

**Rapport annuel
2002-2003**

**Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits (BAGC)
Bureau des passeports**

Cat. No. E77-1/1-2003
ISBN: 0-662-67811-7



Bureau des Passeports
Passport Office

Bureau de l'Arbitre et Ombudsman
Ottawa, Canada
K1A 0G3

Our file Notre référence

Rapport Annuel 2002 - 2003

Your file Votre référence

Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits (BAGC)

Le 25 avril 2003

Monsieur Michael J. Hutton,
Président Directeur Général
Bureau des passeports
200 Promenade du Portage
Gatineau, Québec K1A 0G3

Monsieur le Président Directeur Général,

Il me fait plaisir de déposer le premier Rapport Annuel du Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits (BAGC). Au cours de l'année fiscale 2002-2003, nos efforts ont été concentrés envers les principales fonctions relevant du BAGC, soit :

- la revue indépendante de recommandations de révocation ou suspension de services de passeports, et
- la planification de l'établissement du Bureau de l'Ombudsman public.

Par ailleurs, nous avons aussi jeté les balises de mécanismes alternatifs de règlement des différends contractuels entre le Bureau des passeports et ses fournisseurs de biens et services. La publicité des mécanismes disponibles pour les employés souhaitant procéder à la Divulgence interne des actes fautifs en milieu de travail a aussi été complétée. Enfin, nous avons entrepris les consultations préliminaires avec l'autorité ministérielle déléguée en matière de Protection à la vie privée et Accès à l'information.

En fonction des ressources minimales dévolues à ces initiatives et projets, nous croyons avoir jeté les bases d'une action corrélative à la portée et de la nature du mandat qu'il nous reste maintenant à mettre en branle sur certains éléments et exercer en pleine autorité. Certainement, des actions de dotation seront nécessaires assez tôt au cours du nouvel exercice fiscal, afin que les clients, employés et partenaires d'affaire du Bureau des passeports, puissent bénéficier des recours et procédures qui seront mis à leur disposition.

Veillez croire, Monsieur le Président Directeur Général, en l'expression de mes sentiments distingués.

Jocelyn Francoeur

Jocelyn Francoeur, LL.B.
Président
Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits

Canada

Un organisme du ministère des
Affaires étrangères et du Commerce international

An agency of the Department of
Foreign Affairs and International Trade

Sommaire Exécutif

Le **Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits (BAGC)** oeuvre dans cinq sphères d'activité distinctes qui mettent à profit son indépendance institutionnelle à l'endroit des structures corporatives présentes au Bureau des passeports :

- l'arbitrage de dossiers de sécurité ;
- Ombudsman public ;
- services de médiation des différends contractuels ;
- divulgation des actes fautifs en milieu de travail ;
- protection à la vie privée et Accès aux renseignements personnels.

C'est en janvier 2002 qu'un **Arbitre** indépendant entrait formellement en poste pour considérer les recommandations de révocation ou suspension de services de passeports. Le dernier trimestre de l'année 2001-2002 a été consacré prioritairement à l'étude et examen de recommandations qui étaient demeurées pendantes avant la nomination de l'Arbitre. Au cours de cette période, 18 décisions ont été rendues. Aucune d'entre elles n'a fait l'objet d'un recours en révision judiciaire. Un examen complet de la jurisprudence à terme – soit 140 décisions – a été effectué au cours de la nouvelle année fiscale, durant laquelle 34 décisions ont été rendues.

