



Bureau des passeports
Passport Office

VIGILANCE ACCRUE

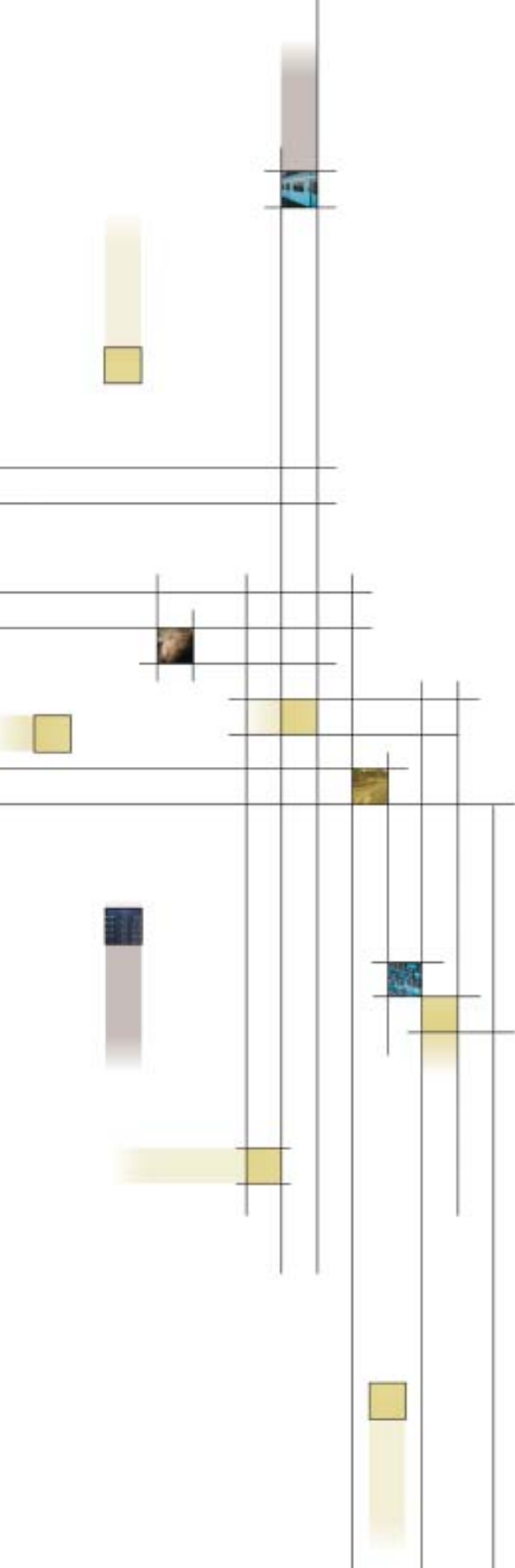


BUREAU DES PASSEPORTS

Rapport annuel 2001-2002



Canada



Cette publication peut être visualisée ou imprimée
en PDF à l'adresse suivante : www.ppt.gc.ca

Il est possible d'obtenir des exemplaires de ce rapport.

Téléphone : (819) 953-7622 pour la région
d'Ottawa-Gatineau

Télécopieur : (819) 994-1482

Ministère des Affaires étrangères et du
Commerce international
Bureau des passeports
Planification générale et Services exécutifs
Ottawa (Ontario) K1A 0G3

N° de catalogue : E77-2002

ISBN : 0-662-67091-4

© Travaux publics et Services gouvernementaux Canada



Tables des matières

| | |
|--|-----------|
| Message du Président-Directeur général | 2 |
| <ul style="list-style-type: none">• répercussion du 11 septembre• augmentation de la charge de travail• réponse du personnel et du Bureau | |
| Points saillants 2001-2002 | 4 |
| Défis et changements | 5 |
| <ul style="list-style-type: none">• planification stratégique• priorités et engagements | |
| Organisation, produits et services | 7 |
| Répercussions du 11 septembre | 10 |
| <ul style="list-style-type: none">• vigilance accrue• mesures spécifiques | |
| Progrès accomplis relativement aux initiatives stratégiques | 12 |
| <ul style="list-style-type: none">• service amélioré• fardeau moins lourd pour le client• efficacité | |
| Rendement de l'organisation | 14 |
| <ul style="list-style-type: none">• demande à la hausse• productivité• temps d'attente• centres d'appel• satisfaction du client• finances | |
| États financiers | 21 |
| Points de service au Canada | 32 |

1

Message du PDG



Au début de la période visée dans le présent rapport, le Bureau des passeports se réjouissait à la perspective de réaliser des progrès importants dans le cadre de trois initiatives : l'automatisation du processus de demande de passeports, la conception et la production d'un nouveau livret numérisé et l'introduction d'un nouveau barème de droits et d'un nouvel ensemble de réglementations touchant les passeports. Nous prévoyions également d'évaluer et d'étendre nos projets pilotes faisant appel à des agents réceptionnaires, notamment à Postes Canada, afin de permettre un meilleur accès aux services dans les endroits non encore desservis par un bureau des passeports. De surcroît, nous souhaitions accroître la coopération avec nos partenaires provinciaux en vue de renforcer la sécurité et de réduire le recours frauduleux aux pièces d'identité personnelles.

Puis ce fut le 11 septembre. À l'instar de nombreuses organisations, cette tragédie a durement touché le Bureau des passeports – ses services, ses processus de sécurité, ses activités et, ce qui est plus important, ses clients et son personnel. Peu de temps après, nous

avons connu une hausse spectaculaire du nombre de demandes. Dans un certain nombre de nos bureaux et dans les transactions effectuées par la poste, cette hausse s'est répercutée pendant de nombreux mois. Parallèlement, nous devions répondre aux menaces auxquelles a donné lieu le 11 septembre et introduire des mesures de sécurité accrues afin de protéger l'intégrité de nos processus touchant les passeports et l'intégrité des passeports en soi, ce qui a contribué à augmenter notre charge de travail. Un certain nombre de clients ont été, à juste titre, mécontents par des délais occasionnés relativement à la réception des passeports et des difficultés éprouvées à obtenir des renseignements à ce sujet. Les employés du Bureau des passeports, qui ont une tradition et une culture de l'excellence en matière de prestation de services, étaient frustrés par leur incapacité de répondre à la demande engendrée par ces événements.

Le personnel du Bureau des passeports a l'immense mérite d'avoir été à la hauteur des exigences de sécurité accrues et d'avoir réalisé d'importants progrès dans le cadre des initiatives mentionnées ci-dessous, tout en étant aux prises avec la prestation des services.

- Le 11 décembre, des changements importants ont été apportés aux droits et à la réglementation, notamment une politique une personne/un passeport, et qui a été mise en oeuvre avec succès.
- Les formulaires de demandes ont été révisés dans le but d'obtenir plus de renseignements pour confirmer l'identité des requérants.
- La vérification des antécédents des requérants s'est renforcée considérablement.
- Depuis le 26 novembre, dans le but de résoudre les problèmes relatifs aux certificats de baptême



Le personnel du Bureau des passeports a l'immense mérite d'avoir été à la hauteur des exigences de sécurité accrues et d'avoir réalisé d'importants progrès dans le cadre de plusieurs grandes initiatives, tout en assurant la prestation des services.

des personnes nées au Québec, nous n'acceptons pour ces personnes que les certificats de naissance émis par le *Directeur de l'état civil* après le 1^{er} janvier 1994.

- Pour mettre en oeuvre les nouvelles mesures de sécurité, on a déployé des efforts en matière de recrutement et de formation à grande échelle pour répondre au besoin de personnel supplémentaire.
- Pour veiller à ce que les décisions concernant le refus de délivrer un passeport ou la révocation de ce dernier soient prises de façon équitable, nous avons créé et doté un poste d'arbitre indépendant.
- Nous avons mis sur pied des projets pilotes afin d'examiner, en collaboration avec les provinces, différentes mesures visant à améliorer la vérification des documents et d'étudier le potentiel d'un logiciel de reconnaissance faciale dans la prévention des fraudes de passeports.
- Le système IRIS[®], qui saisit électroniquement les renseignements figurant dans les demandes, traite maintenant l'ensemble des demandes de passeports faites au Canada. Il offre la possibilité de faciliter grandement le processus de renouvellement des passeports à l'avenir et a rendu possible le nouveau

concept de passeports plus sécuritaires. La nouvelle technologie qui sera utilisée pour produire ce livret de passeport amélioré a fait l'objet d'essais et est prête à être mise en oeuvre d'ici la fin mars 2003.

En jetant un coup d'oeil rétrospectif sur l'année écoulée, il est important de se rappeler que, malgré tous les défis auxquels nous avons été confrontés, nous avons réussi à maintenir et à améliorer la sécurité du passeport canadien et à offrir des services à la majorité des requérants en vertu des normes établies. Nous avons aussi établi les bases permettant d'apporter des améliorations importantes à la sécurité et aux services au cours des prochaines années. J'aimerais dédier le présent rapport annuel au personnel du Bureau des passeports qui a travaillé de longues heures et fait preuve d'un dévouement sans bornes, et sans lequel rien n'aurait été possible.

