



*Vers une*  
***nouvelle réalité***

Rapport annuel 2003-2004



Bureau des  
passeports

Passport  
Office

Canada

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en PDF

Cat. No E77-2004F-PDF

ISBN: 0-662-77204-0

© Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

# Table des matières

<b>Message du président-directeur général</b> .....	<b>2</b>
<b>L'organisation et le service</b> .....	<b>4</b>
Mission et vision .....	5
Approche : service, frais, sécurité .....	5
Financement, gestion et services en région .....	5
Services aux clients .....	6
Types de documents .....	7
Rôles connexes .....	8
<b>L'année en revue</b> .....	<b>9</b>
Forums internationaux .....	10
Rôle national .....	10
Réalisations régionales .....	10
Améliorations internes .....	11
Communication .....	11
<b>Vers une nouvelle réalité</b> .....	<b>12</b>
Arrière de la région du Grand Toronto .....	13
Partenariats .....	13
Bureau du vérificateur général .....	14
Normes de photo .....	14
Cinq nations .....	14
<b>Rendement</b> .....	<b>15</b>
Volume et charge de travail .....	16
Temps d'attente .....	17
Normes de service .....	17
Distribution de la clientèle .....	18
Types de service .....	18
Dotation du personnel .....	19
Satisfaction de la clientèle .....	19
<b>Rapport sur les initiatives stratégiques</b> .....	<b>20</b>
Système d'acheminement national .....	21
Agents réceptionnaires .....	21
Passeport en direct .....	22
Renouvellement .....	22
Conseil sur l'identité .....	22
Vers l'avenir .....	22
<b>États financiers</b> .....	<b>23</b>
<b>Points de service</b> .....	<b>36</b>

## Message du président-directeur général

La hausse spectaculaire du volume des demandes de passeports, dans le sillage des événements du 11 septembre, que l'on a cru d'abord être un phénomène passager, s'est poursuivie sans relâche en 2003-2004. Le Bureau des passeports a dû faire face à une charge de travail qui allait au-delà des prévisions et des ressources disponibles. La croissance fulgurante du nombre de Canadiens titulaires d'un passeport donne la mesure du défi et des changements auxquels fait face le Bureau, de 28 % il y a deux ans, ce chiffre devrait passer à 50 % d'ici les trois ou quatre prochaines années.

Les améliorations apportées aux processus organisationnels, notamment en ce qui a trait aux demandes reçues par la poste, ont permis de gérer la saison de pointe de l'an dernier, où un volume record de 70 000 passeports par semaine a été atteint. Les normes de service pour les demandes présentées en personne ou reçues par la poste ont été maintenues, sans toutefois qu'il n'y ait eu de réédition de la crise enregistrée l'année précédente avec les demandes soumises par la poste. Des stratégies efficaces, à court et à long terme, ont été mises en œuvre pour faire face aux pressions exercées tout particulièrement dans la région du Grand Toronto, qui avaient occasionné de longues périodes d'attente; nous prévoyons l'ouverture de nouveaux bureaux des passeports et des agents réceptionnaires additionnels avant la prochaine saison de pointe.

Entre-temps, les travaux se sont poursuivis pour trouver des solutions à long terme à nos défis face au service. Deux initiatives, qui revêtent une importance particulière, sont en cours. Premièrement, nous procédons à la restructuration des processus liés aux services des demandes reçues par la poste et des demandes présentées en personne. Comme indiqué, des progrès importants ont déjà été accomplis relativement au traitement des demandes reçues par la poste, et la planification d'un examen approfondi des modes de prestation de service des bureaux régionaux est en cours. Deuxièmement, les renouvellements de passeports seront simplifiés. Les requérants, déjà titulaires d'un passeport, et sur lesquels nous avons un dossier complet dans notre base de données automatisée, pourront (sous réserve, bien entendu, de la vérification de sécurité habituelle) renouveler leur passeport de façon beaucoup plus simple, sans avoir à se présenter en personne ni à présenter de nouveau la plupart des documents exigés lors de la demande initiale. Un projet pilote de renouvellements sera mis en œuvre au cours de l'été 2004. Ces mesures conjuguées permettront au Bureau des passeports de faire face à l'expansion du volume des demandes tout en offrant un meilleur service à nos clients.

Malgré la très forte pression exercée sur les services de délivrance de passeports tout au long de l'année, des progrès ont été réalisés dans le cadre de certaines initiatives importantes lancées en matière de sécurité. Parmi les nouvelles exigences prévues pour l'admission aux États-Unis figure l'incorporation d'une puce électronique dans les livrets de passeport (où figurent une photo et les données de la page d'identification du passeport) qui, de surcroît, doivent impérativement être lisibles à la machine. Le Bureau des passeports reconnaît la nécessité de poursuivre ses efforts pour que le passeport canadien demeure à l'avant-garde de la technologie et réponde aux nouvelles normes



internationales établies par des institutions comme l'Organisation de l'Aviation civile internationale (OACI).

L'année 2003-2004 a été marquée par des progrès sensibles réalisés dans le cadre de deux projets conçus pour relever ces défis. D'abord, l'impression des passeports qui se fait dans les missions à l'étranger est en voie de rapatriement au Canada. Parallèlement, un nouveau document temporaire, amélioré et conçu pour être délivré à l'étranger lors de demandes urgentes, est en cours d'élaboration. Cela permettra de s'assurer que tous les passeports canadiens sont lisibles à la machine, et que tous les passeports ayant une durée de validité de cinq ans sont délivrés dans le nouveau format numérique. Le projet pilote de rapatriement de l'impression de passeports à l'étranger sera mis en oeuvre à l'automne 2004. Ensuite, une puce sera intégrée au livret afin d'accroître la protection de l'identité des voyageurs. La recherche et le développement pour la conception du nouveau « passeport électronique » a débuté.

Le plus grand défi qui se pose en matière d'intégrité du passeport vient du manque d'uniformité des politiques régissant la délivrance des documents d'identité. Pour remédier à ce problème sur le plan national, le Bureau des passeports a joué un rôle de premier plan en apportant son appui à Affaires étrangères Canada dans la mise en place d'un Conseil sur l'identité, constitué de représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux, et en élaborant un cadre stratégique sur l'identité soumis à leur gouvernement respectif aux fins d'examen. Sur le plan international, le Bureau des passeports a présidé d'importants groupes de travail de l'OACI, qui ont élaboré de nouvelles normes techniques et assuré la diffusion de l'information parmi les membres de l'Organisation.

Une augmentation croissante du volume des demandes, combinée à des exigences plus strictes en matière de sécurité imposées aux requérants, pourrait facilement être une source de frustrations accrues pour nos clients. Le Bureau des passeports a donc créé le poste d'ombudsman, chargé de gérer les plaintes des clients et d'intervenir officiellement en qualité de médiateur entre ces derniers et l'organisation.

Les employés du Bureau des passeports ont l'énorme mérite d'avoir été en mesure, cette année encore, de faire face aux difficiles pressions quotidiennes décrites ci-dessus, tout en continuant à accomplir d'importants progrès dans la recherche de solutions à long terme aux problèmes de service et de sécurité auxquels nous sommes confrontés dans cette nouvelle réalité des années à venir. Au moment où je quitte le bureau de président-directeur général après plus de huit années de service, ces employés représentent l'héritage dont je suis le plus fier. Notre nouvelle présidente-directrice générale, Mme Doreen Steidle, apporte à ce poste une somme d'expérience, d'expertise et d'énergie renouvelée. Je lui présente tous mes vœux de succès.



Michael J. Hutton

L'organisation et le service

Mission et vision

Approche : service, frais, sécurité

Financement, gestion et service en région

Services aux clients

Types de passeports

Rôles connexes

# L'organisation et le service



# L'organisation et le service

## Mission et vision

**Notre mission** - délivrer des documents de voyage respectés à l'échelle internationale.

**Notre vision** - dans un contexte où les politiques et la technologie évoluent rapidement, nous cherchons à :

- assumer un rôle de premier ordre au sein du gouvernement du Canada pour ce qui est de l'identité sécuritaire et des documents de voyage;
- répondre systématiquement aux attentes des clients.

## Approche : service, frais, sécurité

Le Bureau des passeports a pour mission de fournir des passeports et des documents de voyage respectés mondialement de façon à ce qu'un nombre toujours plus grand de Canadiens puissent se rendre à l'étranger en tant que touriste ou étudiant, pour affaires ou pour visiter la famille. Il doit relever à cet égard de multiples défis : répondre à la demande grandissante, offrir aux clients un service rapide et à peu de frais, et veiller à l'intégrité absolue des documents canadiens dans une ère d'intenses menaces à la sécurité mondiale.

