



Organisme de service spécial

1990 - 2000



*Des jalons posés...
encore du chemin à faire*

Le chemin parcouru

Table des matières

| | |
|--|---------|
| Message du président-directeur général | Page 4 |
| Notre mandat, notre mission | Page 6 |
| Le chemin parcouru | Page 8 |
| Le bilan de notre succès | Page 12 |
| Notre personnel | Page 22 |
| À l'horizon | Page 24 |
| États financiers | Page 26 |
| Points de service | Page 35 |



Message du président- directeur général

Le Chemin parcouru, thème du présent rapport, rappelle le chemin sur lequel nous nous sommes engagés, laisse entrevoir l'orientation que nous prenons et définit la façon dont nous voulons gérer nos affaires. Il donne un aperçu de la manière dont nous remplissons et faisons valoir notre mission, qui consiste à offrir des documents de voyage sécuritaires à la population canadienne. Ce rapport révèle que nous nous adaptons à un milieu économique et social en constante évolution et met en lumière notre statut d'organisme de service spécial. Au cours de la dernière décennie, ce statut a d'abord et avant tout guidé notre cheminement.

En 1990, à titre de l'un des cinq organismes de service spécial, nous avons reçu des responsabilités administratives, fonctionnelles et fiscales précises, et avons dès lors commencé à fonctionner comme une entreprise privée. Parallèlement à cette autonomie accrue, le Bureau des passeports se devait d'atteindre des normes de rendement élevées, y compris d'améliorer le service au public.

En 1999-2000, une évaluation du statut d'organisme de service spécial a été menée au Bureau des passeports. Les résultats confirment que, même si notre organisme fonctionne bien en tant qu'établissement public, il faut apporter des changements pour clarifier et améliorer le cadre de responsabilisation. Ce processus est déjà entamé, tout comme la mise en œuvre d'IRIS, le système automatisé de délivrance et de production de passeports, à l'échelle du pays. En plus de permettre un accès rapide et fiable aux dossiers, ce système comporte des capacités de balayage électronique de photos, améliore la sécurité et l'intégrité de nos processus, et offre commodité et souplesse aux utilisateurs.

Par le fruit du hasard, la mise en œuvre d'IRIS a coïncidé au cours des premiers mois de l'an 2000 avec une augmentation phénoménale du nombre de demandes de documents de voyage. Bien au-delà de la saison de pointe habituelle, cette demande, combinée au déménagement et au réaménagement de plusieurs bureaux qu'il fallait doter d'IRIS, a exercé des pressions sans précédent sur notre personnel. Elle a même parfois affecté la qualité de nos services. Le chemin parcouru n'a pas toujours été sans embûches, mais IRIS a néanmoins préparé le terrain pour des projets qui seront mis en œuvre au cours de l'exercice 2000-2001, et qui amélioreront nettement le service.

Je rends hommage à notre personnel pour son dévouement. Individuellement et en équipe, les membres du personnel ont relevé des défis sans pareils de manière exemplaire. Malgré les immenses efforts et l'engagement continu auxquels on s'attend d'eux durant cette période de recrutement et de formation de nouveaux employés pour répondre aux impératifs de la nouvelle technologie, la qualité de leur travail n'a jamais été compromise.

Dans le sondage auprès du personnel de la fonction publique de 1999, la majorité des membres du personnel du Bureau des passeports ont avoué aimer leur travail et être fiers de notre organisme. Pour ma part, je suis fier de notre personnel et je souhaite améliorer son milieu de travail.

Le président-directeur général,



Michael J. Hutton

Passeports et services connexes

Le passeport de 24 pages est actuellement délivré à plus de six millions de citoyens canadiens pour leurs déplacements d'agrément et d'affaires. Il représente 98 p. 100 de tous les documents de voyage délivrés. Un passeport est valable pendant cinq ans. Les enfants de moins de 16 ans peuvent être inclus dans le passeport d'un de leurs parents ou avoir leur propre passeport. Le passeport de 48 pages ressemble à celui de 24 pages, mais il est plus pratique pour les grands voyageurs, comme les gens d'affaires.