Nous avons participé au premier forum des Ombudsman Canadiens à Ottawa en fin d'année fiscale. Cet événement nous a permis de découvrir les meilleures pratiques de Bureaux d'Ombudsman. Les fruits de ce forum nous permettront de parachever le travail préliminaire de recherche et de documentation relativement à l'établissement d'un bureau de l'**Ombudsman**, largement complété en cours d'exercice. Ce bureau sera chargé d'examiner de manière indépendante les plaintes du public qui n'ont pas été résolues par le processus interne déjà disponible. Essentiellement, l'Ombudsman appliquera un test d'équité relativement aux décisions administratives maintenues par le Bureau des passeports, avec lesquelles les citoyens et citoyennes ont des difficultés. La publication d'une *Liste de vérification de l'Ombudsman* donne les grandes normes d'équité vers lesquelles tendre pour la livraison de services transparents et de qualité. Cette liste, disponible en fin de ce Rapport Annuel, est largement inspirée de publications et recommandations disponibles et formulées au cours du forum sus-mentionné. Le rôle de l'Ombudsman est celui d'un agent de changement qui suscite la réflexion des deux parties – l'Agence et ses clients – pour qu'ils s'approprient la solution, lorsqu'une situation appelle un changement des pratiques ou des attentes. Le bureau de l'Ombudsman sera opérationnel au cours de la prochaine année lorsque les outils de communication dirigés à l'endroit du public seront lancés, et la dotation de ressources complétée.

A même le site de l'Ombudsman, les partenaires d'affaire du Bureau des passeports trouveront du matériel d'information relativement aux **mécanismes alternatifs de règlement des différends en matière contractuelle**. Les outils disponibles ont été répertoriés et plusieurs liens utiles avec des sites d'intérêt général sur le sujet seront proposés.

Le gouvernement fédéral a mis en vigueur une *Politique sur la divulgation interne concernant les actes fautifs au travail*. En vertu de cette **politique d'intégrité**, toutes les agences gouvernementales ont le devoir de désigner un Officier sénior de la divulgation.

Cette responsabilité a été conférée au Président du BAGC, puisqu'il officie de manière indépendante de la structure opérationnelle et de gestion du Bureau des passeports. En cours d'exercice, nous avons publié sur l'Intranet du Bureau des passeports les mécanismes, voies et moyens mis à la disposition des employé(e)s du Bureau des passeports. Aucune plainte n'a été déposée dans le courant de l'année.

Les obligations découlant des lois et politiques afférentes à la **Protection à la vie privée et Accès aux renseignements personnels** constituent un champ d'action au coeur du processus d'affaire du Bureau des passeports. Ces obligations sont telles qu'un examen approfondi et objectif des mécanismes existants visant à en assurer le respect et la prestation a été entrepris, de concert avec le Ministère des Affaires Extérieures et du Commerce International (MAECI). Grâce au support du Bureau des conseillers juridiques à PPT, nous avons accompli dans le cadre de rondes préliminaires de discussions avec le MAECI des progrès certains dans le sens du dépôt prochain de recommandations conjointes avec et auprès du ministère. L'objectif est d'assurer la prestation de service dans le respect des règles établies. Une nouvelle politique en matière de Protection à la vie privée qui assujettit toute initiative gouvernementale à une Étude d'impact sur la vie privée a accru considérablement la charge de travail des employé(e)s de PPT et du MAECI. Le Bureau des passeports est une organisation en constante évolution pour répondre aux fluctuations importantes de volume d'affaire comme d'initiatives bilatérales ou découlant de normes internationales. Au cours des prochaines années, de nombreuses Études d'impact devront donc être complétées. Il est dès lors souhaitable de recruter et développer une expertise interne en ces matières.

Table des matières

1. Arbitrage de dossiers de sécurité	5
i) procédure d'enquête	5
ii) procédure d'arbitrage	5
iii) nombre et type d'interventions	6
iv) examen des procédures opérationnelles	7
2. Etablissement du bureau de l'Ombudsman	8
i) processus actuel de résolution des plaintes	8
ii) processus à venir avec présence de l'Ombudsman	8
iii) étude comparative avec semblables bureaux	8
iv) structure du bureau de l'Ombudsman	9
v) nécessité de combler des postes et difficultés à résoudre	9
3. Services de médiation ou d'arbitrage des différends contractuels	10
4. Divulgence des actes fautifs en milieu de travail	10
5. Protection à la vie privée et Accès aux renseignements personnels	11
 Annexe	
Liste de vérification de l'Ombudsman	12

1. Arbitrage de dossiers de sécurité

Les motifs de révocation et de refus de services de passeports sont énoncés au *Décret sur les passeports Canadiens*. Le *Décret* est disponible sur le site Web du bureau des passeports à www.ppt.gc.ca. Toute décision de refus d'émettre ou de révocation de passeport est sujette à un recours en révision judiciaire.

