronto ont, pour leur part, un numéro local.

Cette année, le Bureau des passeports a répondu à 2 136 261 appels, y compris 1 189 234 appels locaux. Quatre centres d'appel répondent aux communications en provenance du Canada et des États-Unis. Le centre d'appel de la région de la capitale nationale compte 20 lignes et répond aux appels des États-Unis. Le centre d'appel de l'Ontario, situé à Toronto, a 28 lignes. Celui de l'Est, qui se trouve à Montréal, en compte également 28 et répond aux appels du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, de Terre-Neuve et du Labrador. Le Centre d'appel de l'Ouest, situé à Surrey, en Colombie-Britannique, a 29 lignes et répond aux appels de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Le nombre de lignes n'a pas changé depuis la mise en œuvre des services, mais on songe à l'augmenter au cours de l'exercice financier 2001-2002.

Proportion des appels auxquels le système CTI a répondu