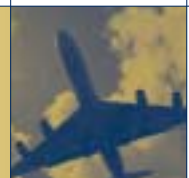
Le président-directeur général,
Michael J. Hutton

2

Points saillants de 2001–2002

- juin :** Sondage sur la satisfaction des clients (96 % d'entre eux sont « satisfaits » ou « très satisfaits »)
- octobre :** Vérification approfondie des antécédents et formulaires de demande plus détaillés
- 11 décembre :** Nouveaux droits et nouvelles réglementations, dont une nouvelle politique (une personne/un passeport)
- 14 janvier :** Ouverture d'un bureau indépendant d'arbitrage et de gestion des conflits
- février :** Mission et vision révisées et redéfinies
- 31 mars :** Délivrance de plus de 2 millions de documents de voyage au cours de l'année écoulée
- À venir :**
- Nouveau livret de passeport
 - Renouvellement des passeports
 - Demandes en ligne

La compétence du personnel, l'acceptation du passeport par les autres pays et l'efficacité du personnel sont les trois principales valeurs relevées par les clients. La principale amélioration est la réduction du temps d'attente, tant pour le service au comptoir que pour les services en général.



3

Défis et changements

Au XXI^e siècle, dans un monde en constante évolution, la mondialisation (de la production, du commerce, de l'argent, des idées, du crime, du terrorisme et, bien sûr, de la circulation des personnes et des voyages) crée de nouvelles opportunités, de nouveaux risques et de nouvelles exigences. Les Canadiens et Canadiennes – peut-être le peuple le plus tourné vers l'extérieur, le plus multi-culturel et le plus tributaire du commerce – ont besoin de documents officiels sûrs et respectés dans le monde entier, et s'attendent à ce qu'ils le soient, de manière à faciliter leurs déplacements transfrontaliers et dans le monde.

Le Bureau des passeports est donc confronté à de nouveaux défis complexes qu'il doit relever. En travaillant dans un environnement où le rythme, la portée et l'orientation des changements sont de plus en plus imprévisibles, il est pratiquement impossible de continuer à faire les choses comme avant, en n'y apportant que de simples améliorations. Le Bureau des passeports doit plutôt s'adapter aux exigences d'aujourd'hui, en plus des retombées du 11 septembre, en équilibrant trois facteurs essentiels – les coûts, le service, la sécurité – tout en allant de l'avant, en planifiant l'avenir et en investissant dans la technologie et les ressources humaines qui, conjointement, permettront de répondre aux besoins au cours des prochaines années.

Dans le cadre du processus continu d'innovation et d'amélioration, le Bureau des passeports a organisé une conférence sur la planification stratégique au début de 2002 dans le but d'examiner ses hypothèses

de planification et d'établir des priorités à court terme. Il en est ressorti, entre autres, dans le cadre d'un plan d'affaires quinquennal, une vision et une mission révisées et redéfinies, ainsi que de nouvelles orientations stratégiques et des priorités pour l'exercice financier 2002-2003 :

Mission – Délivrer des documents de voyage respectés à l'échelle internationale.

Nous cherchons à nous :

- assurer l'élimination totale des erreurs au niveau de la validation de l'identité et de la production des passeports;
- assurer la délivrance ponctuelle des documents et le meilleur accès possible aux services; et
- tirer le maximum de chaque dollar dépensé.

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 des documents d'identité et de voyage sécuritaires; et
- répondre systématiquement aux attentes de la clientèle.

Pour ce faire, nous :

- contribuerons aux efforts déployés pour améliorer la sécurité de la validation de l'identité au Canada;
- investirons dans notre personnel;

- améliorerons l'accès à nos services et les simplifierons; et
- renforcerons notre mode de gestion.

Les orientations stratégiques sont donc d'assurer la solidité de la validation de l'identité au Canada, d'offrir un service sur mesure et de moderniser la gestion. Pour réaliser des progrès dans le cadre de notre vision, nous avons établi des objectifs stratégiques et des stratégies d'entreprise appropriés et des priorités pour l'année 2002-2003.

Le processus d'évaluation se poursuivra. Il en résultera un plan d'affaires détaillé et mis à jour, qui sera la traduction opérationnelle des stratégies, assortie de nouveaux indicateurs et objectifs de rendement.

Vers quoi nous dirigeons-nous? Le Bureau des passeports met en place des systèmes qui permettront aux Canadiens et Canadiennes d'avoir un service de classe mondiale en matière de commodité et de sécurité. Au cours des prochaines années :

- Les requérants pourront faire une demande de passeports de différentes façons, et ce, peu importe l'endroit où ils se trouvent, par le truchement de Passeport en direct (par voie de communication protégée).
- Les contrôles de données en direct auprès des bureaux du registraire provinciaux et territoriaux permettront d'accélérer et de faciliter la vérification.
- Les passeports canadiens pourront très difficilement faire l'objet de fraude grâce à l'impression numérique de la photographie du titulaire et des hologrammes (depuis 2002). La technologie biométrique (reconnaissance faciale) permettra de se prémunir davantage contre les abus (à partir de 2003).

- Pour la première fois, un simple processus permettra de renouveler les passeports existants (à partir de 2003), ce qui sera plus pratique pour les clients et réduira, par le fait même, les coûts et les temps d'attente.
- Les Canadiens pourront, entre autres, vérifier l'état de leur demande de passeports par téléphone ou par Internet à tout moment, faire une demande de passeport d'Iqaluit, par exemple, et en prendre livraison à Hamilton, et utiliser, moyennant un certain montant, les services urgent ou express.



La hausse des droits permettra au Bureau des passeports de mettre en oeuvre des mesures de sécurité additionnelles, d'enrichir son système automatisé de délivrance de passeports (IRIS®) et d'améliorer le service à la clientèle en prévision du renouvellement des passeports et de Passeport en direct.

Le Bureau des passeports a planifié, investi et innové pendant l'année 2001-2002 pour que les services offerts aux Canadiens soient de plus en plus accessibles, rapides et rentables dans les mois et les années à venir, tandis que la production de passeports et la vérification de l'identité deviendront encore plus sûres.

4

Organisation, produits et services

Le Bureau des passeports a la responsabilité de délivrer des documents de voyage aux citoyens canadiens ainsi qu'aux résidents permanents du Canada qui doivent voyager à l'étranger. Pour combler ce mandat, nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux et nous nous efforçons d'être un modèle exemplaire d'efficacité dans la prestation de services au public en mettant l'accent sur les valeurs que sont l'excellence du service, l'intégrité, la compétence et le respect.

En 1990, le Bureau des passeports s'est vu octroyer le statut d'organisme de service spécial du ministère des Affaires extérieures (maintenant le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international). Ce statut permet au Bureau des passeports de fonctionner comme une entreprise privée. Il fonctionne à partir d'un fonds renouvelable, finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus pour la délivrance des passeports et des autres documents de voyage et ne reçoit pas de fonds publics.

Sur le plan organisationnel, le Bureau des passeports est géré par un comité exécutif réduit (responsable des politiques, de la planification stratégique et de l'efficacité) et par un comité de gestion, plus nombreux, qui met en oeuvre les politiques, recommande les améliorations à apporter et veille à l'atteinte des objectifs de rendement du Bureau.

Le service est offert dans 29 bureaux, de St. John's à Victoria, qui sont gérés par quatre directions régionales :

- Est (Québec et les provinces de l'Atlantique)

- Ontario
- Ouest (Colombie-Britannique et les provinces des Prairies)
- Opérations centrales (requérants qui se présentent aux comptoirs dans la région de la capitale nationale, ainsi que les demandes faites par la poste partout au Canada et aux États-Unis).

Les requérants du Nord – Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut – peuvent envoyer leur demande par la poste ou par l'entremise de leur député.

Le site Web et les services téléphoniques sans frais sont accessibles en tout temps. Tous les services sont offerts en français et en anglais. Nous offrons également les services ATS pour les malentendants. On peut se procurer des demandes de passeport à chaque bureau, de même qu'à tous les comptoirs postaux ou à partir de notre site Web (www.ppt.gc.ca).

Les passeports permettent aux Canadiens d'effectuer environ 4 millions de voyages à l'étranger chaque année, en plus des 14 millions de voyages d'une journée aux États-Unis. Il y a environ 8,8 millions de passeports canadiens valides en circulation. En 2001-2002, pour la première fois, le Bureau des passeports a délivré plus de 2 millions de passeports canadiens (1 934 813 au Canada et 105 398 dans les missions à l'étranger), soit une hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. En moyenne, il délivre 900 passeports par heure ouvrable.

■ TYPES DE DOCUMENTS

Nous délivrons sept types de **documents de voyage** pour répondre aux différents besoins des clients :

- Le passeport de 24 pages, qui a une couverture bleu marine, est délivré à des Canadiens et Canadiennes pour leurs voyages d'affaires ou d'agrément. Il représente 98 % de tous les documents de voyage que délivre le Bureau des passeports.
- Le passeport de 48 pages a la même apparence que celui de 24 pages, sauf qu'il comporte davantage de pages pour répondre aux besoins des grands voyageurs, comme les gens d'affaires.
- Le passeport diplomatique est délivré aux diplomates, aux hauts fonctionnaires, aux courriers diplomatiques et aux citoyens délégués à des conférences internationales. Il est également délivré aux députés.
- Le passeport spécial est délivré aux familles des fonctionnaires qui voyagent aux frais de l'État (le Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international détermine quelles personnes sont admissibles à ces passeports).
- Les missions diplomatiques et consulaires du Canada peuvent délivrer des passeports d'urgence, au nom du Bureau des passeports, à des Canadiens ou Canadiennes en détresse à l'étranger.
- Les titres de voyage pour réfugiés 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 qui sont entrés au Canada de façon légale. Ces titres de voyage sont valides pour une période de deux ans, avec possibilité d'être prorogés, et permettent au titulaire d'entrer dans tous les pays, sauf dans son pays d'origine.
- Les certificats d'identité sont délivrés à des immigrants admis qui sont résidents permanents du Canada 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 permet aux titulaires d'entrer dans les pays précisés dans le document et est valable de un à deux ans, avec possibilité de prolongation.