La procédure gouvernant ces actions découle d'une autorité discrétionnaire. Les décisions de refus ou de révocation sont par essence des décisions administratives, assujetties aux règles de justice naturelle et d'équité procédurale. L'Arbitre, le conseiller juridique du Bureau des passeports de même que ceux de la section du droit administratif et constitutionnel du ministère de la Justice ont été activement impliqués dans le développement du processus.

i) La procédure d'enquête

La direction de la Sécurité, des politiques et de l'admissibilité du Bureau des passeports est un organisme d'enquête identifié à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La section de la Sécurité et de la revue de l'admissibilité (la Section) est chargée de l'administration du programme d'enquête. Lorsque la Section est avisée d'événements pouvant constituer des cas d'abus ou d'utilisation illégale de passeports ou documents de voyage, un dossier de sécurité est ouvert et une enquête peut être entreprise.

Les enquêtes de la Section visent à déterminer si les demandeurs ou détenteurs de passeports peuvent se voir refuser ou révoquer un passeport, aux termes du *Décret*. Si la preuve apparaît soutenir une proposition de refus ou de révocation, le sujet d'un dossier de sécurité est avisé par lettre formelle de proposition rédigée par la Section. Le sujet se voit accorder l'opportunité de répondre aux allégations de la Section.

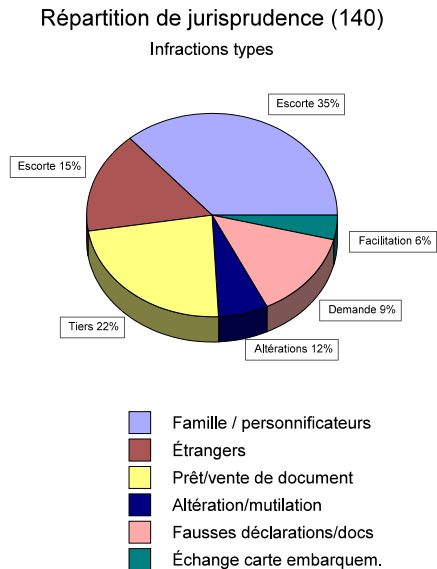
La lettre de proposition de la Section invite le sujet à soumettre, directement ou par ses conseillers ou procureurs, toute information jugée pertinente. La Section a l'obligation de considérer ces informations dans le cadre de son enquête. Après considération de toute l'information à sa disposition, la Section peut autoriser l'émission de passeport à pleine validité ou pour une période restreinte, assortie de conditions. Alternativement, dans la mesure où la Section estime que l'information semble supporter une conclusion que des motifs de refus ou de révocation sont applicables, la Section peut recommander à un Arbitre, agissant au nom du Bureau des passeports, de rendre une décision. L'Arbitre est appelé à refuser ou non l'émission d'un passeport, et prononce aussi sa décision relativement aux recommandations de révocation.

ii) La procédure d'arbitrage

Lorsqu'un dossier a été transmis à l'Arbitre pour décision, celui-ci considère le dossier entier et rend une décision écrite qui accueille ou rejette les recommandations de la Section. L'Arbitre se prononce aussi, dans les cas où le pourvoi de la Section est accueilli, quant à la durée de la période de suspension de services applicable. L'Arbitre agit de manière indépendante et saisit le sujet, ses conseillers ou procureurs de sa décision. Une copie de la décision est jointe au dossier considéré par l'Arbitre. Le dossier est retourné à la Section. Les décisions arbitrales sont considérées comme finales à compter de la date de réception par leur destinataire, i.e. les sujets de l'enquête. Ces derniers peuvent contester la décision en adressant une demande de révision judiciaire devant la Cour Fédérale du Canada dans un délai de trente (30) jours de la réception de ladite décision.

iii) Nombre et types d'interventions

Au cours de l'exercice 2002-2003, trente-quatre (34) décisions sont venues s'ajouter aux cent-six (106) précédentes répertoriées à ce jour. Onze (11) de ces cas étaient représentés par procureurs. L'Arbitre a accueilli le pourvoi de la Section dans trente-deux (32) cas, et rejeté deux (2) recommandations de révocation. Aucune décision n'a été portée en révision judiciaire devant la Cour Fédérale.