Comment obtenir un passeport

Les Canadiens peuvent faire une demande de passeport en personne à l'un des 29 centres de service situés partout au pays. Ils peuvent ensuite passer chercher leur passeport dans les cinq jours ouvrables ou demander qu'il leur soit expédié par la poste depuis certains bureaux. Les Canadiens peuvent aussi envoyer leur demande par la poste. Dans ce cas, les requérants doivent compter 10 jours ouvrables avant de recevoir leurs passeports.

Le Bureau des passeports met également à l'essai un service d'urgence (1 jour ouvrable) et un service express (2 jours ouvrables) dans certains bureaux, moyennant des frais supplémentaires. Les Canadiens en rade à l'étranger peuvent obtenir un passeport de remplacement ou d'urgence auprès des missions consulaires canadiennes qui les délivrent au nom du Bureau des passeports.

Passeports et autres documents de voyage

Le Bureau des passeports délivre aussi des **passeports diplomatiques** aux diplomates canadiens, aux hauts fonctionnaires du gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens délégués à des conférences diplomatiques ou internationales.

Les **passeports spéciaux** sont délivrés aux personnes qui représentent le gouvernement du Canada à des fonctions officielles. Ces personnes comprennent les membres du Conseil privé, les députés, les ministres provinciaux, les fonctionnaires et les citoyens délégués à des conférences qui ne sont pas de nature diplomatique.

Les **titres de voyage pour réfugiés** sont délivrés aux personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a jugé être des immigrants admis en vertu de la Convention des Nations Unies de 1951 relative au statut des réfugiés. Les titres de voyage pour réfugiés sont valables pendant deux ans pour entrer dans tous les pays, sauf celui d'origine du titulaire, mais ils peuvent être prolongés jusqu'à un maximum de cinq ans.

Les **certificats d'identité** sont délivrés aux immigrants admis qui résident au Canada depuis moins de trois ans et qui sont apatrides ou incapables d'obtenir un document de voyage de leur pays d'origine. Un certificat d'identité permet aux titulaires d'entrer dans tous les pays précisés dans le document et est valide pour au moins une année, mais au plus deux. Il est toutefois possible d'obtenir des prolongations d'une année jusqu'à un maximum de trois ans.



Le chemin de l'autogestion

En suivant la cadence de la mondialisation de l'économie du marché, le passeport continue de croître en tant que symbole des déplacements transfrontaliers. Les Canadiens savent d'expérience que leur passeport est respecté partout dans le monde. L'histoire de ce modeste livret rappelle non seulement le nombre de frontières traversées et les endroits visités, mais rehausse aussi le profil de l'organisme qui a gardé l'intégrité de ce document avec vigilance et a régi ses conditions d'utilisation et son essor.

À l'aube du 21^e siècle, nous pouvons nous émerveiller du chemin que nous avons parcouru depuis 1900, alors qu'un passeport coûtait 1 \$. Nous avons franchi de nombreuses étapes-clés depuis cette époque, notamment celle de la création du livret-type en 1922, de l'exigence de citoyenneté canadienne, en 1947, de l'exigence d'une preuve de citoyenneté en 1969, de l'introduction des passeports lisibles à la machine en 1985 et de la désignation officielle du Bureau des passeports comme organisme de service spécial (OSS) en 1990. Nous avons vécu un siècle très intéressant, et les dernières années à titre d'OSS ont particulièrement marqué l'évolution du Bureau des passeports. Les services gouvernementaux doivent suivre l'évolution du monde et du commerce électronique; la prestation des services doit répondre aux demandes croissantes du public et suivre le virage technologique emprunté par la collectivité.

Ainsi, nous contemplons *le chemin parcouru*, un chemin sur lequel le Bureau des passeports s'est engagé il y a bien longtemps. Au-delà des virages masqués, nous avons pris de l'élan et avons parcouru des vallées inexplorées, avant de mettre le cap vers de nouvelles attentes. Il n'a pas toujours été possible de bien voir en avant, ni d'éviter les obstacles. La cadence a beaucoup varié, mais la progression s'est toujours faite vers l'avant.