À la suite des attentats du 11 septembre, la sécurité des passeports et des autres documents de voyage, qui constitue toujours notre priorité numéro un, a pris un relief particulier. L'acceptation des passeports canadiens dans le monde entier en fait une cible de choix pour les personnes qui tentent d'obtenir un document de voyage sous une fausse identité, ou en modifiant un document ou en le contrefaisant. Il est crucial de maintenir l'intégrité du passeport, et nous veillons à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes internationales relativement au format, à la délivrance et à l'intégrité.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Bureau des passeports a également mis en oeuvre plusieurs mesures nouvelles, ou s'y est préparé, visant à rendre les processus et les documents canadiens encore plus sûrs et difficiles à frauder. Ces mesures sont décrites un peu plus loin dans le rapport.

Les **services** sont offerts à un vaste éventail de clients, allant des gens d'affaires et diplomates aux jeunes Canadiens désireux de voir le monde et à ceux qui voyagent à l'étranger pour retrouver des membres de leur famille qu'ils voient rarement. Tout citoyen canadien âgé de plus de 16 ans peut faire une demande de passeport. La demande varie en fonction de la conjoncture économique, des conflits à l'étranger et des conditions météorologiques au pays, et elle augmente en général à l'approche de l'hiver puisque la population canadienne cherche à profiter de climats plus cléments.

Près de 90 % des documents de voyages sont délivrés à des requérants qui ont déposé leur demande en personne. Le service au comptoir est le plus rapide : pendant les années 1990, plus de 95 % des personnes ayant déposé une demande en personne ont obtenu leur passeport à l'intérieur du délai prévu de cinq jours ouvrables. Tout récemment, en raison du surplus de travail causé par l'introduction des nouvelles technologies et des mesures de sécurité plus strictes qui sont appliquées au lendemain du 11 septembre, ce pourcentage a chuté. Pour illustrer la réalité actuelle, le délai d'attente est passé à 10 jours ouvrables pour

le service au comptoir et à 20 jours ouvrables (au lieu de 10) pour les demandes reçues par la poste.

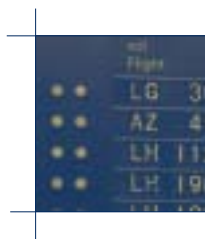
Pour permettre aux gens qui déposent une demande en personne de gagner du temps, un système Q-matic, en fonction dans les plus grands bureaux, permet de réduire le temps d'attente : un coordinateur examine la situation de chaque personne et dirige le requérant vers le membre du personnel en mesure de traiter la demande de la façon la plus efficace. Le délai d'attente maximum visé est de 45 minutes; en moyenne, le temps d'attente est moins long, mais les requérants peuvent attendre plus longtemps dans les bureaux situés dans les grandes villes ou près de la frontière américaine.

Si la demande est faite par la poste, les passeports sont délivrés aux requérants par Xpresspost (ou par FEDEX aux États-Unis).

Des services spéciaux sont offerts aux requérants qui ont besoin d'obtenir un passeport en urgence. Moyennant un certain montant, un requérant peut se prévaloir du service urgent (un jour ouvrable) ou express (deux à neuf jours). Ces options s'appliquent seulement à celui ou celle qui présente une demande en personne dans un bureau régional. Le service d'urgence est aussi offert en dehors des heures d'ouverture en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. Le requérant doit alors fournir une preuve de l'urgence, telle qu'un billet d'avion et sa demande de passeport doit répondre à tous les critères d'admissibilité. En cas de perte de passeport à l'étranger, la mission canadienne la plus proche offre un service d'urgence.

Les quatre centres d'appel régionaux du Bureau des passeports ont un numéro sans frais (1 800 567-6868), que l'on peut composer depuis n'importe où au Canada. Un service de réponse téléphonique automatisé achemine les appels vers le centre d'appel le plus près (chacun d'eux compte 20 lignes et plus). La Région de la capitale nationale, les régions de Montréal, de Surrey et de Toronto ont aussi un numéro local.

Le Bureau des passeports a reçu près de 60 000 courriels et 1 660 lettres (649 courriels étaient des messages élogieux et 63 faisaient état d'une plainte). Pour profiter du potentiel offert par Internet en matière de diffusion d'information pratique et à jour, le Bureau des passeports a créé son site Web en 1996. En 2001-2002, le site a reçu 1,6 million de visiteurs. Depuis 2000, les formulaires de demande de passeports pour les résidents du Canada et les Canadiens vivant aux États-Unis sont affichés sur le site. En 2001-2002, 229 215 ont été téléchargés, dont 38 000 par des Canadiens vivant aux États-Unis et 191 215 au Canada.



L'intégrité du passeport est cruciale, et nous veillons donc à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes visant le format, la délivrance et l'intégrité des documents de voyage internationaux.

En plus des services directs au public, le Bureau des passeports joue d'autres rôles, en collaboration avec divers organismes nationaux et internationaux. La direction Sécurité, Politiques et Admissibilité offre des services de consultation à d'autres ministères sur les normes de sécurité de leurs documents. Pour se tenir au fait des questions de sécurité internationale, le Bureau des passeports maintient des relations de travail avec l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Organisation internationale de normalisation. Il prend aussi part à des forums comme le Secrétariat virtuel des Cinq nations (qui réunit les bureaux des passeports du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande).

5

Les répercussions du 11 septembre

L'onde de choc de la tragédie de septembre dernier a eu des effets sur tout le monde et n'a guère épargné nos clients et notre personnel. Pour le Bureau des passeports qui, en tant qu'organisme gouvernemental assume une lourde responsabilité en matière de protection de la sécurité nationale, les conséquences et les répercussions sont importantes, graves et permanentes.

Le 11 septembre a suscité à l'échelle mondiale une prise de conscience douloureuse de l'ampleur du potentiel que représente la fraude de l'identité et du besoin vital d'une vigilance accrue pour conserver l'intégrité du passeport, facteur clé permettant d'assurer la sécurité humaine.

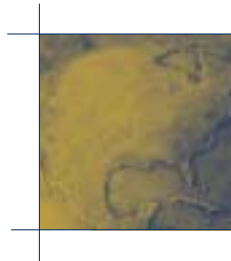
De nombreux pays ont dû resserrer les mesures dans le but de protéger la sécurité publique. Au Canada, le Bureau des passeports a joué un rôle important en raison de son expertise dans le domaine des pièces d'identité sécuritaires et de l'authentification de l'identité. Il en est résulté un renforcement de la coopération avec les services de police nationaux et étrangers, avec les agences de sécurité et les postes frontaliers, et avec les autorités fédérales, provinciales et territoriales qui fournissent des pièces d'identité.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le Conseil du Trésor, le Commissariat de l'information du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des douanes et du revenu du Canada afin de promouvoir les normes établies par l'Organisation de l'aviation civile internationale relativement aux documents de voyage.

Dans les semaines et les mois qui ont suivi le 11 septembre, le Bureau des passeports a aussi pris plusieurs mesures spécifiques qui ont aidé à renforcer nos processus et à accroître l'intégrité des documents que nous délivrons.

- En octobre, nous avons resserré les mesures de sécurité relatives au processus des demandes de passeport en effectuant un examen plus approfondi des renseignements et des références fournies par le requérant. Depuis février, de nouveaux formulaires de demandes, exigeant davantage de renseignements, sont utilisés.
- Pour faire face à la demande croissante, conjuguée à des vérifications approfondies, nous avons recruté à grande échelle : 126 nouveaux examinateurs ont été embauchés.
- En collaboration avec le Québec, nous avons établi de nouvelles exigences pour les personnes nées dans cette province. En raison des problèmes posés par certains extraits de baptême, les Québécois doivent maintenant fournir un certificat de naissance délivré par le *Directeur de l'état civil* après le 1^{er} janvier 1994 ou un certificat de citoyenneté émis par Citoyenneté et Immigration Canada comme preuve de leur citoyenneté canadienne.
- En décembre, une nouvelle politique « une personne/ un passeport » est entrée en vigueur, en vertu de laquelle chaque enfant doit avoir son propre passeport (plutôt que d'avoir leur nom inscrit sur le passeport d'un des parents). Cette politique, adoptée par l'Organisation de l'aviation civile internationale s'attaque à un aspect de la sécurité assez particulier : elle vise à réduire les risques liés au trafic clandestin des enfants à travers le monde.

- Parallèlement, de nouveaux droits liés à l'obtention d'un passeport ont été établis à 85 \$ pour les adultes (au lieu de 60 \$), 20 \$ pour les enfants de moins de trois ans et 35 \$ pour les enfants de 3 à 15 ans. L'augmentation des recettes permettra de défrayer les coûts engendrés par la vérification plus approfondie et les coûts d'une nouvelle technologie visant à améliorer à la fois la sécurité et la commodité.
- Pour renforcer le processus de vérification à la frontière, le Bureau des passeports étudie actuellement des systèmes tels que la technologie biométrique (reconnaissance faciale). Cette technologie permettra au Bureau de rehausser son processus d'authentification de l'identité.
- Afin de renforcer la vérification, nous avons mis sur pied une initiative visant à créer des liens électroniques avec les bases de données des organismes provinciaux et territoriaux chargés de délivrer des pièces d'identité. Nous avons commencé par un projet pilote avec la Colombie-Britannique. L'objectif est de mettre en place une infrastructure, d'ici l'automne 2003, qui permettra d'effectuer une vérification rapide des certificats de naissance présentés par les requérants.