Les faits invoqués au soutien des recommandations de la Section peuvent être regroupés comme suit : (nombre de cas soumis en 2002-03)

Activité d'escorte de voyageurs munis de documents de voyage frauduleux (5 cas)

Escorte d'individus personnifiant des membres de la famille immédiate du sujet (12 cas)

Prêt ou vente de passeport à un tiers (8 cas)

Altération / mutilation de document (4 cas)

Fausses déclarations / faux document au soutien d'une demande de passeport (3 cas)

Échange de cartes d'embarquement avec tiers (2 cas)

Dans le cadre de ces enquêtes menées à terme¹, trois (3) demandes de service intérimaire (déposées pendant que l'enquête se déroulait) ont été présentées par des sujets, pour des motifs de compassion. Aucune n'a été accueillie favorablement par la Section. L'Arbitre a renversé une décision défavorable et ordonné l'émission d'un passeport à validité limitée, avec limite géographique. Dans un autre cas, l'Arbitre a déploré que la demande soit demeurée plus ou moins en suspens, en raison d'une absence de lettre formelle de la Section se prononçant définitivement sur la demande. Le même sujet a présenté une seconde demande pour un motif distinct de compassion, laquelle demande l'Arbitre a considéré aurait du être acceptée, au moins en partie. En effet, les membres de la famille du sujet n'ont pas à être pénalisés du fait de l'acte reproché commis par le sujet objet de l'enquête.

En rendant sa décision, l'Arbitre se prononce quant à la durée de la période de suspension des services, lorsque le pourvoi de la Section est accueilli. La jurisprudence à ce jour est assez prudente et la période maximale qui a été retenue correspond à la durée maximale d'un passeport émis à pleine validité, soit cinq (5) ans. En d'autres termes, la période "suspensive" ne saurait être plus longue que la période de "jouissance" potentielle d'un passeport, dusse sa demande être reçue favorablement. Dans les cas de fraude, déclaration mensongère ou utilisation illégale de documents conduisant à la révocation et/ou refus d'émettre, les facteurs aggravants et atténuants de chaque cas individuel sont examinés par l'Arbitre.

¹ Le lecteur doit se garder de présumer que la Section de la Sécurité et revue de l'admissibilité ait ouvert seulement 34 dossiers de sécurité en cours d'exercice. Le BAGC ne rend compte que des dossiers qui ont été l'objet d'un pourvoi sous sa juridiction. Comme nous l'avons expliqué à la rubrique "Procédure d'enquête", certains dossiers peuvent avoir fait l'objet d'autorisations d'émission par la Section et d'autres peuvent être en cours d'enquête.

Les principaux facteurs atténuants sont la coopération avec les autorités, et les motivations humanitaires des sujets lorsqu'il s'est avéré qu'une revendication de statut de réfugié a été reçue favorablement. Quant aux circonstances aggravantes, mentionnons le trafic de mineurs dont la destinée au point de débarquement demeure obscure, la collusion ou participation à un réseau de passage, la contestation ou négation devant des preuves accablantes, ou le mépris envers les conséquences de l'acte répréhensible. En conjuguant ces facteurs, l'Arbitre a imposé en cours d'exercice 2002-2003 des périodes de suspension de services de passeports variant de 5 ans à 5 ans moins 15 mois.

iv) Examen des procédures opérationnelles

En fonction de la jurisprudence accumulée, le Bureau des passeports a entrepris un examen des procédures opérationnelles. Cette étude devrait permettre de déterminer les principales considérations sur la base desquelles entreprendre, voire mener à terme et acheminer les enquêtes et recommandations de refus, révocation et suspension de services de passeports. Le Président Directeur Général du Bureau des passeports a demandé que le Conseiller juridique de l'agence dépose des recommandations, et appelé la participation des directorats impliqués de même que du BAGC.

