

délivrance. L'énoncé de mission du Bureau définit sa raison d'être et sert de fondation à sa stratégie de développement à long terme, notamment en ce qui concerne le recensement des marchés et produits potentiels. Le caractère général de cet énoncé permet à l'organisation de s'adapter aux circonstances. La mission a été reproduite sous forme d'affiche, elle est intégrée à tous les documents officiels de l'organisme et elle a été communiquée à tous les employés. Elle est donc connue de l'ensemble du personnel, qui est évalué selon la contribution qu'il apporte à sa réalisation.



Monica Urrutia, Production  
Bureau de Vancouver

Le Bureau des passeports est une organisation de service hautement motivée qui respecte des normes supérieures tout en équilibrant son budget. Il s'engage à produire des titres de voyage tout en accordant la plus haute importance au rapport coût-efficacité, en veillant à améliorer la qualité du service selon des normes clairement définies et en assurant la sûreté de ses produits. Son personnel est son principal atout. On l'encourage à faire preuve d'initiative pour résoudre des questions complexes et pour satisfaire aux exigences des voyageurs, dans la mesure où celles-ci sont raisonnables. L'organisation récompense les employés dont les états de service sont exemplaires.

## Le statut d'organisme de service spécial

En 1990, le Bureau des passeports a subi une transformation marquante : il est devenu l'un des cinq premiers organismes de service spéciaux créés par le gouvernement du Canada pour améliorer les services dispensés aux Canadiens. À ce titre, le Bureau des passeports met beaucoup d'accent sur l'emploi de pratiques commerciales saines dans la prestation des services. Tout en fonctionnant comme une entreprise privée, il reste un organisme gouvernemental, qui relève du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Le Bureau des passeports finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus pour la délivrance des passeports et autres titres de voyage, et doit réaliser des recettes suffisantes pour couvrir ses dépenses. Le Bureau est doté d'un fonds renouvelable. Il peut accumuler un excédent ou un déficit annuel jusqu'à concurrence de quatre millions de dollars. Le Bureau peut aussi reporter les excédents d'une année à l'autre pour compenser d'éventuels déficits. À l'heure actuelle, il a accumulé un excédent de 29,2 millions de dollars.

Comme organisme de service spécial, le Bureau des passeports dispose d'une marge de manœuvre considérable pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. En retour de cette autonomie, il doit rendre compte de son rendement en fonction de normes exigeantes.

Pour renforcer sa vocation commerciale, le Bureau est doté d'un Conseil consultatif où siègent des représentants du secteur public et du secteur privé. Le Conseil a pour rôle de conseiller le Bureau quant à ses orientations à long terme et d'étudier les documents officiels de l'organisme, en vue d'en recommander l'adoption ou le rejet au président-directeur général et au sous-ministre responsable. Le Conseil se réunit deux fois par an. Il est composé de sept membres, qui proviennent du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, d'autres ministères et organismes, d'autres organismes de service spéciaux, des compagnies aériennes et des voyagistes (voir annexe A).