Les événements tragiques survenus le 11 septembre ont accentué le rôle essentiel du Bureau des passeports dans la protection de la réputation internationale du Canada et l'exécution de certains volets du programme d'action pour la sécurité humaine – en particulier la lutte contre le recours illégal et criminel à l'identité (personnelle) d'une personne.

6

Progrès accomplis relativement aux initiatives stratégiques

Les événements du 11 septembre ont créé un nouvel environnement pour le Bureau des passeports, en changeant non seulement notre façon de travailler mais aussi notre façon de voir l'avenir. Guidés par une nouvelle vision et de nouvelles priorités, nous allons de l'avant grâce à des initiatives simultanées visant à mettre à jour et à améliorer la sécurité, le service, la commodité et la rentabilité. En 2001-2002, nous avons accompli des progrès dans le cadre de plusieurs projets stratégiques; d'importants progrès sont prévus au cours des mois et des années à venir dans de nombreux domaines essentiels.

■ SERVICE SOLIDE, MEILLEUR ACCÈS ET CONVÉNIENT

- Nous avons conçu une nouvelle version du passeport canadien, pourvu de dispositifs de sécurité renforcés, rendant pratiquement impossible toute modification ou falsification (une photographie intégrée numériquement à la page, une photo « dissimulée » visible seulement à la lumière U.V., des cristogrammes qui donnent l'impression de se déplacer quand on bouge le livret, une encre optique variable qui change de couleur selon la lumière, l'impression numérique des données personnelles et de la signature, les rendant impossible à effacer ou à modifier). La majorité des nouveaux passeports, mis en circulation à compter de 2002, seront produits aux nouveaux centres d'impression de Gatineau et de Mississauga.
- Dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct, nous nous apprêtons à lancer Passeport en direct, dont certaines phases sont prévues pour 2003. Un formulaire de demande interactif, disponible sur notre site Web, transmettra l'information fournie par le client à notre système. De plus, nous allons créer un service Internet pour le renouvellement des passeports.
- Nous travaillons de concert avec les autorités de Colombie-Britannique en vue de mettre sur pied un système de vérification électronique des certificats de naissance. Nous mettrons en oeuvre cette innovation en collaboration avec les autres provinces et territoires et les institutions fédérales qui délivrent des pièces d'identité.
- En ce qui concerne le projet de biométrie (reconnaissance faciale), nous procédons actuellement au test du concept et des produits, et le développement du système constitue la prochaine étape.
- Des efforts soutenus sont déployés en vue d'améliorer, par la réduction du temps d'attente, le service au comptoir pour les requérants qui se présentent en personne dans les grands centres urbains. Un modèle général a été mis sur pied et sera mis en oeuvre en 2002-2003; nous avons comme objectif de réduire le temps d'attente à moins de 45 minutes pour 95 % des requérants en 2004-2005.
- Nous avons entrepris un projet pilote avec Postes Canada jusqu'en novembre 2001, dans les régions de Montréal et de Toronto, dans le cadre duquel

un nouveau service était offert – l'acceptation des demandes dûment remplies. Les trois quarts des clients étaient d'accord pour l'acquiescement des frais administratifs de 10 \$ et 90 % se sont dits satisfaits du service. Le projet se poursuivra quand les nouvelles mesures de sécurité seront en vigueur.

■ SERVICE PLUS FLEXIBLE ET MOINS ACCABLANT

- Les clients ayant des besoins spécifiques peuvent opter, moyennant un supplément, pour le service urgent ou express. Il y a aussi un service offert après les heures d'ouverture et les fins de semaine.
- La décision de créer un Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits (BAGC) a été formalisée en janvier, avec la nomination de son président. Le BAGC agira tel un organisme quasi-judiciaire, procédant à la revue des recommandations de révocation et de rétention de services de passeport dans les dossiers de sécurité (fonction arbitrage) et prononçant les décisions finales. Il fournira aussi un mécanisme de revue des plaintes du public non résolues (fonction Ombudsman), celles-ci continuant d'être examinées d'abord à l'interne. L'Ombudsman agira aussi en tant qu'agent supérieur de la divulgation, tel que désigné par la *Politique de divulgation interne d'information concernant des actes fautifs au travail*. Finalement, des services de médiation seront offerts, favorisant la résolution hors-cour des litiges contractuels. Opérant indépendamment, le Bureau produira son propre rapport annuel.
- Nous procédons actuellement à la mise en place d'un système de renouvellement simple, de façon à ce que les titulaires de passeport IRIS® n'aient qu'à remplir un formulaire simplifié, fournir une

nouvelle photo et acquiescer le droit prévu, au lieu de recommencer tout le processus de soumission des documents originaux et des renseignements complets. Ce nouveau système, qui entrera en vigueur en 2003, réduira le temps de traitement de la transaction et, d'ici 2005-2006, concernera environ la moitié de toutes les demandes (entraînant des économies substantielles).

■ EFFICACITÉ

- Le Bureau des passeports améliore ses processus de travail concernant par exemple les transactions au comptoir, grâce à des mesures qui augmenteront la rapidité et l'efficacité – notamment l'amélioration de l'ergonomie dans les aires de travail.
- Les directions opérationnelles réexaminent actuellement les principaux processus pour les rendre plus simples et plus efficaces. Par exemple, les améliorations apportées au système interne d'enregistrement des droits élimineront la double saisie de ce type d'information. Le Bureau des passeports a également amélioré le processus de planification et s'est doté d'une nouvelle capacité de planification des projets.
- La structure de gestion a également été modifiée en partie, elle compte un nouveau Comité exécutif qui se concentre principalement sur les questions stratégiques. Deux coordinateurs – l'un chargé des opérations, l'autre des directions fonctionnelles – aideront à simplifier la communication et la prise de décision.
- Le Bureau des passeports a entièrement repensé sa mission, sa vision et son plan stratégique; il passera complètement en revue ses indicateurs de rendement.

7

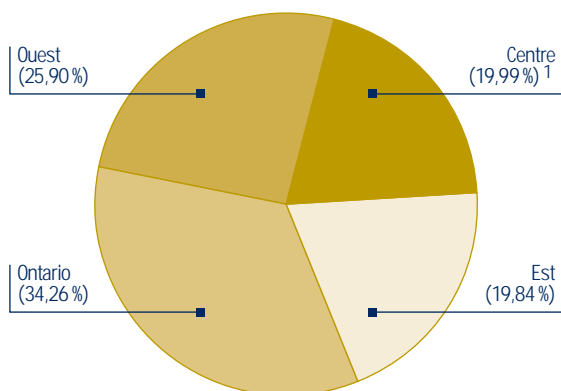
Rendement de l'organisation

Pour aider les Canadiens à effectuer leurs quatre millions de voyages à l'étranger, le Bureau des passeports a traité environ quatre millions de transactions en 2001-2002 (dont les vérifications et le traitement des demandes de passeports) – soit quelque 16 000 transactions par jour ouvrable. Si on compare la situation à celle d'il y a une décennie, les Canadiens voyagent relativement moins aux États-Unis et se rendent davantage dans des pays d'outre-mer (12,9 % en 1991, 23,6 % en 2000).

Les voyages à l'étranger ont diminué après le 11 septembre (malgré la hausse de demandes de passeports) et ont repris au début de 2002. Les bureaux situés près de la frontière avec les États-Unis ont enregistré une hausse des demandes plus remarquable (50 % dans certains cas). En 2001-2002, la demande a augmenté dans trois régions (Ouest, 17 %; Ontario, 5 %; Est, 2 %), mais a chuté dans une autre (Centre, 2 %), soit une hausse totale de 5 %. En 2001-2002, le Bureau des passeports a délivré plus de deux millions de documents de voyage, ce qui a dépassé les

attentes. En 2002-2003, nous prévoyons en émettre encore environ deux millions et nous nous attendons à enregistrer une hausse d'environ 3,5 % par année pour les années suivantes (en fonction de la croissance économique et des taux d'intérêt) et à dépasser les 2,3 millions d'ici 2006-2007.