En cours d'exercice, nous avons présenté au Conseiller juridique nos commentaires sur certaines problématiques. Le BAGC conçoit que le processus doit être clair, consistant et connu de tous les directorats. La contrepartie est aussi que ces processus soient transparents à l'endroit des justiciables, qu'ils soient justes et n'imposent pas de fardeau indu à leur endroit. Les résultats de cet examen sont attendus au cours de la prochaine année.

2. Etablissement du bureau de l'Ombudsman

i) Processus actuel de résolution des plaintes

Le Bureau des passeports traite toute plainte acheminée par les citoyens en examinant la nature de la demande. Les directorats impliqués, qu'il s'agisse du secteur opérationnel, des politiques ou corporatif, sont consultés. Des explications, correctifs ou amendements sont transmis au plaignant, de manière générale, par lettre signée par le Président Directeur Général du Bureau des passeports. Il s'agit donc d'un processus interne, autodidacte en quelque sorte.

ii) Processus à venir avec présence de l'Ombudsman

En complément de son processus interne de traitement des plaintes, le Bureau des passeports a convenu d'établir un bureau d'Ombudsman au sein du BAGC. Le rôle de l'Ombudsman est de soupeser, de manière indépendante, les impacts, le caractère raisonnable et la légalité des exigences imposées par le Bureau des passeports sur le demandeur insatisfait du service qui a formulé une plainte. Le BAGC rendra compte des activités de l'Ombudsman dans ses rapports annuels ultérieurs.

Agent de changement, l'Ombudsman suscite la réflexion des deux parties pour qu'elles s'approprient la solution, lorsqu'une situation appelle un changement des pratiques et des attentes.

Il intervient sur demande principalement lorsque les positions des parties (le Bureau des passeports et le plaignant) demeurent irréconciliables, ce qui sous-tend que la plainte a d'abord été formellement considérée et traitée en conformité du processus interne de résolution des plaintes. L'Ombudsman peut aussi déterminer que de référer la plainte au premier palier poserait

une injustice ou un inconvénient majeur - ne serait-ce que par le seul écoulement du temps requis pour ce faire. Dans ces cas, l'Ombudsman pourrait intervenir immédiatement, faire ressortir les enjeux et questions cruciales. Le but de cette intervention pro-active est d'amener plus rapidement l'Agence et la partie plaignante à constater la source des attentes respectives, les motivations, et la distance à parcourir pour en arriver à une situation équitable tout en étant respectueuse de la Loi.

Le processus envisagé est le suivant. Sur réception de plaintes, l'Ombudsman examine si le plaignant s'est adressé préalablement auprès du Bureau des passeports. En certaines circonstances, l'Ombudsman pourra initier le traitement de plaintes qui n'auraient pas été traitées au premier palier. Dans les deux cas, il entreprendra les démarches requises auprès du secteur pertinent (opérationnel, corporatif, des politiques) pour présenter le point de vue du plaignant, en discuter avec le personnel responsable et favoriser le rapprochement des parties. En cas d'échec, il dresse des recommandations, lesquelles seront communiquées aux deux parties. La meilleure solution est toujours celle que les parties s'approprient, et en ce sens, l'Ombudsman favorise une négociation raisonnée entre les parties. Certaines questions peuvent déjà avoir été traitées par l'Ombudsman, auquel cas la conclusion précédente trouverait écho.

iii) Etude comparative avec semblables bureaux

Nous avons effectué une recherche auprès des sites internationaux des bureaux émetteurs de documents de voyage avec lesquels le Bureau des passeports Canadien entretient des liens privilégiés (le forum "ad hoc" des cinq nations). Aucune de ces agences (soit en Australie, Nouvelle-Zélande, Royaume Uni et États-Unis) ne possède d'Ombudsman attitré. Deux de ces juridictions réfèrent leurs différends sérieux (ou de second palier) avec des demandeurs à des Ombudsman externes opérant à l'échelle gouvernementale, soit la Nouvelle-Zélande et le Royaume Uni. Deux autres possèdent un service de traitement des plaintes à l'interne (Australie et Royaume Uni), de même qu'elles possèdent une charte du service à la clientèle.

