

# Réinventer Passeport Canada

Pendant 15 mois à compter de novembre 2006, Passeport Canada a traversé une crise que certains ont appelée la « tempête parfaite », en ce sens qu'elle a mis à l'épreuve sa capacité à faire face, à s'adapter et à innover dans des circonstances difficiles hors de son contrôle. L'organisme en est ressorti plus fort.

Par Bethany Campbell et Steve MacSween

Lorsque les États-Unis ont annoncé le lancement de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO) en 2004, Passeport Canada savait que cela annonçait un changement important : la capacité qu'avaient toujours eue les Canadiens d'entrer aux États-Unis sans passeport tirait à sa fin. Toutefois, après l'effet initial de cette nouvelle, rien n'a vraiment changé.

Ce n'est pas avant le 22 novembre 2006 que les États-Unis ont publié leur premier avis ferme annonçant la mise en œuvre de l'IVHO. Au cours de la première étape de cette initiative, les Canadiens prenant l'avion à destination ou en provenance des États-Unis, ou survolant le territoire américain, allaient devoir présenter un passeport canadien ou une carte NEXUS, cette dernière relevant du programme d'identification conjoint canado-américain pour les grands voyageurs. Ce changement entrerait en vigueur le 23 janvier 2007.

Passeport Canada — et les voyageurs canadiens — ont ainsi été avisés environ deux mois à l'avance du plus important changement jamais apporté aux relations frontalières entre le Canada et les États-Unis. Les personnes ayant besoin d'un passeport pour se rendre aux États-Unis par avion n'avaient que 60 jours pour s'en procurer un. Pour aggraver le problème, les médias se sont empressés de couvrir l'affaire, incitant ainsi les Canadiens à réagir en grand nombre.

Passeport Canada s'est soudainement retrouvé submergé par un énorme volume de demandes. Même si l'organisme avait pris des mesures d'urgence pour traiter un volume accru, elles étaient fondées sur une augmentation prévue de 6,6 p. 100. En fait, il a dû gérer une hausse vertigineuse de 22 p. 100.

En septembre 2006, l'organisme a reçu 251 000 demandes; en mars 2007, ce chiffre avait bondi à 600 000. Au cours des quatre mois qui se sont écoulés de décembre 2006 à mars 2007, Passeport Canada a traité environ le même nombre de demandes que lors d'une année entière au début de la décennie.

Au moment du lancement de l'IVHO, la norme de service de Passeport Canada pour le traitement des demandes reçues par la poste était de 15 jours. En mars 2007, le temps d'attente était de 43 jours.



PASSEPORTS DÉLIVRÉS DEPUIS 2003-2004



## Retour à la normale : ▲

Une employée de Passeport Canada sert une cliente au bureau des passeports de Gatineau.

Le nouveau centre de traitement de Passeport Canada pour les demandes transmises par la poste (Gatineau) ▶