

Figure 7 PRESTATION DE SERVICES : RENDEMENT  
(en pourcentage)

		1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Par la poste	Délai ciblé : 10 jours	63 %	88 %	97 %	97 %
En personnes	Délai ciblé : 5 jours	96,6 %	97 %	97 %	98 %

**COMMENT LES CLIENTS OBTIENNENT-ILS UN PASSEPORT?**

La plupart des requérants préfèrent présenter leur demande de passeport en personne aux comptoirs installés partout au pays. En environ une personne sur cinq fait sa demande par la poste.

P.14

particulièrement au début de la saison hivernale. Plus de la moitié des participants à un sondage sur le service postal ont répondu que leurs passeports serviraient pour les vacances d'hiver et d'autres voyages d'agrément.)

**Nos centres d'appel téléphonique**

Nos centres d'appel sans frais sont situés à Toronto, Montréal, Surrey et Hull. Ils reçoivent plus de 1,3 million d'appels par an. Ces appels sont acheminés, soit vers notre système de réponse interactive qui fonctionne 24 heures par jour, 7 jours par semaine, soit vers nos téléphonistes qui sont en poste pendant les jours ouvrables aux heures d'ouverture. Notre personnel répond à des questions diverses portant sur l'état d'avancement des dossiers de demande, les conditions d'admissibilité pour obtenir un passeport ou un document de voyage, les coûts, les demandes urgentes et le remplacement de passeports volés ou perdus. Pour l'exercice de 1998-1999, le personnel des centres d'appel a donné suite à plus de 1,2 million d'appels, ce qui représente un taux d'accessibilité atteignant 93 pourcent. La norme industrielle se situe à 70 pourcent. (Voir FIGURE 4: Centres d'appel – pourcentage d'appels auxquels un agent a répondu). Le service automatisé s'occupe essentiellement des demandes portant sur des détails habituels, tels que l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture.

**Combien de temps faut-il pour traiter une demande?**

La promptitude avec laquelle un requérant ou une requérante reçoit son passeport dépend de la façon dont cette personne a soumis sa demande. Si la demande de passeport a été acheminée par la poste, le Bureau des passeports traite habituellement le dossier dans les dix jours ouvrables suivant la date de réception. Si la demande est présentée en personne à l'un des comptoirs du Bureau des passeports, le temps de traitement est de cinq jours ouvrables suivant la présentation de la demande.

Au cours des dernières années, le Bureau des passeports s'est sans cesse rapproché des objectifs qu'il s'est imposé lui-même en matière de normes de délivrance à l'égard des demandes formulées en personne et par la poste. (Voir FIGURE 7: Prestation de services : rendement)

Il est rare que le Bureau des passeports prenne plus de cinq ou dix jours ouvrables pour traiter une demande. Un retard est la conséquence directe d'un manque de pièces justificatives de la part du requérant ou d'un problème de sécurité. Dans ce dernier cas, certaines demandes doivent faire l'objet d'un examen minutieux, car, rappelons-le, l'intégrité et la sécurité demeurent notre priorité absolue. Toutefois, même dans de tels cas, l'échéance dépasse rarement sept jours ouvrables pour les demandes adressées en personne et dix-sept jours ouvrables pour les demandes acheminées par la poste.