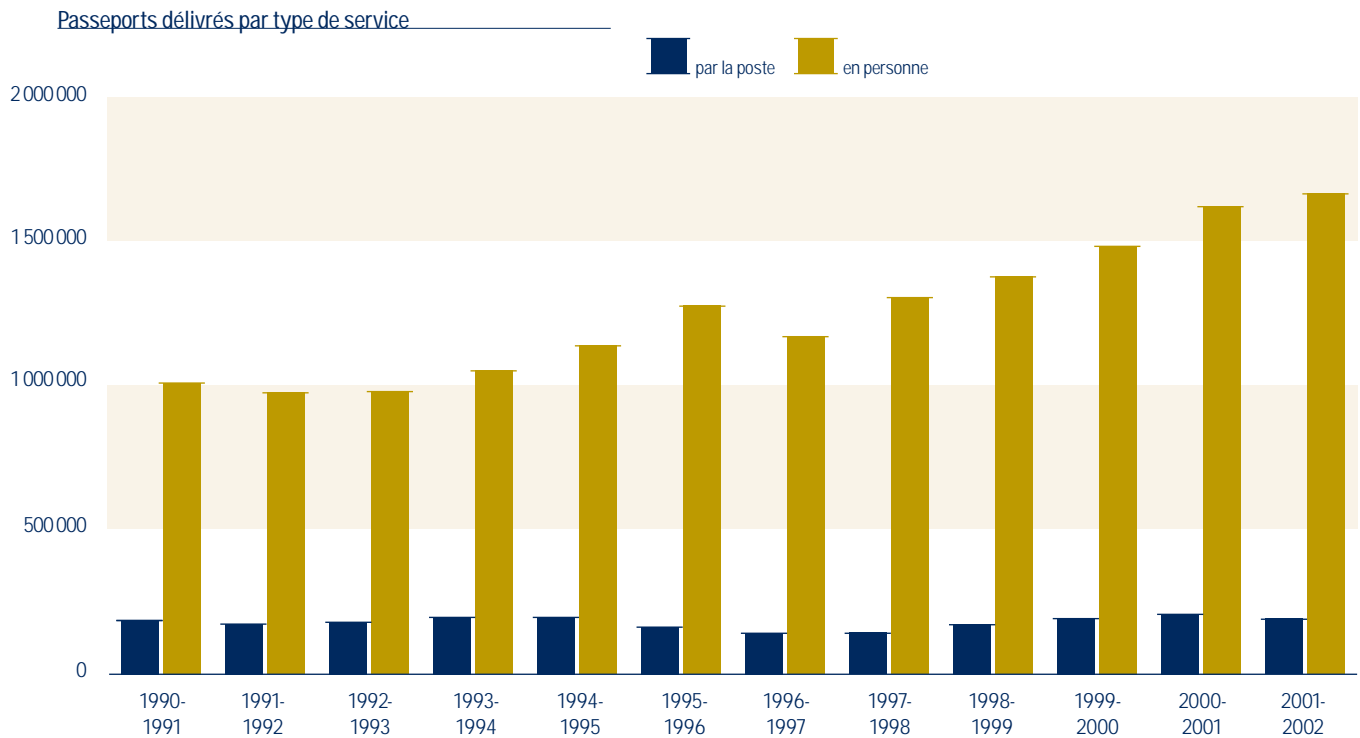
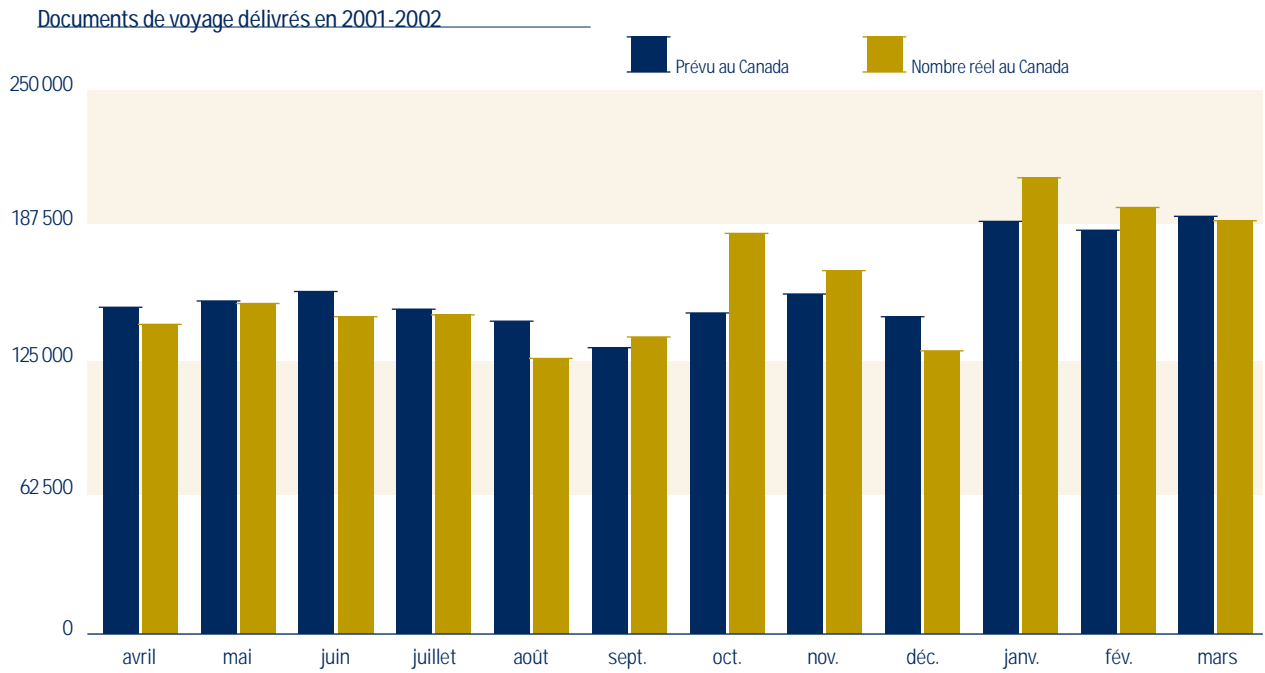
Passeports réguliers délivrés par région (2001-2002)

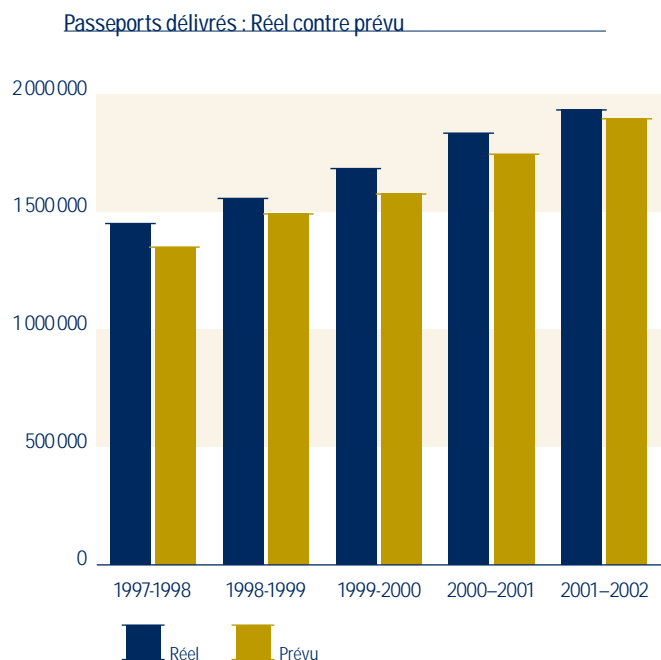


¹ comprend les demandes reçues par la poste

PASSEPORTS DÉLIVRÉS AU CANADA ET À L'ÉTRANGER

| DÉLIVRÉS AU CANADA | 2000-2001 | 2001-2002 | Variation |
|--|------------------|------------------|-------------|
| Passeports réguliers | 1 803 697 | 1 899 574 | 5,32 |
| Passeports d'affaires | 14 440 | 16 635 | 15,2 |
| Passeports spéciaux | 8 814 | 10 753 | 22,0 |
| Passeports diplomatiques | 1 692 | 1 628 | -3,78 |
| Certificats d'identité | 861 | 725 | -15,80 |
| Titres de voyage pour réfugiés | 5 615 | 5 498 | -2,08 |
| TOTAL | 1 835 119 | 1 934 813 | 5,43 |
| DÉLIVRÉS DANS DES MISSIONS À L'ÉTRANGER | | | |
| Passeports réguliers | 82 610 | 89 569 | 8,42 |
| Passeports d'affaires | 12 903 | 13 992 | 8,44 |
| Passeports spéciaux | 80 | 86 | 7,50 |
| Passeports diplomatiques | 480 | 521 | 8,54 |
| Certificats collectifs | 0 | 0 | 0,00 |
| Urgence | 1 133 | 1 230 | 8,56 |
| Lettres de présentation | 0 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 97 205 | 105 398 | 8,43 |
| DÉLIVRÉS À L'ÉCHELLE MONDIALE | | | |
| Passeports réguliers | 1 886 307 | 1 989 143 | 5,45 |
| Passeports d'affaires | 27 343 | 30 627 | 12,01 |
| Passeports spéciaux | 8 894 | 10 839 | 21,87 |
| Passeports diplomatiques | 2 172 | 2 149 | -1,06 |
| Certificats d'identité | 861 | 725 | -15,80 |
| Titres de voyage pour réfugiés | 5 615 | 5 498 | -2,08 |
| Urgence | 1 133 | 1 230 | 8,56 |
| Certificats collectifs | 0 | 0 | 0,00 |
| Lettres d'introduction | 0 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 1 932 324 | 2 040 211 | 5,58 |





■ PRODUCTIVITÉ ET CIBLES DE RENDEMENT

En 2001-2002, la productivité totale réelle des facteurs a enregistré une baisse de 1 %. Les investissements accrus dans la technologie d'impression des passeports, conjugués à ceux consentis de façon soutenue dans IRIS[®], ont eu pour résultats une baisse continue du rendement du capital investi. Les événements tragiques du 11 septembre 2001 ont eu pour effet l'adoption de mesures de sécurité renforcées, qui se sont traduites par une augmentation des coûts en raison de l'embauche de personnel supplémentaire nécessaire pour l'application de ces mesures. Une telle baisse est normale pendant les deux premières phases (investissement initial et croissance) du cycle de vie d'un investissement majeur. Ces deux facteurs expliquent en grande partie la baisse de la productivité.

Par ailleurs, la réalisation de futurs gains de productivité dépend non seulement de la capacité du Bureau des passeports de fournir des applications de gestion plus efficaces mais aussi de l'interaction continue entre IRIS[®] et Gouvernement en direct.

