

Le Bureau doit s'assurer que le passeport canadien demeure un titre de voyage respecté; c'est là un des aspects importants de son mandat. Le Bureau est constamment à la recherche des innovations technologiques qui permettront d'accroître l'intégrité et la sécurité du passeport canadien. D'autres systèmes ont été ajoutés cette année à ceux mis en place lors des années antérieures, dans la perspective de permettre un jour aux futurs requérants d'utiliser leur passeport comme preuve de citoyenneté lors de la présentation d'une nouvelle demande. Jusqu'à ce que le Bureau ait prouvé que cela ne compromettra pas la sécurité du passeport et n'en amoindrira pas la valeur pour les Canadiens, les exigences actuelles demeureront.

Des négociations avec la Société canadienne des postes ont permis d'améliorer le service de livraison postale des passeports. La Société garantit maintenant la livraison dans les deux jours ouvrables, et est en mesure de retracer tout passeport ou document connexe pendant le processus de traitement du courrier. La signature du destinataire est requise, par mesure de sécurité.

Le Bureau des passeports, soucieux de l'environnement, étudie la possibilité d'utiliser du papier recyclé pour ses formulaires de demande. Par ailleurs, l'utilisation plus répandue des micro-ordinateurs devrait permettre de réduire le nombre de lettres types pré-imprimées et, ainsi, de diminuer encore la consommation de papier.

Tous les bureaux de passeports au Canada offrent des services bilingues. Pendant l'année, les reçus de caisse de tous les bureaux ont été modifiés pour assurer leur conformité aux normes de la Politique des langues officielles.

Pour renseigner les Canadiens sur les façons dont le Bureau des passeports peut leur venir en aide, les directeurs et les chefs de service participent à des salons touristiques ainsi qu'à des émissions radiophoniques et télévisées, fournissent l'information nécessaire

à la publication d'articles et, sur demande, donnent des exposés dans le cadre de séminaires destinés aux agents de voyage.

En novembre 1990, le Ministre approuvait un Programme de sensibilisation aux services consulaires. Le Bureau des passeports, qui représente le Ministère au Canada, a participé activement au groupe de travail chargé de ce projet. Les objectifs du Programme sont les suivants :

- renseigner les Canadiens sur la gamme des services offerts par Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada;
- aider les Canadiens à éviter les problèmes lorsqu'ils vont à l'étranger;
- susciter des attentes réalistes face aux services consulaires;
- rehausser le prestige du Ministère en attirant l'attention sur la qualité du programme consulaire;
- faire reconnaître l'importance des activités consulaires dans le service extérieur canadien.

Le Bureau des passeports a participé, en janvier 1991, à la «Semaine de sensibilisation aux services consulaires» organisée par le Ministère. Une tournée médiatique pan-canadienne, qui a été retardé par la guerre du Golfe, sera toutefois inaugurée officiellement à Vancouver en 1991-1992.

Certaines de ces initiatives ont eu d'importantes conséquences pour les opérations, d'autres moins. Mais toutes visent le même objectif, à savoir permettre aux Canadiens de bénéficier de services rapides et leur offrir un passeport sûr et fiable.

La guerre du Golfe

Le Bureau des passeports a ressenti assez vivement les effets de la guerre du Golfe. Il a souvent eu à répondre aux agents consulaires à la recherche de conseils sur la délivrance de passeports à des personnes désireuses de quitter le Koweït et l'Iraq. Le Bureau a mis en place dans les missions intéressées des