

## 2. Cadre opérationnel

Nous cernons dans cette section les hypothèses qui sous-tendent le Plan d'entreprise et les objectifs visés en 1992-1993. Nous expliquons aussi les concepts de demande et de productivité ainsi que les méthodes utilisées pour établir les taux de productivité.

### 2.1 Produit

Le passeport est un document unique et précieux qui atteste l'identité et la citoyenneté du titulaire. De nombreux pays exigent du visiteur qu'il soit porteur d'un passeport. La possession d'un passeport permet aux Canadiens de voyager librement et en toute sécurité. Le Bureau des passeports est autorisé à délivrer les titres de voyage suivants :

- passeport de 24 pages;
- passeport de 48 pages;
- passeport spécial;
- passeport diplomatique;
- passeport d'urgence;
- titre de voyage pour réfugié;
- certificat d'identité.

### 2.2 Marché

Le Bureau des passeports a le monopole de la délivrance des titres de voyage canadiens. Malgré l'absence de concurrence, le Bureau cherche continuellement les moyens de fournir un meilleur service et d'élargir ses activités. Autonome, le bureau établit lui-même ses critères en matière, par exemple, de sécurité des produits et de niveaux de service, et évalue son rendement de façon permanente.

### 2.3 Service

L'un de nos premiers objectifs en tant qu'organisme de service spécial est d'améliorer la qualité des services que nous offrons à nos clients. Nous avons toujours eu le souci d'y parvenir; la

capacité de le faire repose sur notre meilleur atout, nos employés. Aussi allons-nous porter davantage attention à l'instauration d'un climat de travail qui soit positif. Le rôle des examinateurs du Bureau des passeports est d'une importance particulière. Ces employés, en effet, interviennent directement auprès des clients. Nous avons préparé à leur intention un programme de formation entièrement adapté aux besoins organisationnels.

La perception qu'ont les clients de la qualité du service est aussi influencée par certains facteurs, comme la compétence, le sérieux et le professionnalisme de notre personnel, les taux d'erreur, la proximité d'un bureau des passeports, le délai entre le dépôt de la demande et la remise du passeport lorsque le client se présente en personne ou le délai de traitement des demandes envoyées par la poste. Ce sont des domaines où il faut peser les avantages de l'amélioration par rapport à la nécessité de maintenir un haut niveau de sécurité et des coûts raisonnables.

### 2.4 Sécurité

La valeur du passeport canadien repose sur sa réputation internationale d'intégrité en ce qui concerne non seulement le passeport lui-même, mais aussi le processus de délivrance. C'est pourquoi il importe au plus haut point de maintenir et même d'améliorer cette intégrité, tout en conservant le niveau de service auquel les Canadiens sont maintenant habitués.

### 2.5 Cadre financier

Doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses opérations à partir des revenus générés par les services de passeport. Au moment de transformer le Bureau des passeports en organisme de service spécial, il a été décidé de maintenir à quatre ans la période du seuil de rentabilité, c'est-à-dire la période pendant laquelle le fonds renouvelable doit générer