En 2001-2002, nous avons dû modifier **les délais et les temps d'attente**. La nécessité de renforcer les mesures de sécurité au lendemain du 11 septembre, lesquelles mesures ont été mises en place pendant la saison de pointe, en plus des travaux visant à parachever l'installation du système IRIS[®] ont entraîné un doublement du délai de délivrance d'un nouveau passeport; ce délai est maintenant de 10 jours ouvrables pour les demandes déposées en personne et de 20 jours ouvrables pour les 15 % des requérants qui ont envoyé leur demande par la poste. Le Bureau a réussi à respecter les nouveaux délais pour le service au comptoir; quant aux demandes faites par la poste, on enregistre un arriéré dû à la surcharge du service postal et, en mars, les requérants devaient attendre de 30 à 45 jours ouvrables. Nous avons pris des mesures pour éliminer ce délai.

Malgré la hausse du volume et le temps supplémentaire nécessaire aux examinateurs pour effectuer la vérification des antécédents, le temps d'attente moyen des requérants se présentant en personne est resté à peu près le même, soit 36 minutes en 2001-2002 contre 35,5 minutes l'année précédente, et ce, même si les délais ont quelques fois été plus longs dans les bureaux les plus achalandés. Notre objectif est d'atteindre un temps d'attente de moins de 45 minutes pour 95 % des jours ouvrables au cours de l'exercice 2004-2005. Il convient de noter que l'écart sensible entre le nombre de clients en 2000-2001 et en 2001-2002 est dû en grande partie au fait qu'en 2001-2002, le système Q-Matic avait été installé et mis en fonction dans presque tous nos bureaux.

TEMPS D'ATTENTE

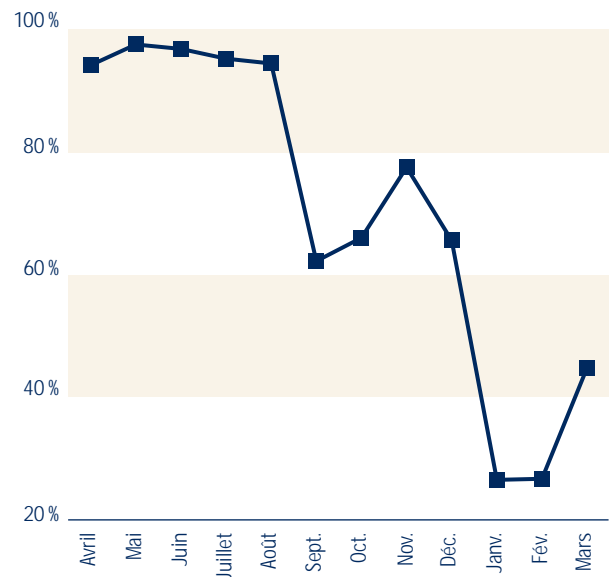
| | Nombre de clients | Temps d'attente moyen |
|-----------|-------------------|-----------------------|
| 2000-2001 | 536 870 | 35:49 |
| 2001-2002 | 1 375 522 | 36:08 |

Note : l'écart sensible entre le nombre de clients en 2000-2001 et en 2001-2002 est dû en grande partie au fait que, en 2001-2002, le système Q-Matic avait été installé et mis en service dans presque tous nos bureaux.

| Pourcentage des clients servis dans un délai de 45 minutes | |
|--|-------------------|
| | 70 % en 2000-2001 |
| | 70 % en 2001-2002 |

En 2001-2002, les **Centres d'appel** du Bureau des passeports ont reçu environ 2,27 millions d'appels, soit une hausse de 14 % par rapport à l'année précédente. Près d'un million d'appelants ont demandé à parler à un agent. Le taux d'accès des centres d'appel (pourcentage des appels auxquels on a répondu) a chuté fortement après le 11 septembre, passant de 90 % en 2000-2001 à 77 % en 2001-2002, tandis que le temps d'attente requis pour parler à un agent est passé de 4,5 à 7 minutes. Nous prenons des mesures correctives nécessaires (un plus grand nombre de lignes et d'agents dans chacun des centres) avec pour objectif d'atteindre la norme de l'industrie (95 % d'accès).

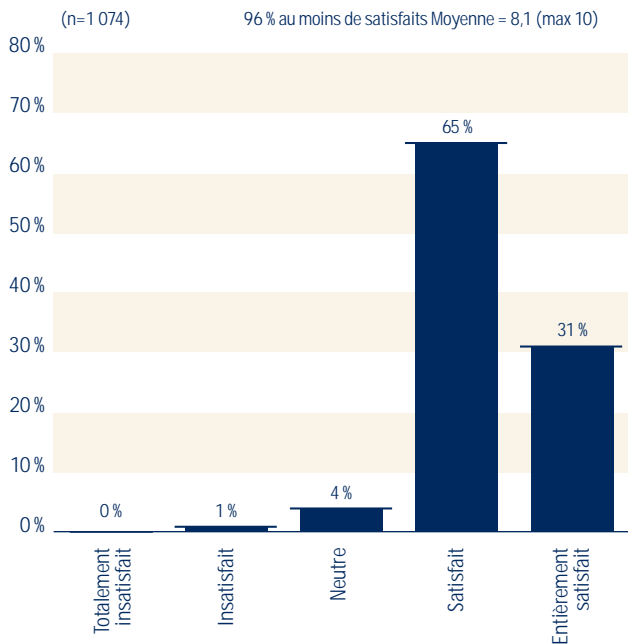
Taux d'accessibilité aux centres d'appel, 2001-2002



■ SATISFACTION DU CLIENT

En juin 2001, le Bureau a effectué un sondage pour connaître le niveau de **satisfaction du client** dans le cadre de l'initiative globale du gouvernement du Canada visant à améliorer le service au public. Les trois premières valeurs relevées par les clients ont été la compétence du personnel, l'acceptation du passeport dans les autres pays et l'efficacité du personnel. La principale amélioration souhaitée par les clients était la réduction du temps d'attente, tant pour les services au comptoir que les services en général.

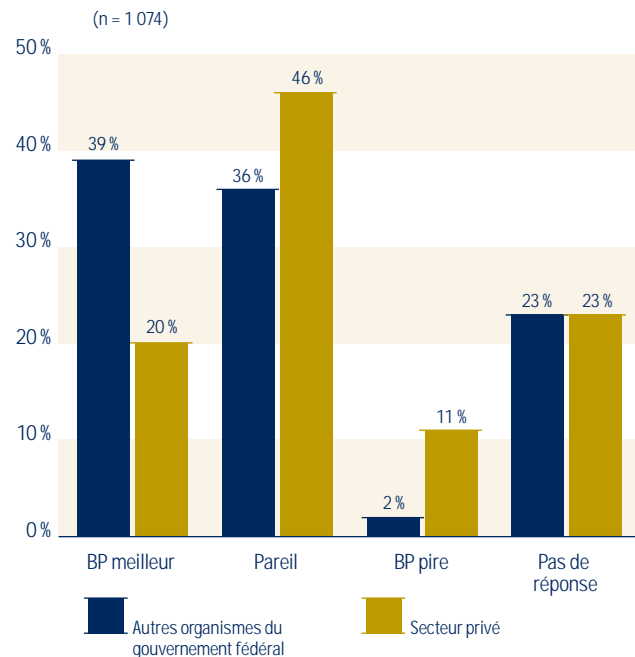
Satisfaction des clients dans l'ensemble, 2001



Comme les sondages antérieurs, pratiquement tous les clients (96 %) étaient soit « satisfaits » (65 %) ou « très satisfaits » (31 %), tandis que seulement 1 % des clients étaient « insatisfaits ». Selon une grande majorité, les services offerts par le Bureau des passeports étaient soit pareils (36 %) à ceux d'autres organismes fédéraux ou meilleurs (39 %), et soit identiques (46 %) aux services offerts par le secteur privé

ou bien meilleurs (20 %). (Cela concorde avec les sondages effectués en 1998 et en 2000, dans lesquels le Bureau des passeports s'est classé parmi les 10 premières organisations et au premier rang des entités fédérales.) Ces résultats favorables laissent toutefois la place à l'amélioration, surtout en ce qui a trait aux délais, d'après un sondage effectué avant que les temps d'attente n'augmentent au lendemain du 11 septembre. Nous chercherons à obtenir, chaque année, des commentaires des clients par des questionnaires afin de nous aider à améliorer les services en fonction de leurs besoins spécifiques.

Comparaison des services du Bureau des passeports à ceux d'autres organisations



■ VÉRIFICATION

Le Bureau des passeports a mis en place un processus et un plan d'action qui s'inscrivent dans le cadre de l'exigence du Secrétariat du Conseil du trésor relative à la vérification de la sécurité à l'échelle du gouvernement. La vérification a pour objectif d'assurer la conformité de tous les renseignements et biens de

nature délicate avec la Politique gouvernementale en matière de sécurité (PGS) et les normes opérationnelles, ainsi que l'efficacité et l'efficacé du Programme de sécurité du Bureau des passeports. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site à l'adresse http://www.ppt.gc.ca/publications/index_f.asp.

Les vérificateurs de Conseils et Vérification Canada ont conclu que l'amélioration du cadre de contrôle de gestion actuel assurera l'efficacité et l'efficacé du Programme de sécurité du Bureau des passeports. De plus, ils recommandent la mise en oeuvre d'un financement suffisant pour permettre au Bureau de disposer d'une fonction de sécurité de niveau opérationnel.

■ FINANCES

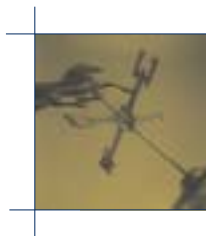
À titre d'organisme de service spécial doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités à partir des droits perçus pour la délivrance de documents de voyage. Ce fonds renouvelable, qui apporte une mesure de souplesse dans l'équilibre des coûts de fonctionnement, des dépenses en capital et des déficits et des surplus reportés, est géré de façon stratégique, en fonction de la demande, des exigences des clients et des impératifs en matière de sécurité.