L'exercice 1999-2000 marque le 10^e anniversaire du Bureau des passeports à titre d'OSS relevant du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Même si cette étape-clé est importante, on pourrait dire que le Bureau a déjà joui d'un statut spécial bien avant de devenir un OSS. En effet, depuis 1969, le Bureau des passeports est autorisé à récupérer ses dépenses en imposant des droits pour la production de passeports. Il a également décentralisé ses activités grâce à un réseau de bureaux régionaux et a adopté un rôle de chef de file sur le plan de l'innovation. Voilà les premiers pas importants que le Bureau a pris sur le chemin de l'autogestion.



Organisme de service spécial

Le statut d'organisme de service spécial (OSS) du Bureau des passeports (PPT) lui confère une grande souplesse de fonctionnement. Cela signifie cependant que les attentes sont plus élevées sur les plans du rendement et de l'imputabilité des directeurs. Le Document cadre constitue la charte qui définit les objectifs que le PPT, en tant qu'OSS, doit appliquer aux termes des normes financières, administratives et de travail.

Le Bureau des passeports a réussi à atteindre ses objectifs principaux, en particulier dans le secteur de l'innovation. Par exemple, l'évolution dans le domaine des passeports lisibles à la machine et de l'automatisation a propulsé le PPT vers de nouveaux partenariats, projets et alliances stratégiques, notamment avec Postes Canada (qui joue le rôle d'agent réceptionnaire des formulaires de demande), avec Revenu Canada (projet CANPASS), ainsi qu'avec Citoyenneté et Immigration Canada.

Ces efforts ont été reconnus par le Réseau des services axés sur les citoyens, organisme de recherche qui préconise les meilleures pratiques pour les formateurs, le secteur privé et tous les ordres de gouvernement. Le Bureau des passeports a fait l'objet d'une étude de cas, intitulée *Le concept de souplesse dans le fonctionnement : le Bureau des passeports – un organisme de service spécial du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international*. Cette étude a aidé le Réseau à remporter la médaille d'or de l'Institut d'administration publique du Canada pour sa gestion innovatrice.

Examen de l'OSS

Après 10 années d'évolution, les activités des OSS sont en cours de vérification par le Conseil du Trésor. Le Bureau des passeports a été choisi par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) pour une évaluation du concept et de l'imputabilité des OSS. Le MAECI et le PPT ont tous deux effectué une étude sur la gouvernance interne de leurs rapports réciproques à la suite d'une demande du SCT visant la mise à jour de la charte ou du Document cadre du PPT à titre d'organisme de service spécial. Les hauts fonctionnaires du Ministère et du Bureau réclamaient déjà une meilleure compréhension des rôles et des responsabilités de chacun en ce qui concerne le programme du Bureau des passeports.

L'Étude sur la gouvernance interne a conclu qu'en ce qui a trait aux options organisationnelles, le Bureau avait atteint un bon équilibre à titre d'OSS : on n'a senti aucun besoin d'accroître le contrôle du Ministère ni de lui accorder une plus grande autonomie.



Nos requérants et leurs préférences

En 1999, les Canadiens et les Canadiennes ont effectué 4,3 millions de voyages à l'étranger, soit une augmentation de 0,8 p.100 par rapport à 1998. Ce nombre représente un record pour notre pays en une année. Les Canadiens ont aussi fait 14,1 millions de voyages d'une journée vers les États-Unis en 1999, y compris 2,7 millions de voyages d'affaires. Il est clair que le tourisme est une industrie en pleine croissance et que la population canadienne est au nombre des voyageurs d'agrément ou d'affaires. Cette tendance nous incite à protéger l'intégrité de notre passeport et à maintenir le niveau de service élevé auquel s'attendent les Canadiens et les Canadiennes.

La réussite du Bureau des passeports est tributaire de l'équilibre atteint entre trois facteurs centraux : sécurité (protection de nos frontières et de l'identité de nos citoyens), commodité (plusieurs points de service et simplification des processus de demande et de renouvellement) et le coût abordable du passeport.

