



Jacques Côté, examinateur  
Opérations centrales

Le Bureau des passeports publie quatre documents officiels importants : le *Document cadre*, le *Plan stratégique*, le *Plan d'entreprise* et le *Rapport annuel*. Ces documents sont des outils de gestion essentiels qui servent à l'élaboration des stratégies à long terme et des objectifs commerciaux à court terme du Bureau, à leur mise en œuvre et à l'évaluation du rendement de l'organisme.

Le *Document cadre* constitue la charte du Bureau. On y définit les responsabilités et l'obligation de rendre compte de l'organisme. On révisé le *Document cadre* tous les trois ans, pour tenir compte des nouvelles réalités. La dernière révision remonte à 1994.

Le *Plan stratégique* précise les objectifs et stratégies à long terme de l'organisme. Le *Plan* en vigueur, terminé en 1992-1993, définit les orientations du Bureau des passeports jusqu'à la fin de l'exercice 1996-1997.

Le *Plan d'entreprise* indique les buts et objectifs commerciaux pour l'exercice financier suivant, définit les stratégies à suivre pour les atteindre et prévoit les ressources dont on aura besoin pour y parvenir.

Le *Rapport annuel* contient une évaluation des principales activités et le bilan financier de l'exercice précédent.

---

*Le Bureau des passeports est axé sur le client et dispense ses services directement à la population canadienne. Sa structure traduit cette orientation.*

---

## La structure

Depuis qu'il est devenu un organisme de service spécial, le Bureau des passeports accorde une attention plus soutenue à sa structure. Quand cela était nécessaire, il a transféré des responsabilités et remanié son organigramme afin que celui-ci traduise mieux sa vocation commerciale et sa culture d'entreprise.

Le Bureau des passeports est dirigé par un président-directeur général, qui siège au comité exécutif avec les différents directeurs du Bureau. Ce comité prend toutes les décisions concernant les politiques et les activités de l'organisme.

Le Bureau des passeports est composé des directions fonctionnelles et opérationnelles suivantes : Planification stratégique, Services de gestion, Services en ressources humaines, Finances et Administration, Sécurité et Opérations à l'étranger, Opérations de l'Ouest, Opérations de l'Ontario, Opérations centrales et Opérations de l'Est.

Le Bureau des passeports est axé sur le client et dispense ses services directement à la population canadienne. Sa structure traduit cette orientation. L'organigramme présenté ci-après (figure 1-1) illustre les rapports entre les divers éléments de l'organisation et traduit la primauté que l'organisme accorde à la qualité du service. Le client est au centre des activités du Bureau.