## Financement, gestion et service en région

À titre d'organisme de service spécial (OSS) d'Affaires étrangères Canada (AEC), le Bureau des passeports s'autofinance à l'instar d'une entreprise du secteur privé, c'est-à-dire qu'il recouvre ses coûts à partir des droits perçus des clients, plutôt qu'en obtenant un financement par le biais du budget fédéral. Toutefois, le gouvernement lui a apporté une aide spéciale pour lui permettre d'absorber les coûts supplémentaires occasionnés par le renforcement de la sécurité et d'entreprendre les préparatifs pour passeport en direct.

Le Bureau des passeports est dirigé par le président-directeur général (PDG), qui relève, par l'entremise du sous-ministre adjoint, Services ministériels, Passeport, et Affaires consulaires à AEC, au sous-ministre et au ministre des Affaires étrangères. Un Comité exécutif restreint, qui prend les décisions relativement aux politiques et aux activités, est constitué du PDG, du chef de l'exploitation et des directeurs de Sécurité, des Ressources humaines et des Services généraux. Outre le Comité exécutif, le Bureau comprend huit directions — trois directions fonctionnelles (Planification générale et Services exécutifs, Gestion de l'information et de la technologie, Services financiers et administratifs), une opérationnelle (Transformation de l'entreprise) et quatre directions régionales (Opérations de l'Est, Opérations centrales, Opérations de l'Ontario et Opérations de l'Ouest).

## Service aux clients

Le service est offert aux clients par courrier ou dans 29 bureaux publics au Canada, situés dans les quatre régions susmentionnées. Afin d'améliorer l'accès aux clients, des agents réceptionnaires sont maintenant accessibles à l'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario, au Québec, au Manitoba et en Colombie-Britannique, ce grâce à des partenariats avec Postes Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Les personnes vivant dans le Nord (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut) peuvent soumettre leur demande par la poste ou par l'entremise d'un député fédéral. Le Bureau des passeports peut également fournir aux non-citoyens des certificats d'identité et des titres de voyage.

Sur les 32 millions de Canadiens, 9 millions d'entre eux sont titulaires d'un passeport et effectuent environ 18 millions de voyages à l'étranger par année au-delà de nos frontières. Afin de leur faciliter la tâche, le personnel du Bureau des passeports (environ 1 550 employés) a effectué quelque 5,1 millions de transactions en 2003-2004 (une moyenne de 20 319 transactions par jour ouvrable), délivrant plus de 2,5 millions de passeports et autres documents de voyage, et offrant un service dans les délais prévus à la satisfaction de la plupart des clients.

En tant qu'organisme public, devant répondre à un large éventail de besoins et de particularités des clients, à une époque marquée par de graves problèmes de sécurité et l'accélération des changements technologiques, le Bureau des passeports s'efforce de maintenir ses normes de services tout en relevant les défis que posent les nouvelles réalités complexes du XXI<sup>e</sup> siècle.

Environ 90 % des documents de voyage sont délivrés à des clients qui présentent leur demande en personne. Le service au comptoir est le plus rapide. Les demandes dûment remplies peuvent être remises aux comptoirs postaux de Postes Canada désignés comme agents réceptionnaires, moyennant des frais d'administration supplémentaires de 15 \$. Le service urgent ou express est offert dans les bureaux des passeports régionaux, assorti de frais supplémentaires. De plus, un service urgent est offert en dehors des heures normales en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. Si un passeport est perdu à l'étranger, un service d'urgence est offert à la mission canadienne la plus proche. Si une demande est envoyée par la poste, le passeport est délivré par Xpresspost (ou par messagerie Fedex aux États-Unis). Les frais de passeport sont de : 85 \$ pour les adultes, 35 \$ pour les enfants de 3 à 5 ans et 20 \$ pour les enfants de moins de 3 ans.

Le Bureau des passeports répond au public dans les deux langues officielles dans les régions désignées et offre le service ATS aux personnes malentendantes. Les formulaires de demande de passeport sont disponibles en braille et en format électronique pour les personnes ayant des troubles de la vision. On peut obtenir de l'information sur nos services sur notre site Web ([www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)) ou en appelant sans frais à notre Centre d'appel (1 800 567-6868) de partout au Canada.

Un service indépendant d'Ombudsman (le Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits) a été créé en 2002 pour le traitement des cas de refus ou de révocation d'un passeport. Il examine également les plaintes du public non réglées et offre des services de médiation (site Web : [www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)).



## Types de documents

Le Bureau des passeports délivre sept types de documents de voyage pour répondre aux besoins variés de nos clients :

Le passeport ordinaire de **24 pages** (couverture bleu marine) représente 98 % des documents que nous délivrons.

Le passeport de **48 pages** est identique, sauf qu'il comporte des pages supplémentaires. Il est délivré pour répondre aux besoins des personnes qui voyagent souvent, comme les gens d'affaires.

Le **passeport diplomatique** est délivré aux diplomates canadiens, aux hauts fonctionnaires du gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens désignés comme délégués officiels à des conférences diplomatiques internationales.

Le **passeport spécial** est délivré aux personnes qui représentent le gouvernement canadien à des fonctions officielles : les membres du Conseil privé qui ne sont pas membres du Cabinet, les députés, les membres de cabinet provincial, les fonctionnaires et les simples citoyens délégués à des conférences qui ne sont pas à caractère diplomatique.

Les Canadiens en détresse à l'étranger peuvent obtenir un **passeport d'urgence** pour retourner au Canada qui leur sera délivré par les bureaux du gouvernement du Canada au nom du Bureau des passeports.

Les **titres de voyage** sont délivrés aux personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a jugé être des réfugiés au sens de la Convention des Nations Unies de 1951 et ont reçu le droit d'établissement au Canada. Ces documents sont valides pour voyager dans tous les pays, sauf dans le pays d'origine du titulaire, et ils ont une durée de validité de deux ans, avec possibilité de prolongation.

Les **certificats d'identité** sont délivrés aux immigrants ayant reçu le droit d'établissement au Canada, qui y sont résidents permanents depuis moins de trois ans et qui sont apatrides ou incapables d'obtenir un passeport ou un document de voyage de leur pays d'origine. Le certificat d'identité, approuvé pour les voyages dans les pays indiqués dans le document, a une durée de validité de un à deux ans, avec possibilité de prolongation.

## Rôles connexes

Outre la prestation d'un service direct au public, le Bureau des passeports joue également plusieurs rôles connexes en coopération avec d'autres entités du gouvernement du Canada, ainsi qu'en collaboration avec différents organismes internationaux mentionnés ci-dessous. Nous travaillons de concert avec la police, les agents de sécurité, les postes frontaliers et les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables des documents d'identité. Nous avons également une étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Commissariat à l'information du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, et l'Agence des services frontaliers du Canada, afin de promouvoir les normes régissant les documents de voyage établies par l'OACI.

Des services de consultation sont offerts à d'autres ministères du gouvernement en ce qui a trait aux normes de sécurité de leurs documents. Le Bureau des passeports traite aussi des questions de sécurité mondiale dans le cadre de sa participation aux travaux d'organismes comme l'OACI et le groupe des Cinq nations, au sein duquel nous travaillons en collaboration et partageons l'information avec les organismes de délivrance de passeports de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis.

L'année en revue  
Forums internationaux  
Rôle national  
Réalizations régionales  
Améliorations internes  
Communication

## L'année en revue



## L'année en revue

Parallèlement aux efforts déployés par le personnel de première ligne en 2003-2004 pour concilier la demande croissante avec le resserrement de la sécurité et les normes de service, le Bureau des passeports a œuvré également aux niveaux international, national et régional, de même qu'à l'interne, pour renforcer les systèmes et répondre aux préoccupations actuelles, ainsi qu'aux exigences futures tandis que des questions relatives aux passeports faisaient souvent la une des médias.

### Forums internationaux

Sur le plan international, le Bureau des passeports a joué un rôle de premier plan dans les efforts que déploie l'OACI pour élaborer des normes internationales régissant des documents biométriques uniformisés et sécurisés, en présidant deux des trois principaux groupes de travail de l'organisme. La reconnaissance faciale a été choisie comme technologie principale pour les documents de voyage lisibles à la machine. Le Bureau a également contribué à des travaux connexes effectués par l'Organisation internationale de normalisation, le Conseil canadien des normes, le G8, l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe et la Coopération économique Asie-Pacifique.