Pour déterminer les priorités associées à ces facteurs, le PPT a décidé d'effectuer un sondage auprès de la population canadienne par l'entremise de groupes de consultation et de sondages téléphoniques. Les résultats des sondages menés en 1999 révèlent que les préférences sont accordées à cinq domaines connexes : valeur, service direct, droits, temps et accès. Les préférences des requérants portent principalement sur la valeur utilitaire du passeport, c'est-à-dire au fait de posséder un passeport accepté à l'échelle internationale qui soit difficile à falsifier, sur un service dispensé par un personnel bien renseigné, sur un service plus commode et sur un processus de demande de passeport simplifié.

Sécurité du passeport

La liberté relative dont jouissent les Canadiens et les Canadiennes en franchissant des frontières internationales est largement attribuable à la haute estime qui favorise le passeport canadien. La sécurité des passeports est menacée lorsque des imposteurs tentent d'obtenir ce document sous un faux nom, et trafiquent ou forgent des livrets de passeport. Par conséquent, l'intégrité de ce document de voyage et la sécurité du processus de délivrance sont cruciales tant pour le Bureau des passeports que pour les titulaires.

Les attaques visant l'intégrité du passeport incitent le Bureau à terminer le plus rapidement possible la mise en œuvre d'IRIS, le nouveau système automatisé de délivrance et de production, et l'instauration d'une nouvelle technologie d'impression. Ce projet est le point culminant de cinq années de gros investissements dans l'infrastructure visant à accroître considérablement la sécurité du processus de délivrance de passeports et à concevoir un nouveau livret. Ce projet répond également à la demande de la clientèle qui veut un service plus commode et une prestation plus souple des services.

Rendement de l'organisme

Atteindre nos buts

Le rendement du Bureau des passeports est évalué selon sa capacité de mieux servir le public canadien. Afin de répondre aux besoins d'une société en évolution rapide, le Bureau des passeports doit élaborer des stratégies pour améliorer le service et prévoir les besoins.

Le Plan stratégique du Bureau des passeports (1997-2001) offre un cadre de travail pour le fonctionnement actuel et futur du Bureau. Il a donné lieu à l'établissement d'un plan d'action pluriannuel. Le Plan d'entreprise, revu et mis à jour annuellement, permet au Bureau d'évaluer son rendement et d'ajuster son tir au besoin. Le cas échéant, de nouvelles mesures sont prises pour atteindre les objectifs généraux de l'organisme, soit accroître l'efficacité et la rentabilité, améliorer la situation financière, rehausser la satisfaction du public, ainsi que le moral et la compétence du personnel.

Tournés vers l'innovation et la croissance

Les projets compris dans le Plan d'entreprise visent à atteindre quatre points stratégiques-clés, soit :

- I. Tirer pleinement avantage du concept de diversification des modes de prestation des services, afin de réduire le double emploi et les coûts, d'atteindre les objectifs fixés pour l'ensemble du gouvernement et de former de nouvelles alliances qui accroîtront nos compétences essentielles.
- II. Fournir à la direction connaissances, information et méthodes, afin de renforcer la capacité décisionnelle du Bureau.
- III. Accélérer l'utilisation de technologies dans notre fonctionnement pour veiller à ce que le personnel de tous les niveaux ait les outils et les connaissances nécessaires Regular passports pour arriver à s'adapter à un milieu de travail en évolution.
- IV. Concevoir un nouveau processus de demande de passeport simplifié.

Le Bureau des passeports a choisi ces éléments stratégiques comme moyens de mesurer l'amélioration continue de la prestation des services et la satisfaction des attentes de la population canadienne.

Atteindre nos objectifs

Le rendement du Bureau des passeports pour chacun des objectifs fixés par ces quatre points stratégiques est relativement bon; nos services ont évolué de manière progressive. D'ailleurs, la mise en œuvre accélérée du système IRIS en témoigne. Précisons que, à l'instar de toute tentative pour mettre en place un important système automatisé, l'instauration d'IRIS ne s'est pas faite sans quelques remous au sein de l'organisation.