Notre recherche a aussi portée sur seize (16) sites d'institutions fédérales sélectionnées comme points repères, notre objectif étant de découvrir et construire sur la présence d'Ombudsman publics, i.e. ceux dont le champ d'action est dirigé à l'endroit des citoyens. Cette étude qui a révélé qu'il s'agit d'un champ d'activité relativement nouveau, a répertorié :

- Deux agences possédant un Ombudsman attribué, soit :
 - à l'ACDI, avec mandat portant sur le personnel,
 - la Défense nationale, portant sur le personnel et les activités affectant le personnel.
- Deux agences possédant un service de traitement des plaintes interne, via une composante opérationnelle de l'institution, soit :
 - l'Agence des douanes et du revenu,
 - Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada
- Certaines institutions n'ayant pas d'Ombudsman ou de service interne de traitement des plaintes sont reliés à une agence externe ayant comme mandat d'agir à titre d'Ombudsman, soit :
 - la Commission des plaintes concernant la GRC,
 - l'Office des transports du Canada.

Ainsi donc, pour ce qui est de ministères offrant un service à population, ce poste d'Ombudsman public semble constituer un précédent. Là où la notion d'Ombudsman est reconnue et à l'oeuvre, l'organisation parrainant cette fonction se distance de celle-ci pour des raisons de transparence et de consistance avec les buts visés par la mise en oeuvre de cette fonction. A l'intérieur du Bureau des passeports, la nature du mandat de l'Agence émanant d'une prérogative royale, il est évident que l'Ombudsman a d'abord un pouvoir de recommandation auprès de l'institution, non de coercition. Toutefois, les recommandations de l'Ombudsman constituent un puissant incitatif auprès du Bureau des passeports et de ses décideurs d'amender, améliorer ou rescinder en certaines circonstances des politiques ou pratiques jugées déficientes ou problématiques.

Le 1^{er} Forum des Ombudsman Canadiens a constitué une source riche d'informations à laquelle puiser. La publication d'une **Liste de vérification de l'Ombudsman** permet aux agences gouvernementales de saisir quels tests seront appliqués vis-à-vis les pratiques objet de plaintes. Pour le client, ces **Normes d'Équité** permettent de juger du caractère raisonnable de la plainte. Nous envisageons de publier semblable liste pour le bénéfice de tous.

iv) Structure du bureau de l'Ombudsman

En raison de l'absence de postes similaires dans des ministères (par opposition à des sociétés de la Couronne) dispensant un service à la population contre des frais, il nous a été impossible de tabler sur une structure établie supportant semblable fonction. Les seules statistiques disponibles concernent le volume de correspondance annuel au Bureau des passeports, duquel il est difficile d'extrapoler le nombre de plaintes (de second palier) susceptibles d'être soulevées auprès de l'Ombudsman.

Quoiqu'il en soit, la planification de base du bureau de l'Ombudsman a été effectuée en cours d'exercice. La planification budgétaire du Bureau des passeports fait état de ressources qui nous semblent adéquates pour lancer la fonction dans le cadre de la prochaine année fiscale. Déjà, le contenu édité d'un site Web de l'Ombudsman est pratiquement complété. Il reste à monter ce site, et le rendre disponible dans les deux langues officielles.

v) Nécessité de combler des postes et difficultés à résoudre

Lorsque le site Web de l'Ombudsman sera lancé, le bureau de l'Ombudsman devra être prêt à traiter immédiatement les demandes de renseignements ainsi que les plaintes qui lui seront acheminées. D'où

la nécessité de rédiger, classifier et doter des postes. S'agissant d'un champ d'activité relativement nouveau, il n'y a aucune description générique de postes similaires. Aussi, la question plus fondamentale qui se pose est l'application ou non des conventions collectives, et des procédures d'embauche et de rémunération de la fonction publique. Des Ombudsmen publics très en vue ont indiqué, au cours du Forum des Ombudsmen Canadiens, procéder à la dotation de ressources sans égard aux règles de recrutement de la fonction publique, tout en sauvegardant les avantages non pécuniaires consentis aux membres de la fonction publique pour leurs employés. Ce modèle de recrutement et d'embauche supporte l'indépendance de leur bureau, qui repose dans une large mesure sur des perceptions saines à entretenir. Naturellement, nous privilégions aussi cette approche.