### Rôle national

Au Canada, le Bureau des passeports a joué un rôle actif au sein du Conseil sur l'identité, qui travaille à l'élaboration de nouvelles normes nationales appelées à favoriser l'interopérabilité complète des renseignements de l'état civil entre les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux. Notre rôle en matière de politiques, axé sur une expertise dans le domaine de la sécurité des documents et de la confirmation de l'identité, a également gagné en ampleur par le biais, entre autres, de la coopération avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada et la Sécurité publique et Protection civile Canada (anciennement le ministère du Solliciteur général). Le Bureau des passeports a été également l'organisme responsable des travaux en matière de sécurité pour le partage des données avec les fonctionnaires de première ligne des autres ministères.

### Réalisations régionales

Au niveau régional, les employés ont trouvé des moyens pratiques pour répondre à la demande en plein essor en optimisant l'utilisation efficiente des ressources disponibles. Dans la région de l'Est, par exemple, le bureau de Saint-Laurent (Québec), qui était surchargé de travail, a ajouté un quart de soir pour diminuer la pression et le temps d'attente, tandis que certains des bureaux les plus occupés accélèrent le processus de traitement en n'effectuant qu'un examen préliminaire avant d'acheminer les dossiers à des bureaux moins occupés en vue d'un examen complet. La région de l'Ontario a enregistré une augmentation de 13,4 % des demandes, lesquelles ont excédé la capacité de traitement pendant l'hiver dans la région du Grand Toronto (où s'établissent 100 000 des 250 000 immigrants admis au Canada

annuellement). Les employés, surchargés, ont procédé aux examens préliminaires et ont fait appel aux capacités d'autres bureaux afin de réduire le temps d'attente, et le Bureau est parvenu à reprendre le travail dans les deux jours suivant la panne de courant du mois d'août 2003. Le service central de traitement des demandes reçues par la poste a, lui aussi, amélioré ses processus et réparti plus équitablement sa charge de travail afin de répondre aux besoins des clients.

## Améliorations internes

Sur le plan interne, un examen de la sécurité des 29 bureaux régionaux, ainsi que des deux centres d'impression, a été effectué, et la sécurité des technologies de l'information a été renforcée. Les deux nouveaux centres d'impression ont été inaugurés en 2002-2003 afin de centraliser l'impression des passeports, d'augmenter la productivité et de rehausser la sécurité du processus d'impression.

Une nouvelle politique sur les passeports trouvés a été approuvée. Aux termes de cette politique, les documents trouvés ne sont plus retournés au requérant (à l'instar de la politique en vigueur dans d'autres pays ayant la même vision). La saisie directe de l'information relative aux passeports perdus ou volés dans la base de données du Centre d'information de la police canadienne a été réalisée avec le concours de la Gendarmerie Royale du Canada. Les spécifications des photos de passeport ont été révisées afin de satisfaire aux normes de l'OACI (dimensions, expression neutre et arrière-plan). La technologie IRIS® actuelle a fait l'objet de différentes améliorations visant à prolonger sa durée de vie utile.

## Communication

Au cours de l'année, le Bureau des passeports a participé à des salons de voyage dans le but d'informer les Canadiens de ses services et de répondre à leurs questions concernant, entre autres, les nouvelles spécifications de photos et les passeports pour enfants.

Au cours de l'année 2003-2004, les médias ont diffusé avec une fréquence inhabituelle des reportages consacrés aux passeports. Les propositions concernant l'utilisation de la biométrie et une carte d'identité nationale ont soulevé des débats, tandis que plusieurs cas précis où des passeports étaient en cause ont fait les manchettes. D'autres articles ont été consacrés aux nouvelles exigences en matière d'expression faciale, aux files d'attente dans les bureaux régionaux et aux commentaires de la vérificatrice générale sur le manque de communication quant aux passeports perdus ou volés. La surcharge de travail durant la saison de pointe et l'arriéré dans les bureaux de la région du Grand Toronto ont suscité des critiques.

Parmi les sujets d'actualité de l'année 2003-2004 figuraient le débat sur la sécurité par rapport à la protection des renseignements personnels (le public éprouvant un certain malaise à l'égard du concept de « biométrie »), l'opposition à toute nouvelle hausse des droits, et les préoccupations concernant les difficultés éventuelles découlant de la décision des États-Unis de resserrer le contrôle de leurs frontières à l'égard des citoyens d'autres pays.



Vers une nouvelle réalité

Arrière de la région du Grand Toronto

Partenariats

Bureau du vérificateur général

Normes des photos

Cinq nations

# Vers une nouvelle réalité



## Vers une nouvelle réalité

À l'évidence, le XXI<sup>e</sup> siècle a suscité — dans la foulée de la mondialisation des échanges, du commerce, des voyages et du terrorisme — de nouveaux et lourds défis pour les organismes de délivrance des passeports du monde entier. Cela est particulièrement vrai pour le Canada : l'an dernier, les Canadiens ont effectué cinq millions de voyages outre-mer (une hausse de 8,5 %) et le volume de passeports délivrés a continué d'augmenter pour atteindre plus de 2,5 millions.

Le Bureau des passeports a continué d'aller de l'avant sur de nombreux plans en 2003-2004 pour pouvoir s'adapter à la demande grandissante et aux nouvelles priorités, et il devra continuer d'innover et de se perfectionner afin de rester en contact avec la nouvelle réalité en rapide évolution de notre époque.

### Arriéré de la région du Grand Toronto

Le travail accumulé durant la saison de pointe de la région du Grand Toronto, où le volume a fait un bond de quelque 11 %, a révélé tous les symptômes d'un système sous pression : files d'attente, attentes prolongées, confusion quant aux nouvelles spécifications des photos et plaintes. Outre les mesures immédiates déjà mentionnées, le Bureau des passeports met en œuvre différents projets afin de réorganiser sa façon de travailler.

Une de ces initiatives consiste en l'examen sommaire et la normalisation des demandes reçues par la poste, et ce, afin d'améliorer l'efficacité, augmenter la capacité, réduire le temps de traitement et faire des économies. Le projet, lancé en 2003-2004, se poursuivra en 2004-2005.

### Partenariats

Une autre stratégie importante mise sur pied par le Bureau pour améliorer le service et répondre aux nouvelles réalités est celle des partenariats avec d'autres organismes et ministères. Afin de faciliter l'accès aux services de passeport, nous disposons d'un nombre croissant d'agents réceptionnaires en des endroits plus accessibles pour bon nombre de clients. Une initiative a d'abord été lancée en collaboration avec Postes Canada. Un projet pilote est maintenant mis en œuvre de concert avec trois bureaux de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Avec le concours de la Gendarmerie Royale du Canada, nous travaillons également en vue de faciliter la circulation de l'information en matière de passeport, de renforcer la sécurité et de protéger l'intégrité du passeport canadien.

## Bureau du vérificateur général

La vérificatrice générale, dans son rapport de mars 2004, a fait trois commentaires relatifs aux passeports, portant sur la sécurité nationale, les leçons apprises et l'information sur les passeports perdus ou volés. En réponse, le Bureau des passeports a présenté les améliorations apportées au système — par exemple, une nouvelle autorisation d'entrer directement l'information sur les passeports perdus/volés dans la base de données du Centre d'information de la police canadienne — tout en faisant valoir les préoccupations existantes au sujet des questions de protection des renseignements personnels, qui demeurent un obstacle à un partage complet des données entre les organismes du gouvernement. En 2004-2005, le Bureau des passeports fera sa part afin de favoriser une coopération horizontale accrue entre les ministères, ce dans son environnement de travail.

## Normes des photos

Les normes mondiales constituent un aspect essentiel de la nouvelle réalité. En août 2003, l'OACI a établi de nouvelles spécifications des photos pour les documents de voyage (dimensions standard, visage de face, expression neutre, arrière-plan de couleur pâle). Le Bureau des passeports a adopté immédiatement les nouvelles règles et en a informé les photographes professionnels, tout en autorisant une certaine souplesse pendant une courte période; les plaintes initiales, le taux de refus, ainsi que la couverture médiatique, ont diminué au fur et à mesure que les photographes s'adaptaient aux normes de l'OACI. Néanmoins, la qualité et l'uniformité des photos font partie des défis que le Bureau des passeports souhaite résoudre favorablement en 2004-2005.