En 2000-2001, nous avons pris des mesures visant à contrôler les coûts pour combler les déficits enregistrés au cours des dernières années. Ces mesures, qui se sont poursuivies en 2001-2002, ont porté notamment sur un gel des dépenses pour les nouveaux bureaux ou leur agrandissement, des compressions des dépenses courantes non essentielles et le report de certains projets.

En décembre 2001, le Bureau des passeports a obtenu l'autorisation d'augmenter les droits perçus, ce qui se traduira par une hausse des recettes permettant de couvrir les coûts de l'investissement soutenu dans la nouvelle technologie. En attendant ces retombées sur les nouveaux revenus du Bureau, le Conseil du trésor lui a consenti un prêt-relais de 7,8 millions de dollars et a pris d'autres mesures utiles. De surcroît, le Bureau des passeports a reçu 7,05 millions de dollars dans le cadre du programme gouvernemental de lutte contre le terrorisme qui totalise 250 millions de dollars. Cette affectation unique a servi à couvrir certaines dépenses imprévues comme la vérification additionnelle, l'embauche de gardiens de sécurité, la révision des formulaires et l'achat de caméras vidéos. Ces mesures spéciales, qui devraient coûter environ 7 millions de dollars en 2002-2003, seront financées à l'avenir à partir des recettes ordinaires provenant des droits perçus.

En 2001-2002, le Bureau a mis sur pied plusieurs initiatives visant à accroître l'efficacité et à réduire les coûts :

- un projet pilote d'agents réceptionnaires, entrepris en collaboration avec Postes Canada;
- l'installation du système Q-matic servant à gérer les files d'attente dans nos bureaux;
- les préparatifs en vue du lancement de Passeport en direct, qui permettra aux requérants de faire leur demande par Internet.



S'il est vrai que la hausse des droits perçus permet au Bureau des passeports de consolider ses assises en matière de prestation de services et de sécurité, elle souligne également la nécessité d'être encore plus soucieux de la rentabilité de ses activités et de faire preuve d'une vision plus stratégique dans ses investissements en capital.

États financiers

FONDS RENOUELABLE 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, revient 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 représentant 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 finances et de l'administration 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:

Pierre R. Bélisle
Coordonnateur des directions fonctionnelles

Michael J. Hutton
Président-directeur général

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AU SOUS-MINISTRE ADJOINT, SERVICES MINISTÉRIELS, PASSEPORTS ET AFFAIRES CONSULAIRES

Nous avons vérifié le bilan du Fonds renouvelable du Bureau des passeports au 31 mars 2002 et les états des résultats, du surplus accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. 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 2002 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada, tel qu'il est décrit à la note 2.



Comptables agréés

Ottawa, Canada

Le 24 mai 2002

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Bilan

31 mars 2002, avec chiffres correspondants au 31 mars, 2001

(en milliers de dollars)

| | 2002 | 2001 |
|---|------------------|------------------|
| ACTIF | | |
| À court terme : | | |
| Débiteurs : | | |
| Gouvernement du Canada | \$ 374 | \$ 1 319 |
| Tiers | 1 300 | 88 |
| Inventaire | 3 944 | 2 998 |
| Charges payées d'avance | 50 | 50 |
| | 5 668 | 4 455 |
| Immobilisations (note 6) : | | |
| Au coût | \$ 20 875 | \$ 16 106 |
| Moins amortissement cumulé | 14 094 | 11 901 |
| | 6 781 | 4 205 |
| Autres immobilisations (note 6) : | | |
| Plan de perfectionnement de la technologie | \$ 33 332 | \$ 33 332 |
| Autres projets d'immobilisations | 23 785 | 16 161 |
| | 57 117 | 49 493 |
| Moins amortissement cumulé | 26 882 | 10 418 |
| | 30 235 | 39 075 |
| | \$ 42 684 | \$ 47 735 |
| PASSIF ET AVOIR DU CANADA | | |
| Passif à court terme : | | |
| Créditeurs et charges à payer : | | |
| Gouvernement du Canada | \$ 6 647 | \$ 15 322 |
| Tiers : | | |
| Créditeurs | 5 996 | 5 266 |
| Indemnités de vacance | 1 925 | 1 435 |
| Retenues sur paiements aux entrepreneurs | 401 | 628 |
| Salaires rétroactifs | - | 176 |
| Avantage incitatif différé (note 7) | 338 | - |
| Tranche à court terme de la provision pour prestation de cessation d'emploi | 1 092 | 780 |
| Recettes différées | - | 1 205 |
| | 16 399 | 24 812 |
| À long terme : | | |
| Provision de prestation de cessation d'emploi | 6 807 | 6 050 |
| Prêt (note 8) | 8 297 | 7 870 |
| | 15 104 | 13 920 |
| Avoir du Canada (note 9) : | | |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds | (18 753) | (30 052) |
| Excédent accumulé | 29 934 | 39 055 |
| | 11 181 | 9 003 |
| Engagements contractuels (note 10) | \$ 42 684 | \$ 47 735 |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

États des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002, avec chiffres correspondants pour 2001

(en milliers de dollars)

| | 2002 | 2001 |
|---|--------------------|--------------------|
| Revenus : | | |
| Droits gagnés | \$ 92 060 | \$ 70 660 |
| Revenus divers | 1 226 | 598 |
| | <u>93 286</u> | <u>71 258</u> |
| Frais d'exploitation : | | |
| Traitements et avantages sociaux | \$ 55 133 | \$ 43 318 |
| Provision pour prestations de cessation d'emploi | 1 288 | 1 088 |
| Amortissement | 18 657 | 7 928 |
| Matériel de passeport et formulaires de demande | 6 792 | 6 580 |
| Logement | 5 774 | 4 401 |
| Service de passeport dans les missions à l'étranger | 4 447 | 4 447 |
| Services professionnels et spéciaux | 4 372 | 4 667 |
| Imprimerie, papeterie et approvisionnements | 3 759 | 2 103 |
| Fret, messageries et camionnage | 2 735 | 2 516 |
| Renseignements | 2 451 | 1 271 |
| Télécommunications | 1 573 | 1 321 |
| Voyages et déménagements | 1 443 | 1 011 |
| Entretien et réparations | 1 402 | 987 |
| Services postaux et affranchissement | 560 | 520 |
| Intérêts | 431 | 70 |
| Location | 216 | 159 |
| Dépenses diverses | 42 | 76 |
| | <u>111 075</u> | <u>82 463</u> |
| Perte nette | <u>\$ (17 789)</u> | <u>\$ (11 205)</u> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

FONDS RENEUVELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

État du surplus accumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2002, avec chiffres correspondants pour 2001

(en milliers de dollars)

| | 2002 | 2001 |
|--|-----------|-----------|
| Solde au début de l'exercice tel que rapporté | \$ 39 055 | \$ 44 510 |
| Perte nette pour l'exercice | (17 789) | (11 205) |
| | 21 266 | 33 305 |
| Remboursement d'une radiation antérieure du surplus accumulé du fonds renouvelable | - | 5 750 |
| Crédits parlementaires (note 5) : | | |
| Vote 1 et 5 - Gouvernement en ligne | 1 618 | - |
| Vote 1 - Initiatives liées à la sécurité publique | 7 050 | - |
| | 8 668 | - |
| Solde à la fin de l'exercice | \$ 29 934 | \$ 39 055 |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002, avec chiffres correspondants pour 2001

(en milliers de dollars)

| | 2002 | 2001 |
|---|------------------|------------------|
| Activités de l'exploitation : | | |
| Opérations : | | |
| Perte nette de l'exercice | \$ (17 789) | \$ (11 205) |
| Plus : | | |
| Provision pour prestations de cessation d'emploi | 1 288 | 1 088 |
| Amortissement | 18 657 | 7 928 |
| Avantage incitatif différé | 338 | - |
| | <u>2 494</u> | <u>(2 189)</u> |
| Variation des actifs et des passifs à court terme | (9 964) | 12 786 |
| Paievements et variation de la provision pour prestations de cessation d'emploi | (531) | (277) |
| | <u>(8 001)</u> | <u>10 320</u> |
| Activités d'investissement : | | |
| Immobilisations achetées | (12 393) | (9 564) |
| Activités de financement : | | |
| Prêt | 427 | 7 870 |
| Vote 1 et 5 - Gouvernement en ligne | 1 618 | - |
| Vote 1 - Initiatives liées à la sécurité publique | 7 050 | - |
| Remboursement d'une radiation antérieure du surplus accumulé du fond renouvelable | - | 5 750 |
| | <u>9 095</u> | <u>13 620</u> |
| Ressources financières nettes fournies et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, au cours de l'exercice | (11 299) | 14 376 |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, au début de l'exercice | 30 052 | 15 676 |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, à la fin de l'exercice | <u>\$ 18 753</u> | <u>\$ 30 052</u> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

FONDS RENEUVELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002

(en milliers de dollars)

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 \$ 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 \$, 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.

2. Principales conventions comptables :

(a) Concepts de comptabilité

Ces états financiers ont été préparés selon la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du Receveur général du Canada.

(b) Inventaire :

Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant.

(c) 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 ans |
| Autres pièces d'équipement | 5 ans |

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Notes afférentes aux états financiers, page 2

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002

(en milliers de dollars)

2. Principales conventions comptables (suite) :

(d) Autres immobilisations :

Depuis le 1^{er} avril 1994, le Bureau des passeports capitalise tous les coûts imputés au Plan de perfectionnement de la technologie (PPT). 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 |
|---|--------|
| Machines 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.

