

des sondages. Ils laissent savoir leurs exigences et leur satisfaction tous les jours aux examinateurs. Depuis trois ans, la Direction des opérations de l'Ouest réalise un sondage auprès de la clientèle établie dans l'ouest du Canada. Ce sondage a donné des résultats très satisfaisants, qui mettent en lumière la qualité de nos services. En 1995-1996, nous réaliserons un sondage du même ordre à l'échelle du Canada.

Le service à la clientèle est au coeur de la philosophie adoptée par le Bureau des passeports, et définie dans la mission, la vision et les valeurs de l'organisme. Nous élaborons et quantifions en permanence des normes de service. En voici les principales.

<i>Droits</i>	Le montant des droits exigés par le Bureau des passeports en échange de ses services dépend de deux principes directeurs : le recouvrement complet du prix de revient et l'établissement d'un rapport coût/efficacité optimal. La norme en matière de droits se définit comme le montant qui respecte ces deux principes. Le droit actuellement exigé pour le passeport de 24 pages est de 35 \$; pour le passeport de 48 pages, il est de 37 \$. Pour plus de détails sur les droits exigés, voir la section 3.
<i>Temps d'attente</i>	Le délai d'attente moyen pour être servi est de 20 minutes. Selon les dernières statistiques, 85 p. 100 de tous les clients sont servis en 20 minutes.
<i>Délai de traitement</i>	Le délai de traitement moyen d'une demande de passeport présentée par la poste est de 10 jours ouvrables; il est de 5 jours ouvrables quand la demande est présentée en personne.
<i>Nombre de visites au Bureau</i>	Les Canadiens qui présentent leur 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.
<i>Durée de l'examen</i>	L'examen dure en moyenne 5 minutes si la demande présentée par le client est complète.
<i>Offre</i>	La norme d'offre est de servir 85 p. 100 de nos clients en personne. Il existe 31 points de service, si l'on inclut le bureau de traitement des demandes postales, et les bureaux chargés