## Cinq nations

Afin de partager leur expérience et leurs idées, les bureaux de passeports de cinq nations — l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les États-Unis — se réunissent et communiquent entre eux régulièrement depuis le début des années 1990. Les autres pays ont choisi, il y a une décennie, de délivrer un passeport à durée de validité de dix ans, contre cinq ans auparavant, de manière à réduire les coûts d'exploitation. Le Canada, pour sa part, s'en est tenu à une période de validité de cinq ans, à la suite d'une évaluation qui démontrait que les préoccupations de sécurité l'emportaient sur les économies potentielles — une décision confirmée par la réalité de l'après 11 septembre et l'émergence de nouvelles technologies. La validité à court terme du passeport canadien facilite l'adoption de nouvelles technologies et augmente la possibilité de prévenir l'enlèvement international d'enfants. Fait à souligner, en 2003-2004, le Canada a délivré trois fois plus de passeports, par habitant, que les États-Unis.

Les Cinq nations, y compris bien sûr le Canada, ont effectué des changements majeurs depuis 2001 afin d'améliorer la sécurité et l'intégrité de leurs documents de voyage. Le Bureau des passeports devra se tenir au courant des nouveautés à travers le monde, continuer à réviser et à améliorer ses méthodes de travail, et demeurer un chef de file en matière d'avancées technologiques, et ce, afin de faire face à la réalité radicalement nouvelle du début du XXI<sup>e</sup> siècle, ainsi qu'aux conséquences d'événements et de situations qui sont imprévisibles aujourd'hui.

Rendement

Volume et charge de travail

Temps d'attente

Normes de service

Distribution de la clientèle

Types de service

Dotation en personnel

Satisfaction de la clientèle

# Rendement



## Rendement

## Volume et charge de travail

Le Bureau des passeports a fait face à des charges de travail record en 2003-2004 par suite de la hausse rapide du pourcentage des Canadiens titulaires d'un passeport (jusqu'à 31 % en 2003) et de la croissance du nombre réel de passeports valides en circulation, dont l'augmentation est de deux à trois fois plus rapide depuis les événements du 11 septembre 2001.

Le nombre de passeports et d'autres documents de voyage délivrés au cours de l'année a atteint 2 514 751, soit une hausse de 15 % par rapport à l'année précédente, et 5 % de plus que prévu. Ce total englobe 15 983 passeports de 48 pages et 5 996 titres de voyage. Environ 102 000 documents ont été délivrés par les missions à l'étranger, le reste l'a été au Canada.

Au cours de l'année, le Bureau des passeports a traité un volume important de correspondance (quelque 38 000 lettres et courriels, dont des questions, 1 046 plaintes et 283 éloges). Par ailleurs, plus de 1,3 million de personnes (1,385,959) ont téléchargé des formulaires de demande sur notre site Web, qui a reçu la visite d'un total de plus de 2,8 millions de personnes (2 870 011).

### Documents de voyage délivrés au Canada et à l'étranger

<i>Délivrés au Canada</i>	2001-2002	2002-2003	% change	2003-2004	% change
Passeports de 24 pages	1 899 574	2 146 636	13,3	2 477 553	15,1
Passeports de 48 pages	16 635	15 465	-7,0	15 983	3,3
Passeports spéciaux	10 753	9 431	-12,3	12 800	35,7
Passeports diplomatiques	1 628	1 871	14,9	1 844	-1,4
Certificats d'identité	725	638	-12,0	675	5,8
Titres de voyage	5 498	6 181	12,4	5 996	-3,0
<b>TOTAL</b>	<b>1 934 813</b>	<b>2 185 833</b>	<b>13,0</b>	<b>2 514 751</b>	<b>15,0</b>

<i>Délivrés à l'étranger</i>				<i>estimé</i>	
Passeports de 24 pages	89 569	82 357	8,1	84 866	3,0
Passeports de 48 pages	13 992	16 344	-16,8	15 105	-7,6
Passeports spéciaux	86	190	120,9	181	-4,7
Passeports diplomatiques	521	495	-5,0	657	32,7
Passeports d'urgence	1 230	1 925	56,5	1 191	-38,1
<b>TOTAL</b>	<b>105 398</b>	<b>101 311</b>	<b>-3,9</b>	<b>102 000</b>	<b>0,7</b>

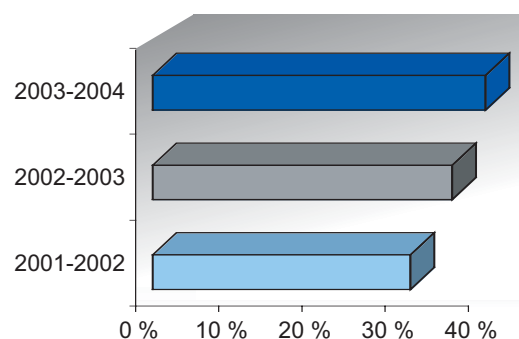
<i>Global</i>				<i>estimé</i>	
Passeports de 24 pages	1 989 143	2 234 604	12,3	2 562 319	14,7
Passeports de 48 pages	30 627	31 809	3,9	31 088	-2,3
Passeports spéciaux	10 839	9 621	-11,2	12 981	34,9
Passeports diplomatiques	2 149	2 366	10,1	2 501	5,7
Certificats d'identité	725	638	-12,0	675	5,8
Titres de voyage	5 498	6 181	12,4	5 996	-3,0
Passeports d'urgence	1 230	1 925	56,5	1 191	-38,1
<b>TOTAL</b>	<b>2 040 211</b>	<b>2 287 147</b>	<b>12,1</b>	<b>2 616 751</b>	<b>14,4</b>



## Temps d'attente

Une conséquence de la charge de travail a été une hausse du temps d'attente pour les clients qui se présentent en personne aux bureaux des passeports, où 2,1 millions de personnes ont été servies (300 000 au-dessus de la capacité). Malgré l'utilisation du système Q-Matic visant à maximiser l'efficacité et à réduire le temps d'attente au minimum, le temps d'attente supérieur à 45 minutes, en pourcentage moyen national, est passé à 40 % (contre 36 % pour l'année précédente). Les temps d'attente ont été particulièrement longs dans les cinq bureaux de Toronto, où la demande a été beaucoup plus élevée que prévu.

Augmentation du temps d'attente aux bureaux régionaux (plus de 45 minutes)



## Normes de service

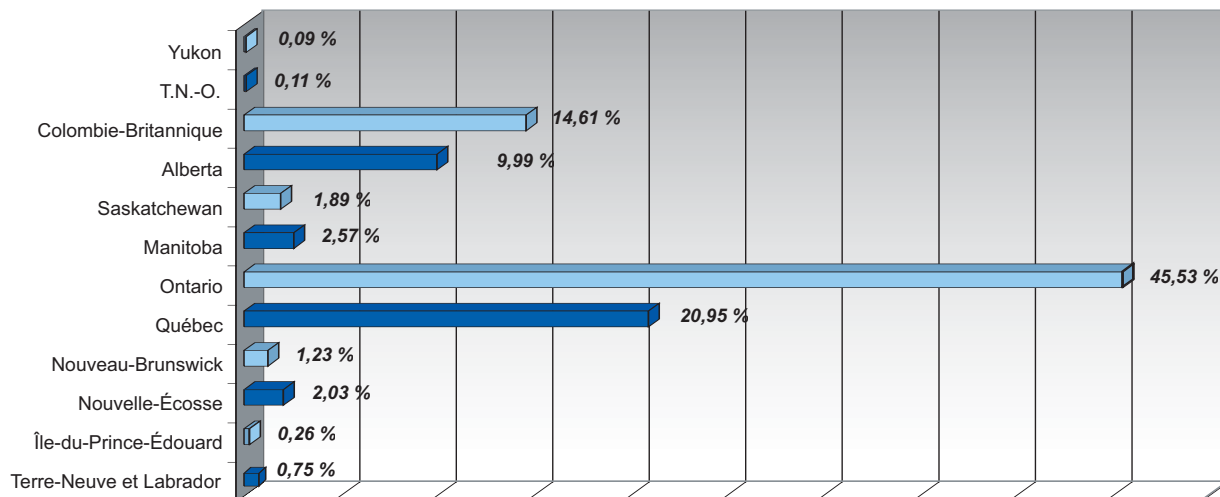
Le pourcentage des passeports délivrés par les bureaux régionaux à l'intérieur des dix jours ouvrables prévus a diminué légèrement, passant de 96 % à 95 %, en raison d'un volume élevé imprévu et d'un taux plus élevé de passeports abîmés et l'exploitation du nouveau système d'impression ayant commencé en 2003. En ce qui a trait aux demandes envoyées par la poste, 94 % des passeports ont été retournés dans les 20 jours ouvrables prévus, comparativement à 98 % retournés dans le délai de 15 jours prévu pour le Programme d'agents réceptionnaires. Les centres d'appels ont traité 784 217 appels, soit une hausse de plus de 18 %; en dépit de cette hausse, le temps d'attente moyen pour parler à un agent a chuté de 8 à 3 minutes, par suite d'une augmentation de l'effectif.

