

Vu de l'extérieur, nous devons rendre des services économiques et efficaces à tous les requérants, à partir de l'homme d'affaires pressé jusqu'à celui qui est accablé de peine, et depuis ceux qui partent en lune de miel jusqu'au diplomate. Du point de vue de ces clients, plus c'est rapide, mieux c'est. Mais, avec chacun des passeports, nous devons appliquer diverses procédures réparties sur un certain nombre d'étapes, ayant toutes pour but d'assurer la sécurité de la personne et celle du pays. La sécurité, par exemple, veut dire qu'il faut vérifier l'identité du requérant et l'intégrité de la documentation d'appui, mais cela veut aussi dire qu'il faut produire un document très sécuritaire, qui représente fidèlement l'identité du voyageur, et qui est reconnu et accepté dans le monde entier. Le document lui-même doit être d'une qualité et d'une intégrité suffisantes pour le protéger contre les utilisations illégales. Il met en œuvre des procédés confidentiels et classifiés qui vont de l'étape de la conception jusqu'à celle de l'impression. Sans ces étapes, les activités criminelles augmenteraient considérablement et viendraient apporter le danger au seuil même de chacun d'entre nous.

#### **pour information**

*Lorsqu'ils vérifient les passeports aux frontières, une des choses dont tiennent compte les douaniers étrangers est la sécurité et la qualité du processus donnant droit à ces passeports. La qualité des passeports canadiens et l'intégrité de la sécurité et du processus de vérification de l'admissibilité sont bien connues des agents douaniers étrangers, et les Canadiens se voient rapidement accorder l'entrée dans un pays étranger. Cette année, le Bureau des passeports, de concert avec les forces policières et d'autres ministères, a fait enquête sur 200 cas d'abus ou de mauvais usage du passeport. Ces derniers furent bloqués dès le processus de vérification de l'admissibilité. Ces enquêtes ont abouti à des refus formels de services et à la révocation de passeports.*

Avec nos 28 bureaux répartis à la grandeur du pays, et nos services disponibles aux endroits éloignés, nous devons pouvoir maintenir des systèmes sécuritaires de partage de l'information et la capacité d'examiner et de traiter la documentation partout au Canada... tout Canadien peut s'attendre à recevoir la même qualité de service du Bureau des passeports quel que soit l'endroit où il demeure. On s'attend en même temps que ces services soient efficaces et économiques, et, parfois, les services doivent être rendus en fin de semaine ou dans des délais très courts. Pour nous acquitter de notre mission, nous devons souvent travailler en étroite collaboration et communiquer avec d'autres gouvernements et d'autres ministères pour réagir à des questions de sécurité ou même pour faire en sorte qu'un passeport attende le requérant à son arrivée à l'aéroport. Nous rendons ces services aux Canadiens partout dans le monde, aux missions situées à l'étranger, dans le but de soutenir les intérêts des Canadiens.

Tout commence par une demande de passeport, et, très tôt, le mouvement se transmet par ondes dans de nombreux domaines et responsabilités, comme un caillou qui frappe la surface calme d'un étang. L'impact de nos services, tout comme nos clients, voyage à travers le monde.

Cette année, nous avons délivré 1 517 838 passeports, et chacun de ceux-ci devait être impeccable.

Le Bureau des passeports délivre le passeport de 24 pages, celui le plus demandé, ainsi que les passeports diplomatiques, spéciaux, d'urgence, et le passeport régulier de 48 pages, les certificats d'identité et les titres de voyage pour réfugiés. Le Bureau des passeports est responsable de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation de ces documents, et fournit de l'aide aux missions qui délivrent des passeports à l'étranger. Toutes ces questions et autres problèmes liés aux documents de voyage canadiens sont supervisés par le Bureau des passeports comme le précise le Décret sur les passeports canadiens. Le Bureau des passeports investit fierté, soin et engagement dans ce processus.

Cette année, 1997-1998, a été une autre année de changements, d'adaptation et d'amélioration générale. Le Bureau des passeports a connu le succès dans de nombreux domaines, et a piloté