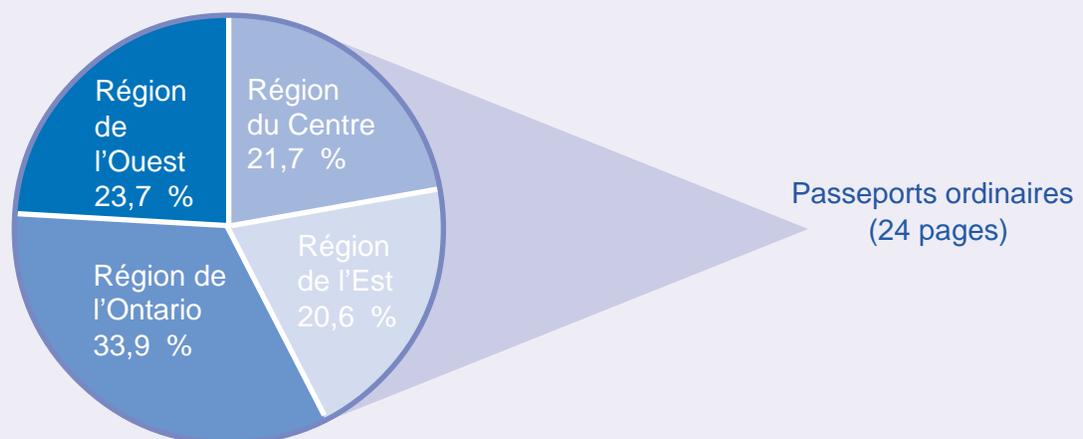


Carte-passeport

Notre partenariat avec CIC nous procure le financement initial pour obtenir le système de traitement de cartes, qui sera remboursé à même les revenus. L'équipe de la carte-passeport a continué à parfaire l'analyse de rentabilisation. Le projet a été présenté à la haute direction d'autres ministères et organismes, y compris le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le ministère de la Défense nationale, Développement des ressources humaines Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Conseil privé. Les réactions de ces groupes ont été intégrées dans les scénarios d'affaires. La soumission du projet final au Secrétariat du Conseil du Trésor pour obtenir son aval a été reportée jusqu'à ce qu'un système sécuritaire de production de cartes ait été mis en place. Ce délai permet de gagner du temps pour qu'IRIS soit complètement mis en œuvre avant que le Bureau entreprenne une nouvelle initiative qui nécessitera l'interfaçage avec ce logiciel.

Projet de délivrance accélérée de passeports

Le Bureau des passeports continue à prendre part au projet de traitement accéléré des voyageurs, de concert avec CIC ainsi que l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR). Le Conseil des aéroports du Canada (CAC) souhaite étendre le système automatisé actuel d'entrée aux frontières (CANPASS-Aéroports) dans certains aéroports internationaux du pays. Le sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international a donné son appui à ce projet en signant une lettre d'intention avec ses homologues de CIC et de l'ACDR, qui a été jointe à la demande de financement auprès du CAC. Le Bureau des passeports collabore d'ailleurs avec CIC et l'ACDR à l'élaboration d'un protocole d'entente qui sera soumis à l'approbation du CAC. Ce dernier a déjà accepté en principe la carte-passeport comme un instrument valide pour le système automatisé d'entrée aux frontières.