		Délai de traitement	2002-2003	2003-2004	Objectif
<b>Bureaux régionaux</b>	Standard	10 jours ouvrables	95,97 %	95,27 %	100 %
	Urgent	jour ouvrable suivant la demande	98,87 %	99,11 %	100 %
	Express	2 à 9 jours ouvrables	99,67 %	99,98 %	100 %
<b>Demandes envoyées par la poste</b>	Standard	20 jours ouvrables	21,29 %	94,87 %	100 %
<b>Agents réceptionnaires</b>	Standard	15 jours ouvrables	95,79 %	98,16 %	100 %

## Distribution de la clientèle

Par région, plus de 45 % des passeports en 2003-2004 ont été délivrés à des requérants de l'Ontario, contre près de 21 % pour le Québec et près de 30 % pour les provinces de l'Ouest.

Pourcentage de passeports délivrés par provinces

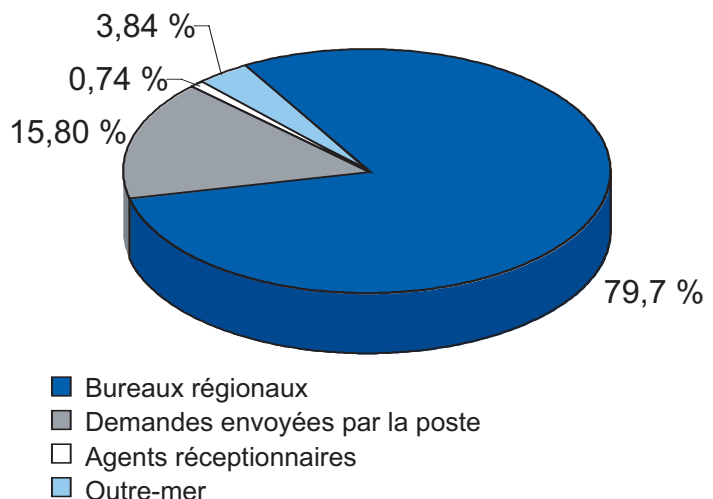


Sur le plan démographique, 76 % des passeports délivrés au Canada étaient destinés à des personnes de 54 ans et moins, lesquelles représentent 79 % de la population. Douze pour cent des titulaires de passeports sont âgés de 4 à 15 ans, une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente, découlant directement d'une modification à la politique mise en place en 2001. La politique « une personne, un passeport » selon laquelle les enfants ne peuvent plus figurer sur le passeport d'un parent, mais doivent avoir leur propre passeport a été adoptée afin de rendre plus difficile l'enlèvement international d'enfants.

## Types de service

Une analyse des types de services démontre qu'environ 80 % des requérants ont fait leurs demandes en personne à un bureau régional. Les demandes reçues par la poste ont augmenté, atteignant près de 16 % du total, contre 13 % pour l'année précédente. Les agents réceptionnaires, dont le nombre est allé croissant, ont reçu près de 20 000 demandes, contre seulement 5 500 pour l'année antérieure. Le solde correspond aux demandes faites outre-mer.

Pourcentage de demandes par types de service



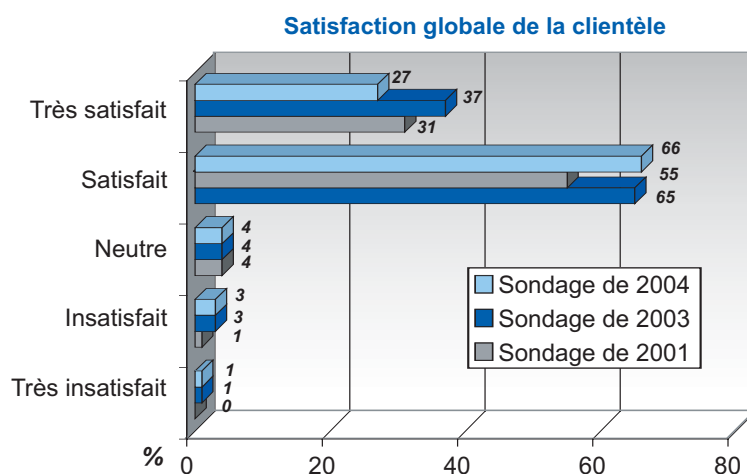
## Dotation en personnel

Le nombre d'employés du Bureau des passeports s'est élevé à 1 550 en 2003-2004, soit une hausse de 17 % sur l'année antérieure : 74 % d'entre eux travaillent aux opérations et 26 % à l'Administration centrale. Le taux de roulement du personnel permanent a diminué légèrement, s'établissant à 10 %, contre 14 % pour l'année précédente.

## Satisfaction de la clientèle

En 2001 et 2003, les sondages nationaux sur la satisfaction de la clientèle ont été effectués au printemps. En 2004, les entrevues ont eu lieu au cours de la saison de pointe de janvier-mars afin de mieux évaluer la satisfaction de la clientèle au cours de notre période de volume élevé. Le niveau de satisfaction globale pour 2004 a été de 93 % et est resté inchangé par rapport aux années précédentes. Toutefois, le pourcentage de clients se disant « très satisfaits » a chuté, passant de 37 % en 2003 à 27 % — ce qui reflète la pression sur les opérations lors de la saison de pointe et le temps d'attente dans certains bureaux.

Les valeurs privilégiées par les clients ont évolué, passant de la fiabilité du service en 2001 (avant les événements du 11 septembre) à la sécurité du produit en 2003, pour se stabiliser en 2004, certains signes indiquant une diminution des préoccupations à l'égard de la sécurité, ce qui soulignent la nécessité pour le Bureau des passeports de se maintenir au courant des valeurs de ses clients.



En 2004, les cinq éléments les plus importants de la satisfaction de la clientèle ont été les suivants : compétence du personnel, réponses fournies aux questions, accès facile à l'information, compréhension des besoins précis de la clientèle et (pour les demandes reçues par la poste seulement) le temps d'attente pour la réception du passeport par la poste. La sécurité du passeport a été considérée uniquement comme un élément du service de base.

En réaction aux sondages nationaux, le Bureau des passeports a étendu l'utilisation du système Q-Matic aux endroits où cela était justifié, est en train d'augmenter le nombre d'agents réceptionnaires et augmentera le nombre de « centres d'accueil avec service au comptoir » pour la réception des demandes de passeports. L'objectif de tout organisme de calibre international est d'augmenter le taux de réponses correspondant au troisième indicateur de satisfaction (« Très satisfait »). Pour ce faire, le Bureau des passeports concentrera ses efforts sur deux priorités principales en matière d'amélioration : le temps total et l'effort requis pour le traitement de la demande, et la facilité d'accès aux services.

Rapport sur les initiatives stratégiques

Système d'acheminement national

Agents réceptionnaires

Passeport en direct

Renouvellements

Conseil sur l'identité

Vers l'avenir

# Rapport sur les initiatives stratégiques





## Rapport sur les initiatives stratégiques

Le Bureau des passeports doit offrir au public un service fiable, souple et efficace de manière à permettre à un nombre encore plus important de Canadiens de voyager librement à travers le monde, tout en maintenant la réputation internationale du Canada, et ce, en assurant l'intégrité de nos documents de voyage et en protégeant les Canadiens et les personnes d'autres nationalités contre l'utilisation criminelle de leur d'identité, de leurs documents et de l'information.

Afin de répondre à ces multiples priorités, plusieurs initiatives stratégiques importantes — conçues pour améliorer le service et simplifier les processus, tout en renforçant la sécurité — ont été lancées. Parallèlement à un examen continu de notre façon de travailler, dans notre quête d'efficacité et d'améliorations, les projets suivants, entre autres initiatives importantes, nous aideront à répondre aux attentes des clients, ainsi qu'aux nouvelles exigences en matière de sécurité des années à venir.