(e) 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.

(f) 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 aux 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.

(g) Utilisation d'estimations comptables :

La préparation d'états financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada 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 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.

(h) Reconnaissance des revenus :

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

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Notes afférentes aux états financiers, page 3

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002

(en milliers de dollars)

3. Modification de conventions comptables :

Depuis le 11 décembre 2001, le Bureau des passeports reconnaît ses revenus au moment où une demande de prestation de service de passeport est reçue. Dans les années passées, les revenus étaient enregistrés lors de la délivrance du passeport. Cette modification fait suite au changement apporté au Règlement prescrivant les droits exigibles pour les services de passeports. L'effet sur les résultats d'exploitation de l'exercice a été d'augmenter les revenus de 1 925 \$. Cette nouvelle convention comptable n'a pas été appliquées de façon rétroactive car ceci était un changement de règlement du gouvernement du Canada.

4. Changement dans les estimations comptables :

En avril 2001, la gestion du Bureau des passeports a révisé les estimés concernant la vie utile de certaines immobilisations suite à des informations supplémentaires ainsi que de nouveaux développements.

Ces changements ont occasionné une augmentation de la charge d'amortissement estimée à 10 000 \$ dans l'exercice courant.

5. Crédits parlementaires :

Suite à la décision du Conseil du Trésor 829317-1 datée du 6 décembre 2001, un montant de 7 050 \$ a été versé au Bureau des passeports pour les initiatives qui sont liées à la sécurité publique. De ce montant 3 303 \$ a été dépensé au cours de l'exercice 2001-2002.

Suite à la décision du Conseil du Trésor 828959 datée du 3 mai 2001, le Ministère des affaires étrangères et du commerce international a obtenu l'autorisation d'engager des fonds de 983 \$ sous le vote 1 et 2 748 \$ sous le vote 5 pour les initiatives liées à Gouvernement en ligne.

De ce montant 1 618 \$ a été transféré au Bureau des passeports pour les initiatives liées à Gouvernement en ligne. Du 1 618 \$ un montant 330 \$ a été dépensé au cours de l'exercice 2001-2002.

FONDS RENOUELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Notes afférentes aux états financiers, page 4

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002

(en milliers de dollars)

6. Immobilisations et amortissement cumulé :

| Immobilisations | Solde au début de l'exercice | Acquisitions | Aliénations | Solde à la fin de l'exercice |
|--|------------------------------|---------------|-------------|------------------------------|
| Améliorations locatives | \$ 3 298 | - | - | \$ 3 298 |
| Ameublement | 2 318 | - | - | 2 318 |
| Équipement TED | 7 478 | 4 769 | - | 12 247 |
| Autres équipements | 3 012 | - | - | 3 012 |
| | 16 106 | 4 769 | \$ - | 20 875 |
| Amortissement cumulé | Solde au début de l'exercice | Amortissement | Diminution | Solde à la fin de l'exercice |
| Améliorations locatives | \$ 3 298 | - | - | \$ 3 298 |
| Ameublement | 1 217 | 454 | - | 1 671 |
| Équipement TED | 5 238 | 1 375 | - | 6 613 |
| Autres équipements | 2 148 | 364 | - | 2 512 |
| | 11 901 | 2 193 | - | 14 094 |
| Autres immobilisation | Solde au début de l'exercice | Acquisitions | Aliénations | Solde à la fin de l'exercice |
| Plan de perfectionnement de la technologie | \$ 33 332 | - | - | \$ 33 332 |
| Autres projets d'immobilisation | 16 161 | 7 624 | - | 23 785 |
| | 49 493 | 7 624 | - | 57 117 |
| Amortissement cumulé | Solde au début de l'exercice | Amortissement | Diminution | Solde à la fin de l'exercice |
| Plan de perfectionnement de la technologie | \$ 4 210 | \$ 13 809 | - | \$ 18 019 |
| Autres projets d'immobilisation | 6 208 | 2 655 | - | 8 863 |
| | 10 418 | 16 464 | - | 26 882 |

7. 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.

FONDS RENEUVELABLE DU BUREAU DES PASSEPORTS

Notes afférentes aux états financiers, page 5

Pour l'exercice terminé le 31 mars, 2002

(en milliers de dollars)

8. 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 \$ à titre de prêt du Ministère des affaires étrangères et du commerce international. Le montant initial et les intérêts au montant de 1 177 \$ sont remboursable de la façon suivante :

| | |
|-----------|----------|
| 2003-2004 | \$ 4 500 |
| 2005-2006 | 4 477 |

9. 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 \$ au moment de l'établissement du Fonds.

10. Engagements :

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 futurs de location sont comme suit :

| | |
|---------------|-----------|
| 2003 | \$ 6 053 |
| 2004 | 3 931 |
| 2005 | 2 831 |
| 2006 | 1 959 |
| 2007 et après | 1 094 |
| | \$ 15 868 |

Suivant la fin de l'exercice courant, le Bureau des passeports a signé un contrat de 33 000 \$ d'une durée de 5 ans pour l'approvisionnement en matériel de passeport.

11. 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.

12. 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.

13. Impôts :

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports n'a pas à payer d'impôts sur le revenu.

9

Points de service au Canada

ALBERTA

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

Immeuble Canada Place
Bureau 160
9700, avenue Jasper
***Edmonton** (Alberta)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Bureau 135
8011, rue Saba
Richmond (Colombie-Britannique)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h

Bureau 900
13401-108th Avenue
Surrey (Colombie-Britannique)
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

Sinclair Centre
Bureau 200
757, rue Hastings Ouest
***Vancouver** (Colombie-Britannique)
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

Immeuble Scotiabank
5^e étage
747, rue Fort
***Victoria** (Colombie-Britannique)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

MANITOBA

Bureau 400
433, rue Main
***Winnipeg** (Manitoba)
Heures d'ouverture : 8 h à 16 h

NOUVEAU-BRUNSWICK

Frederick Square
Bureau 470
77, rue Westmorland
***Fredericton** (Nouveau-Brunswick)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

NOUVELLE-ÉCOSSE

Maritime Centre
Bureau 1508, 15^e étage
1505, rue Barrington
***Halifax** (Nouvelle-Écosse)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

ONTARIO

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

The Galleria
Bureau 630
101, rue Frederick
***Kitchener** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

Bureau 201, 2^e étage
400, rue York
***London** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

Central Parkway Mall
Bureau 116, 2^e étage
377, rue Burnhamthorpe Est
***Mississauga** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

Immeuble Joseph Shepard
Bureau 380, 3^e étage
4900, rue Yonge
***North York** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

Immeuble C.D. Howe
Tour Est, niveau C
240, rue Sparks
***Ottawa** (Ontario)
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

Immeuble Landmark
Bureau 600
43, rue Church
***St. Catharines** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

Bureau 210, 2^e étage
200, Town Centre Court
Scarborough (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

2^e étage
979, rue Alloy
***Thunder Bay** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

Bureau 300
74, rue Victoria
Toronto (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

Immeuble CIBC
Bureau 1010
100, avenue Ouellette
***Windsor** (Ontario)
Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

QUÉBEC

Place du Centre, niveau commercial 2
200, promenade du Portage
***Gatineau** (Québec)
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

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

Bureau 500, 5^e étage
3, Place Laval
Laval (Québec)
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

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

Place de la Cité, Tour Belle Cour
Bureau 2410, 4^e étage
2600, boulevard Laurier
***Québec** (Québec)
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30
(Les mercredis : 9 h 30 à 16 h 30)

Bureau 112
3300, chemin Côte Vertu
Saint-Laurent (Québec)
Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

** Indique les bureaux où les services dans les deux langues officielles sont offerts.*

SASKATCHEWAN

Bureau 500

1870, rue Albert

***Regina** (Saskatchewan)

Heures d'ouverture : 9 h à 16 h 30

Immeuble Federal

Bureau 405

101-22nd Street East

***Saskatoon** (Saskatchewan)

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h

TERRE-NEUVE ET LABRADOR

TD Place, bureau 702

140, rue Water

St. John's (Terre-Neuve)

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Postes Canada

135, rue Kent

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Postes Canada

57, rue Central

Summerside (Île-du-Prince-Édouard)**DEMANDES ENVOYÉES PAR LA POSTE**

Bureau des passeports

Ministère des Affaires étrangères et

du Commerce international

Ottawa (Ontario) K1A 0G3

CANADA

DEMANDES ENVOYÉES PAR SERVICE DE MESSAGERIES

Bureau des passeports

Place du Centre, niveau commercial 2

200, promenade du Portage

Gatineau (Québec) J8X 4B7

CANADA

Renseignements :**Appels locaux provenant de :**

Région de la capitale

nationale et les environs (819) 994-3500

Montréal et les environs (514) 283-2152

Toronto et les environs (416) 973-3251

Vancouver et les environs (604) 586-2500

Numéro sans frais 1 800 567-6868

ATS (Pour personnes malentendantes) :

Région de la capitale

nationale et les environs (819) 994-3560

Numéro sans frais 1 866 255-7655

Site Web :www.ppt.gc.ca

Les formulaires de demande de passeport peuvent être obtenus :

- en téléchargeant le formulaire en ligne à www.ppt.gc.ca;
- dans l'un de nos bureaux régionaux;
- dans tous les comptoirs postaux de Postes Canada;
- auprès d'une mission canadienne à l'extérieur du Canada.

* Indique les bureaux où les services dans les deux langues officielles sont offerts.