3. Services de médiation ou d'arbitrage des différends contractuels

En regard de l'indépendance institutionnelle dont jouit le BAGC à l'endroit des structures corporatives présentes au Bureau des passeports, et considérant la connaissance par son Arbitre et Ombudsman des processus d'affaires et produits, le Bureau des passeports a confié au BAGC la mise sur pied de mécanismes alternatifs de règlement des différends en matière contractuelle. Il s'agit d'un processus volontaire par lequel le Bureau des passeports et un fournisseur de biens et services assujettissent des différends pouvant survenir dans le cadre de la réalisation d'un marché ou d'une réquisition.

Les parties se verront offrir des services de médiation ou d'arbitrage, au choix. Une grille analytique présentant les avantages et options de chaque mode a été conçue. Ces outils et pistes de solution pour le secteur privé et le Bureau des passeports seront décrits au site de l'Ombudsman.

Les services disponibles s'inscrivent dans le cadre d'**Alternatives de Règlement des Différends (ARD)**

Un examen des outils disponibles auprès d'un ensemble d'intervenants en matière d'ARD permettra au BAGC de proposer aux parties des mandats particularisés au type de mécanisme retenu.

4. Divulgence des actes fautifs en milieu de travail

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Secrétariat du Conseil du Trésor a adopté la *Politique sur la divulgation interne d'information concernant les actes fautifs au travail*. Le pamphlet du Secrétariat émis à cette occasion décrit bien les buts et engagement du gouvernement :

"Cette politique appuie l'engagement du gouvernement d'établir de solides valeurs et des normes d'éthique élevées dans la fonction publique. Elle a été conçue pour permettre aux employés de divulguer des actes présumés fautifs d'une manière sûre et constructive. Elle leur assure également un traitement équitable et la protection contre les représailles lorsqu'ils divulguent, de bonne foi, des actes fautifs."

En fonction de cette politique, les ministères et agences gouvernementales ont été appelés à désigner un Agent supérieur chargé de recevoir et examiner les allégations d'actes fautifs, d'ouvrir des enquêtes au besoin et de formuler des recommandations. Au Bureau des passeports, cette responsabilité a été confiée au BAGC puisqu'il agit de manière impartiale dans l'ensemble des dossiers sous sa responsabilité. En cours d'année, nous avons publié sur le site Intranet du Bureau les voies et moyens de se prévaloir des services et de la protection offerts par le BAGC en matière de divulgation.

Les étapes clés du processus de traitement d'une divulgation sont les suivantes :

- la recherche des faits
- le tri (pouvant re-diriger la divulgation)
- l'examen de la divulgation
- la résolution (médiation et discussion)
- l'enquête
- la recommandation au PDG et la décision

Le site est disponible auprès de la très grande majorité des employé(e)s du Bureau des passeports. Nous avons aussi rédigé un article pour la publication semestrielle des employés, le bulletin Passages. Malheureusement, l'article ne fut pas publié. Ce n'est que partie remise car nous entendons utiliser ce média pour rejoindre davantage d'employés, tel que souhaité par la *Politique* qui prescrit que des efforts et publicité sur les recours disponibles aux employés doit être disséminée. Au cours de l'année 2002-2003, aucune divulgation n'a été faite ou consultation sollicitée du BAGC.