### Système d'acheminement national

Le projet de liaisons électroniques, visant à accélérer le processus de vérification par le biais d'une connexion électronique aux bases de données de l'état civil des provinces et territoires, a progressé en 2003-2004; des consultations intergouvernementales portant sur différentes questions, dont les préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels ont également eu lieu. Le concept du projet a été semblable à celui d'une initiative précédente, qui a été abandonnée, à savoir le Système national d'acheminement des données d'événements démographiques, conçu par Statistique Canada en consultation avec le Conseil de la statistique de l'état civil du Canada. Les deux initiatives se sont fusionnées en un projet habilitant, le Système d'acheminement national, qui non seulement renforcera la validation de l'identité, mais permettra aussi à de nombreux programmes fédéraux de réaliser des économies grâce aux échanges de données sur les événements démographiques. Statistique Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, et le Bureau des passeports dirigeront le projet pilote Système d'acheminement national pour les prochaines années.

### Agents réceptionnaires

En partenariat avec Postes Canada, douze nouveaux bureaux ont été désignés comme agents réceptionnaires (au Québec, dans le Sud de l'Ontario, et dans la région du Grand Toronto), et le volume de demandes reçues a connu une expansion rapide. Cette initiative est maintenant devenue un programme. Un projet pilote, d'une durée de six mois, a été mis en œuvre avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada, dans trois Centres d'accès de Service Canada (Kamloops, Colombie-Britannique, Brandon, Manitoba et Drummondville, Québec) à titre d'agents réceptionnaires. Il est prévu d'accroître le projet d'agents réceptionnaires en 2004-2005 par l'ouverture de nouvelles succursales.



## Passeport en direct

Dans le cadre de l'initiative du Canada, Gouvernement en direct, nous mettrons en place un système qui sera d'une telle convivialité que les Canadiens seront en mesure d'envoyer leurs formulaires de demande de n'importe où, et de façon sécuritaire, rapide et pratique. Les formulaires de demande peuvent déjà être téléchargés sur notre site Web ([www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)), et nous procédons actuellement à la mise au point d'un formulaire interactif, bientôt disponible, qui permettra aux clients d'entrer leurs renseignements directement dans notre système. Il est prévu que la phase I de passeport en direct sera mise en œuvre en 2004-2005.

## Renouvellement

La conception d'un système simplifié de renouvellement des passeports en est à un stade avancé, et un projet pilote sera bientôt mis en œuvre. Les titulaires de passeport en règle n'auront qu'à remplir un formulaire simplifié, fournir une nouvelle photo et acquitter le droit exigé, au lieu d'avoir à présenter de nouveau les documents originaux, ainsi que tous les renseignements, économisant ainsi des efforts, du temps et de l'argent.

## Conseil sur l'identité

Le Bureau des passeports poursuit ses travaux en liaison avec le Conseil fédéral-provincial-territorial sur l'identité en vue d'élaborer une politique précise sur l'identité pour le Canada. Cette initiative, conjuguée aux projets Liaisons électroniques et Système d'acheminement national, entraînera un cadre stratégique officiel visant à appuyer les initiatives en matière d'identité à travers le Canada.

## Vers l'avenir

Des efforts visant à faciliter l'accès aux services, réduire le temps d'attente, adapter les services et adopter les meilleures technologies de pointe continueront à retenir notre attention. Ainsi, les Canadiens auront un système de passeport qui satisfait la clientèle tout en protégeant leurs renseignements personnels et en les mettant à l'abri des usurpateurs d'identité et des faussaires de documents.

Nous renforcerons notre processus d'admissibilité en améliorant la façon dont nous validons l'identité en vue de délivrer les passeports, et nous protégerons l'intégrité du passeport de manière à ce qu'il satisfasse aux normes internationales ou les dépasse. Au cours des dernières années, le Bureau des passeports — à l'instar de ses homologues des autres pays — a procédé à une transformation sensible de ses services. Par ailleurs, nous introduirons de nouveaux services pour faciliter le processus de demande, tout en améliorant nos outils de gestion des demandes (passeport en direct, renouvellement simplifié des passeports, une panoplie de méthodes de délivrance, etc.).

Grâce à ces initiatives, entre autres, le Bureau des passeports s'emploiera à optimiser la sécurité, le service et l'efficacité dans la délivrance, à nos millions de clients, de documents de voyage canadiens respectés à l'échelle internationale.



# Fonds renouvelable du Bureau des passeports

## Rapport de gestion

Les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable du Bureau des passeports ont été préparés tels qu'exigés par et selon la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du receveur général du Canada. La responsabilité première de ces états financiers, en regard de l'intégrité et de l'objectivité des données, incombe à la gestion du Fonds.

Ces états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes établies et énoncées à la note 2, sur une base comparable à celle de l'exercice précédent. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleures prévisions et jugements de la gestion tout en tenant compte de leur importance. Pour s'acquitter de cette responsabilité de rapport, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. À moins d'avis contraire, les renseignements financiers figurant dans les états ministériels et ailleurs dans les Comptes publics du Canada sont conformes aux renseignements apparaissant dans les états financiers.

La Direction des services financiers et administratifs du Fonds renouvelable du Bureau des passeports se conforme aux conventions comptables et de gestion financière du ministère, développe les politiques relatives au Fonds et publie les manuels et les directives qui décrivent ces politiques et les procédures afférentes. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui permettent aux gestionnaires de s'assurer, de façon raisonnable, que les opérations sont inscrites et effectuées selon les autorisations accordées et que l'actif du Fonds est protégé.

Approuvé par :

Le directeur exécutif, Service généraux



Gary K. McDonald

Le président-directeur général du Bureau des passeports



Michael J. Hutton

## Rapport du vérificateur

Au sous-ministre adjoint,  
Services ministériels, Passeport et Affaires consulaires  
Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Nous avons vérifié le bilan du Fonds renouvelable du Bureau des passeports au 31 mars 2004 et les états des résultats, du surplus accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été établis pour satisfaire la Loi sur les Fonds renouvelables. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Fonds renouvelable du Bureau des passeports. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds renouvelable du Bureau des passeports au 31 mars 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les règles comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada décrites à la note 2.

Ces états financiers, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par le sous-ministre adjoint, Services ministériels, Passeport et Affaires consulaires afin de satisfaire la Loi sur les Fonds renouvelables. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

Ottawa, Canada  
Le 21 mai 2004



Comptables agréés

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État de la situation financière

Période terminée le 31 mars 2004

(en milliers de dollars)

	2004	2003
<b>Actif</b>		
A court terme:		
Débiteurs:		
Gouvernement du Canada (note 8)	196 \$	3 005 \$
Tiers	191	257
Inventaire	5 918	5 450
Charges payées d'avance	275	433
	6 580	9 145
A long terme:		
Immobilisations (Note 3):		
Au coût	92 976	93 085
Moins amortissement cumulé	54 479	62 048
	38 497	31 037
	45 077 \$	40 182 \$
<b>Passif et avoir du Canada</b>		
A court terme:		
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada (note 8)	4 385 \$	1 661 \$
Tiers:		
Créditeurs	7 156	6 986
Indemnités de vacances	2 371	2 100
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	101	370
Avantage incitatif différé (note 4)	-	253
Tranche à court terme de la provision pour prestations de cessation d'emploi	188	355
Tranche à court terme du prêt (note 5)	4 477	4 500
	18 678	16 225
A long terme:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	9 541	8 060
Prêt (note 5)	-	4 246
	9 541	12 306
Avoir du Canada (note 6):		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	( 20 063)	( 16 278)
Surplus accumulé	36 921	27 929
	16 858	11 651
Engagements contractuels (note 7)		
	45 077 \$	40 182 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.



## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Pour la période terminée le 31 mars 2004  
(en milliers de dollars)

	2004	2003
Revenus:		
Droits gagnés	158 103	\$ 136 197
Revenus divers	267	566
	158 370	136 763
Frais d'exploitation		
Traitements et avantages sociaux	84 414	69 394
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 461	786
Matériel de passeports et formulaires de demande	12 498	9 663
Fret, messageries et camionnage	9 229	5 998
Amortissement d'immobilisations	8 862	20 932
Locaux	7 692	6 657
Services professionnels et spéciaux	7 642	6 027
Services de passeports dans les missions à l'étranger (note 8)	4 447	4 447
Imprimerie, papeterie et approvisionnements	3 094	4 697
Entretien et réparations	2 630	1 710
Télécommunications	1 961	1 840
Renseignements	1 774	1 832
Voyages et déménagements	1 589	1 976
Services postaux et affranchissements	1 448	1 803
Location	276	259
Intérêts	243	467
Dépenses diverses	118	280
	149 378	138 768
<b>Bénéfice net (perte nette)</b>	<b>8 992</b>	<b>\$ (2 005) \$</b>

Les notes font partie intégrante des états financiers.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État du surplus accumulé

Pour la période terminée le 31 mars 2004  
(en milliers de dollars)

	2004	2003
Solde au début de l'exercice	27 929 \$	29 934 \$
Bénéfice net (perte nette)	8 992	( 2 005)
Solde à la fin de l'exercice	36 921 \$	27 929 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2004  
(en milliers de dollars)

	2004	2003
Activités de l'exploitation		
Bénéfice net (perte nette)	8 992 \$	( 2 005) \$
Plus:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 461	786
Amortissement d'immobilisations	8 862	20 932
Avantage incitatif différé	( 253)	( 85)
Intérêt couru sur le prêt	231	449
	19 293	20 077
Variation des actifs et des passifs à court terme	5 461	( 7 329)
Paiement de prestations de cessation d'emploi	( 147)	( 270)
	24 607	12 478
Activités d'investissement		
Immobilisations acquises	( 16 322)	( 14 953)
Activités de financement		
Remboursement du prêt	( 4 500)	-
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au cours de l'exercice		
	3 785	( 2 475)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au début de l'exercice		
	16 278	18 753
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, à la fin de l'exercice		
	20 063 \$	16 278 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 1  
le 31 mars 2004

### 1. Autorisation et but :

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports a été établi en 1969 pour assurer la délivrance des documents de voyage à des citoyens canadiens et à certains résidents permanents au Canada qui ne peuvent obtenir de passeport valide de leur pays d'origine. *La Loi sur les fonds renouvelables* a autorisé le fonctionnement du Fonds.

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Trésor jusqu'à un total de 4 000 000 \$ à des fins de fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits de fonctionnement accumulés. Un montant de 746 000 \$, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981. Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports n'a pas à payer d'impôts sur le revenu.

### 2. Principales conventions comptables :

#### a) *Concepts de comptabilité :*

Ces états financiers ont été préparés selon les principales conventions comptables décrites ci-dessous afin de satisfaire aux exigences prescrites par la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du Receveur général du Canada en vertu de *la Loi sur les fonds renouvelables*. Les règles comptables utilisées pour l'établissement des états financiers s'écartent sensiblement des principes comptables généralement reconnus au Canada pour les raisons suivantes :

- une estimation des montants courus est faite pour les indemnités de vacances et les prestations de cessation d'emploi au lieu d'obtenir une évaluation actuarielle;
- il n'y a pas de provisions actuarielles du régime de retraite et en conséquence, les états financiers ne démontrent pas si les actifs sont suffisants pour satisfaire aux obligations du régime de retraite;
- la radiation du surplus accumulé requiert seulement l'approbation du Conseil du Trésor; et
- les droits de passeport sont reconnus comme revenus au moment de la demande et de la réception du paiement au lieu d'être constaté à titre de revenus lors de la délivrance des passeports.

#### b) *Reconnaissance des revenus :*

Les droits de passeport sont reconnus comme revenus au moment de la demande et de la réception du paiement.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 2  
le 31 mars 2004

### 2. Principales conventions comptables (suite):

#### c) *Utilisation d'estimations comptables :*

La préparation d'états financiers exige la gestion à établir des estimations et hypothèses comptables affectant les montants d'actif, de passif, de revenu et de dépenses rapportés durant la période, ainsi que la divulgation d'éventualités reliées aux actifs et passifs à la date des états financiers. Les estimations comptables sont utilisées principalement pour la provision de prestation de cessation d'emploi et les charges à payer courues. Les résultats réels pourraient différer des estimés comptables et le cas échéant des corrections seront apportées à l'exercice financier en cours à ce moment-là.

#### d) *Inventaire :*

Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant utilisant la méthode du coût moyen.

#### e) *Immobilisations :*

Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire sur la période des baux. Les autres immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire, depuis l'exercice d'acquisition, sur leur durée économique prévue, comme suit :

Actif	Années
Améliorations locatives	Terme du bail
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	3 - 5 ans
Autres pièces d'équipement	5 ans

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994, le Bureau des passeports capitalise tous les coûts imputés au Plan de perfectionnement de la technologie (TEP). Les coûts du projet ont été séparés en quatre catégories et sont amortis selon la méthode linéaire sur la durée de vie estimée de chacune des catégories, comme suit :

Actif	Années
Plan de perfectionnement de la technologie (TEP)	
Machine et équipement	10 ans
Système	4 ans
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	4 ans

Tous les coûts pour les autres projets sont amortis selon la méthode linéaire sur leur durée économique prévue.



## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 3

le 31 mars 2004

### 2. Principales conventions comptables (suite):

f) *Assurance :*

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports n'assure pas ses biens conformément à la pratique adoptée dans le cadre de la politique gouvernementale d'auto-assurance.

g) *Prestations de cessation d'emploi :*

Les prestations de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, conformément aux conventions collectives et aux conditions d'emploi. Le coût de ces prestations est inscrit dans les comptes au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit.

h) *Régime de retraite :*

Les employés du Bureau des passeports participent au *Régime de pension de retraite de la fonction* publique administré par le gouvernement du Canada. En vertu de la présente Loi, les contributions versées au Régime par le Bureau des passeports sont limitées à un montant égal aux contributions de l'employé compte tenu de son service courant. Ces contributions représentent les obligations totales de pension du Bureau des passeports et sont imputées aux opérations sur une base courante. Le Bureau des passeports n'est pas tenu, dans le cadre de la Loi actuelle, de verser des contributions pour pallier les insuffisances du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais au Trésor pour les paiements d'indexation en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

i) *Instruments financiers :*

La juste valeur des instruments financiers du Fonds incluant les créditeurs, les débiteurs, les charges à payer et le prêt se rapproche de leur valeur comptable.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 4

le 31 mars 2004

### 3. Immobilisations et amortissement cumulé : (en milliers de dollars)

Immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	33 877 \$	– \$	– \$	33 877 \$
Autres projets d'immobilisation	41 227	15 443	7 195	49 475
Ameublement	2 360	–	–	2 360
Équipement TED	12 814	873	6 726	6 961
Autres machines et équipements	2 807	6	2 510	303
	93 085 \$	16 322 \$	16 431 \$	92 976 \$

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	32 403 \$	658 \$	– \$	33 061 \$
Autres projets d'immobilisation	16 808	6 713	7 136	16 385
Ameublement	1 919	194	–	2 113
Équipement TED	8 217	1 305	6 785	2 737
Autres machines et équipements	2 701	(8)	2 510	183
	62 048 \$	8 862 \$	16 431 \$	54 479 \$

La catégorie des autres projets d'immobilisation inclut les améliorations locatives.

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 5

le 31 mars 2004

### 4. **Avantage incitatif différé :**

Dans le cadre de la signature d'un contrat de location à long terme, le Bureau des passeports a profité d'une réduction pour des améliorations locatives provenant du bailleur. Ce montant sera réparti sur la durée du bail et servira à réduire les dépenses de logement. Au cours de l'exercice 2004, 253 228 \$ (2003 - 85 000 \$) a été reconnu comme réduction des dépenses de locaux puisque le bail est terminé.

### 5. **Prêt :**

Suite à la décision du Conseil du Trésor # 828716 datée du 8 février 2001, le Bureau des passeports a reçu un montant de 7 800 000 \$ à titre de prêt d'AEC portant intérêt à un taux annuel de 5,42 %. Le montant initial et les intérêts au montant de 1 177 000 \$ sont remboursables de la façon suivante :

2003 - 2004	4 500 000 \$
2004 - 2005	4 477 000 \$

### 6. **Avoir du Canada :**

a) Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds renouvelable :  
L'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds renouvelable représente la position de trésorerie tenue par le gouvernement pour le Fonds renouvelable.

b) Surplus accumulé :  
Le surplus accumulé est une accumulation des surplus de chaque exercice incluant la prise en charge de l'actif net de 746 000 \$ au moment de l'établissement du Fonds.

