

améliorations à y apporter. La Commission a recommandé, d'une part, de resserrer les critères d'attribution et, d'autre part, d'ouvrir des bureaux régionaux.

Le Bureau des passeports a rapidement mis en application les recommandations de la Commission touchant les modalités de délivrance. Les nouveaux règlements adoptés à cet effet ont réussi à réduire les cas de fraude; par contre, ils ont compliqué les démarches à faire pour obtenir un passeport. Beaucoup de gens ont eu de la difficulté à comprendre les nouvelles conditions à remplir pour obtenir un passeport. Comme aucun représentant du Bureau des passeports ne pouvait les aider à proximité de chez eux, ils s'adressaient à leur député. Cette situation a fait augmenter la pression exercée en faveur de la décentralisation. Pour y donner suite, le Bureau des passeports a décidé de créer trois bureaux régionaux. Ceux-ci ont ouvert leurs portes dans les trois plus grandes villes du pays : Montréal, Toronto et Vancouver.



Lucy Ramos, Jinous Ghalanoi, examinatrices
Bureau de Vancouver

À l'origine, les bureaux régionaux devaient répondre aux demandes de renseignements des citoyens qui avaient du mal à remplir le formulaire de demande. Ils ne pouvaient délivrer des passeports que dans des cas urgents. Très vite, cependant, les bureaux régionaux se sont imposés comme un lien important pour les voyageurs. Peu après leur ouverture, ils ont commencé à délivrer des passeports sur place. Pendant sa première année de fonctionnement, le bureau de Montréal a délivré environ 48 000 passeports, celui de Toronto, environ 45 000 et celui de Vancouver, environ 25 000.



De gauche à droite : Bernice Goulding, Susan Kelly,
Helena Silwanowicz, Jean-Paul Magazzinich
Bureau de Toronto

L'ouverture des bureaux régionaux a profité autant à la population qu'au gouvernement. Les clients ont en effet reçu un service personnalisé, ce qui a fait chuter le nombre d'erreurs et les délais de traitement. L'examen en personne des requérants a augmenté la sûreté du titre de voyage canadien, tout en diminuant le délai de production et le coût de revient. L'énorme succès remporté par les trois premiers bureaux auprès de la population a mené à l'ouverture de points de service dans tout le pays. Aujourd'hui, le Bureau administre 31 points de service, dont 28 bureaux de délivrance régionaux. Ces derniers délivrent chaque année plus de 85 p. 100 de l'ensemble des passeports.

En 1995, les trois bureaux régionaux ont célébré 25 ans de services rendus à la population canadienne. À l'aube des 25 prochaines années, le Bureau des passeports continue sur sa lancée vers l'excellence. Pour mieux répondre aux besoins des voyageurs du pays, il modernise le processus de délivrance des titres de voyage canadiens.

Le Bureau préserve la réputation internationale du passeport canadien en assurant la sûreté non seulement du titre de voyage proprement dit, mais encore celle de son processus de délivrance. L'efficacité et l'efficacité des bureaux régionaux revêtent un caractère crucial à cet égard. Le succès obtenu par les bureaux régionaux de Montréal, Toronto et Vancouver depuis 25 ans témoigne de la réputation enviable dont jouissent les titres de voyage canadiens à l'étranger.