5. Protection à la vie privée et Accès aux renseignements personnels

Les obligations découlant des politiques afférentes à la Protection à la vie privée et Accès aux renseignements personnels constituent un champ d'action au coeur du processus d'affaire du Bureau des passeports. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (le *Secrétariat*) a énoncé au cours de l'exercice une politique qui assujettit toutes initiatives gouvernementales à la réalisation d'une Étude d'impact sur la vie privée. Ceci aura pour effet d'accroître considérablement la somme de travail requise de la part des employé(e)s du Bureau des passeports et du MAECI. Le Bureau des passeports est une organisation en constante évolution pour répondre aux fluctuations importantes de volume d'affaire comme d'initiatives bilatérales ou découlant de normes internationales. Au cours des prochaines années, de nombreuses Études d'impact devront donc être complétées. Il est dès lors souhaitable de développer une expertise interne en ces matières, et de s'assurer que les ressources soient en place pour absorber l'augmentation de la charge de travail.

Un examen des mécanismes existants visant à assumer le respect et la livraison de la politique du *Secrétariat* a été entrepris, de concert avec le ministère des Affaires Extérieures et du Commerce International (MAECI). Avec le support du Bureau des conseillers juridiques à PPT, nous avons accompli dans le cadre de rondes préliminaires de discussions avec le MAECI des progrès certains dans le sens du dépôt prochain de recommandations conjointes avec et auprès du ministère. L'objectif est d'assurer la prestation de services de passeports dans le respect des règles édictées en matière de protection des renseignements personnels et à la vie privée. A titre d'exemple, la désignation d'un bureau d'expertise pour examiner, conseiller et participer à l'élaboration des Études d'impact sur la vie privée pour les projets présents et futurs au Bureau des passeports, ainsi que pour rendre compte de l'administration du programme au sein de l'agence, a été abordée.

Les devoirs et fonctions à remplir découlant des politiques applicables sont vastes. Citons entre autres :

- la mise en oeuvre des politiques, procédures et méthodes de l'institution relatives à l'application de la mise en application de la Loi
- assurer la description adéquate des fonds de renseignements de l'organisation dans Info-Sources
- conseiller les cadres supérieurs, avocats et directeurs de programme pour la mise en application adéquate des dispositions de la Loi
- préparer les rapports annuels
- former et perfectionner les employés aux exigences de la collecte, utilisation, divulgation, traitement, conservation, retrait de renseignements personnels.

Les données préliminaires recueillies ont permis d'établir une première *Planification financière à long terme* pour ce bureau. Les sommes requises avoisinent le quart de million (légèrement plus élevées lors de l'année initiale de mise-en-oeuvre).

Annexe : Liste de vérification de l'Ombudsman

Communications

- Le Bureau des passeports met à la disposition du public une information intelligible
- Les formulaires sont écrits dans une langue simple
- Les clients reçoivent toute l'information dont ils ont besoin
- Les partenaires reçoivent l'information nécessaire pour mieux servir le client
- Les clients sont traités avec courtoisie
- L'information personnelle des clients est protégée par le Bureau des passeports

Installations et services

- Le Bureau des passeports répond rapidement aux appels téléphoniques
- Courrier vocal, électronique, répondeurs et lignes sans frais sont à la disposition du public
- Les locaux sont accessibles et aménagés pour recevoir des personnes à mobilité réduite
- L'environnement est salubre et sécuritaire pour les employés et usagers

Prise de décision

- Les personnes touchées par une décision ont la possibilité de donner des renseignements et des preuves pour appuyer leurs positions
- Les décisions sont prises dans des délais raisonnables
- Les raisons des décisions sont communiquées

Procédures d'appel, de révision et d'examen des réclamations

- Les clients sont informés au moment de la prise de décision, des procédures d'appel ou de révision existantes
- Les procédures de traitement des plaintes sont définies clairement
- Le public a l'opportunité de faire des suggestions pour l'amélioration du service

Questions d'organisation

- Les employés ont des titres clairs qui correspondent à leurs fonctions
- Le Bureau des passeports dispose d'outils d'évaluation de la qualité de ses services
- Les divers secteurs du Bureau des passeports collaborent pour offrir le meilleur service possible
- Le processus décisionnel affectant les droits des citoyens est exposé clairement

Reconnaissance :

Cette liste est largement inspirée de Normes d'Équité publiées par l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, que nous remercions de sa coopération auprès d'homologues privés, provinciaux et fédéraux lors du forum des Ombudsman Canadiens.