### 7. **Engagements :**

(en milliers de dollars)

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu d'un contrat de location-exploitation venant à terme en 2010. Les paiements de location futurs par année sont approximativement comme suit :

2005	9 943 \$
2006	7 453
2007	6 235
2008	5 669
2009 et après	3 782

---

33 082 \$

---

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes aux états financiers, page 6

le 31 mars 2004

### 7. Engagements (suite) : (en milliers de dollars)

Le Bureau des passeports a signé un contrat pour l'approvisionnement en matériel de passeport venant à terme en mai 2008. Les paiements futurs par année sont approximativement comme suit :

2005	6 991 \$
2006	6 924
2007	6 923
2008	6 923
2009	1 154

---

28 915 \$

---

### 8. Opérations entre apparentés :

Le Bureau des passeports est apparenté, à titre de propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État créés par le gouvernement fédéral. Les paiements reliés au service de passeport dans les missions à l'étranger, au logement et aux services légaux furent effectués entre apparentés dans le cours normal des opérations. Toutes les opérations entre apparentés sont comptabilisées au montant de la valeur d'échange lequel est représentatif de l'entente entre les deux parties. Une des fonctions du Bureau des passeports qui est un organisme d'Affaires étrangères Canada (AEC) est de percevoir les frais consulaires pour le bénéfice du Bureau des affaires consulaires d'AEC. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état de l'exploitation. Pour l'exercice 2004 le Fonds a perçu et remis au AEC 51 594 200 \$ (2003 - 45 587 385 \$).

# Points de service





# Points de service du Bureau des passeports

(Juin 2004)

## Terre-Neuve et Labrador

---

### **St. John's** (Service offert en anglais seulement)

TD Place  
Bureau 802  
140, rue Water  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Nouveau-Brunswick

---

### **Fredericton**

Frederick Square  
Bureau 430  
77, rue Westmorland  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Nouvelle-Écosse

---

### **Halifax**

Maritime Centre  
Bureau 1508, 15<sup>e</sup> étage  
1505, rue Barrington  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Québec

---

### **Gatineau (Secteur Hull)**

Place du Centre  
Niveau commercial 2  
200, promenade du Portage  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

### **Montréal**

Complexe Guy-Favreau  
Tour Ouest, bureau 803  
200, boulevard René-Lévesque Ouest  
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### **Saint-Laurent**

Bureau 112  
3300, boulevard Côte Vertu  
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### **Laval**

Bureau 500, 5<sup>e</sup> étage  
3, Place Laval  
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### **Saguenay**

Immeuble Saint-Michel  
Bureau 408  
3885, boulevard Harvey  
Heures d'ouverture : 9 h à 16 h 45

### **Québec**

Place de la Cité  
Tour Belle Cour  
Bureau 2410, 4<sup>e</sup> étage  
2600, boulevard Laurier  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30  
Mercredi : 9 h 30 à 16 h 30

## Ontario

---

### Hamilton

Immeuble Standard Life  
Bureau 330  
120, rue King Ouest  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### London

Bureau 201, 2<sup>e</sup> étage  
400, rue York  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### North York

Immeuble Joseph Shepard  
Bureau 308, 3<sup>e</sup> étage  
4900, rue Yonge  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Scarborough (Service offert en anglais seulement)

Bureau 210  
200, Town Centre Court  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Thunder Bay

2<sup>e</sup> étage  
979, rue Alloy  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16:30

### Windsor

Immeuble CIBC  
Bureau 503  
100, avenue Ouellette  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

## Manitoba

---

### Winnipeg

Bureau 400  
433, rue Main  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h

### Kitchener

The Galleria  
Bureau 630  
101, rue Frederick  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### Mississauga

Central Parkway Mall  
Bureau 116, 2<sup>e</sup> étage  
377 Burnhamthorpe Road East  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Ottawa

Immeuble C.D. Howe  
Tour Est, Niveau C  
240, rue Sparks  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

### St. Catharines

Immeuble Landmark  
Bureau 600  
43, rue Church  
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### (Service offert en anglais seulement) Toronto

Bureau 300  
74, rue Victoria  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

## Saskatchewan

---

### Regina

Bureau 500  
1870, rue Albert  
Heures d'ouverture : 9 h à 16 h 30

### Saskatoon

Immeuble Federal  
Bureau 405  
101-22nd Street East  
Heures d'ouverture: 8 h 30 à 16 h

## Alberta

---

### Calgary

Immeuble Harry Hays  
Bureau 254  
220-4th Avenue South East  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

### Edmonton

Immeuble Canada Place  
Bureau 160  
9700, avenue Jasper  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Colombie-Britannique

---

### Vancouver

Sinclair Centre  
Bureau 200  
757, rue Hastings Ouest  
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

(Service offert en anglais seulement) **Richmond**

Bureau 135  
8011, rue Saba  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h

### Victoria

Immeuble Scotiabank  
5<sup>e</sup> étage  
747, rue Fort  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

(Service offert en anglais seulement) **Surrey**

Bureau 900  
13401-108th Avenue  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

# Points de service des agents réceptionnaires de Postes Canada

## Île-du-Prince-Édouard

(Juin 2004)

### Charlottetown

135, rue Kent

Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 15

### Summerside

57, rue Central

Heures d'ouverture : 8 h 15 à 17 h

## Québec

### Anjou

7200, rue Joseph-Renaud

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h 30

### Beaconsfield

186, Place Sutton

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h

### Boucherville

131, rue Jacques-Ménard

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 45

### Brossard

10, Place du Commerce

Heures d'ouverture : 8 h à 18 h

### Cap Rouge

1100, boulevard de la Chaudière

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 17 h 45

Samedi : 9 h à 12 h

### Lasalle

7565, boulevard Newman

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h 30

### Lévis

5955, rue St-Laurent

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h

### Pierrefonds

14975, boulevard Pierrefonds

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h

### Pointe-Claire

15, avenue Donegani

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h

### Québec

Succursale Terminus

300, rue Saint Paul

Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 45

### Québec

Haute Ville

5, rue du Fort

Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 45

### Québec

Les Galeries de la Capitale

Bureau 119

5401, boulevard des Galeries

Heures d'ouverture : lundi, mardi et

mercredi : 9 h 30 à 17 h 30

jeudi et vendredi : 9 h 30 à 21 h

samedi : 9 h 30 à 17 h

### Rimouski

136, rue St-Germain Ouest

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

### Saint Bruno

50, rue de la Rabastalière Ouest

Heures d'ouverture : 9 h à 17 h

### Sherbrooke

50, Place de la Cité

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h

### Trois-Rivières

1285, rue Notre Dame

Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 30

## Ontario

---

### **Acton**

53, rue Bower  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

### **Aurora**

20, rue Wellington Est  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 15

### **Bracebridge**

98, rue Manitoba  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

### **Georgetown**

112, rue Guelph  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

### **Midland**

525, avenue Dominion  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 15

### **Oakville**

193, rue Church  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 30

### **Orillia**

25, rue Peter Nord  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 30

### **Owen Sound**

901, 3<sup>e</sup> Avenue Est  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

### **Sudbury**

1776, boulevard Lasalle  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

### **Toronto**

2384, rue Yonge  
Heures d'ouverture : lundi, mardi et  
mercredi : 8 h à 18 h  
Jeudi et vendredi : 8 h à 21 h  
Samedi : 10 h à 18 h

### **Ancaster**

27, Legend Court  
Heures d'ouverture : 8 h à 19 h  
Samedi : 10 h à 18 h

### **Barrie**

150, rue Collier  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 15

### **Bradford**

50, rue Barrie  
Heures d'ouverture : 9 h à 17 h 15

### **Markham**

21, rue Main Nord  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 45

### **North Bay**

101, avenue Worthington  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h

### **Orangeville**

216, avenue Broadway  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

### **Oshawa**

47, rue Simcoe Sud  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

### **Pickering**

21, rue Kingston  
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 45

### **Sudbury**

1, rue Lisgar  
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

### **Uxbridge**

67, rue Brock Ouest  
Heures d'ouverture : 9 h à 17 h 15



# Points de service de Ressources humaines et Développement des compétences Canada

(Juin 2004)

## Québec

---

### **Drummondville**

Centre d'accès Service Canada  
Centre des ressources humaines  
1525, boulevard Saint-Joseph  
Heures d'ouverture: 8 h 15 à 16 h  
Mercredi : 9 h 30 à 16 h

## Manitoba

---

### **Brandon**

Centre d'accès Service Canada  
Centre des ressources humaines  
Bureau 100  
1039, avenue Princess  
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

## Colombie-Britannique

---

### **Kamloops**

Centre d'accès Service Canada  
Centre des ressources humaines  
235, rue Lansdowne  
Heures d'ouverture : 9 h 16 h 30