La traversée de nouvelles frontières... Les Canadiens qui voyagent, pour autant de raisons qu'il y a de pays dans le monde, ont besoin des services du Bureau des passeports. Alors que beaucoup de clients utilisent ces services, peu d'entre eux réfléchissent aux subtilités, aux processus et à la complexité du Bureau des passeports. Bien des voyageurs croient, à tort, que faire une demande de passeport est un processus simple, comme se procurer un laissez-passer d'autobus; rien n'est plus loin de la vérité. Lorsqu'il délivre un document de voyage, le Bureau des passeports assume une responsabilité à l'endroit du requérant, de tous les autres citoyens du Canada, de l'image qu'on se fait du gouvernement, et il considère cette responsabilité comme une obligation vis-à-vis chacun des pays du monde. Ces responsabilités ont de vastes répercussions sur la sécurité des Canadiens, sur l'image que projette le Canada dans le monde et sur l'efficacité de la fonction publique.