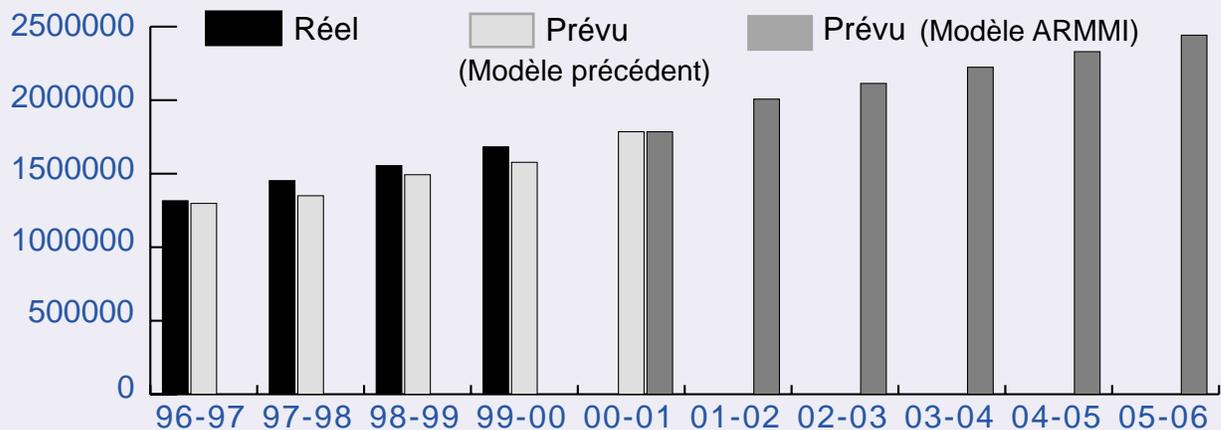


Répartition par région des passeports de 24 pages délivrés au Canada

Facteurs ayant une incidence sur le nombre de passeports délivrés

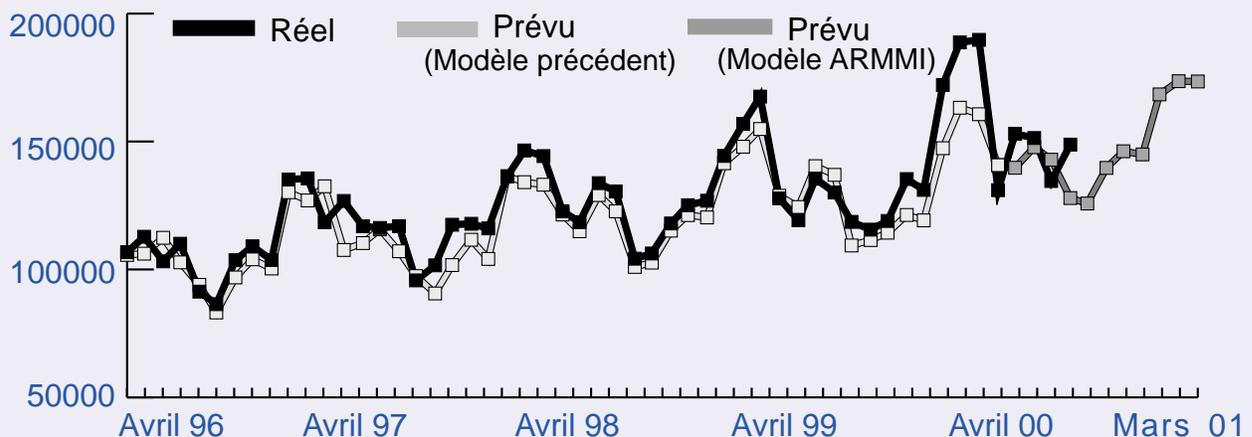
Il est important de comprendre ce qui motive la demande de passeports canadiens. Des études ont démontré que la variation du nombre de passeports délivrés s'explique à près de 97 p. 100 par des changements sur les plans de la croissance économique (PIB en dollars constants) et de la fluctuation des taux d'intérêt. Ainsi, on prévoit que les taux d'intérêt à la hausse et la croissance économique ralentie auront un effet sur l'économie au cours du prochain exercice. En conséquence, on estime que le volume de passeports n'augmentera que de 3 p. 100. De plus, certains secteurs de la population, dont les retraités migrants, sont généralement des voyageurs saisonniers. Toute une série de facteurs influencent nettement les projets de voyage de la population canadienne et, par le fait même, le nombre de demandes de passeports et d'autres documents de voyage. Les projets de voyage des gens ont certes été dérangés par l'arrivée de l'an 2000, mais ils peuvent aussi l'être par l'instabilité politique extérieure.

Réalisations et prévisions annuelles (délivrance de passeports de 24 pages au Canada)



Le nombre de passeports délivrés au Canada est à la hausse. On prévoit que la croissance enregistrée au prochain exercice atteindra les 3 p. 100.

Réalisations et prévisions mensuelles (délivrance de passeports de 24 pages au Canada)

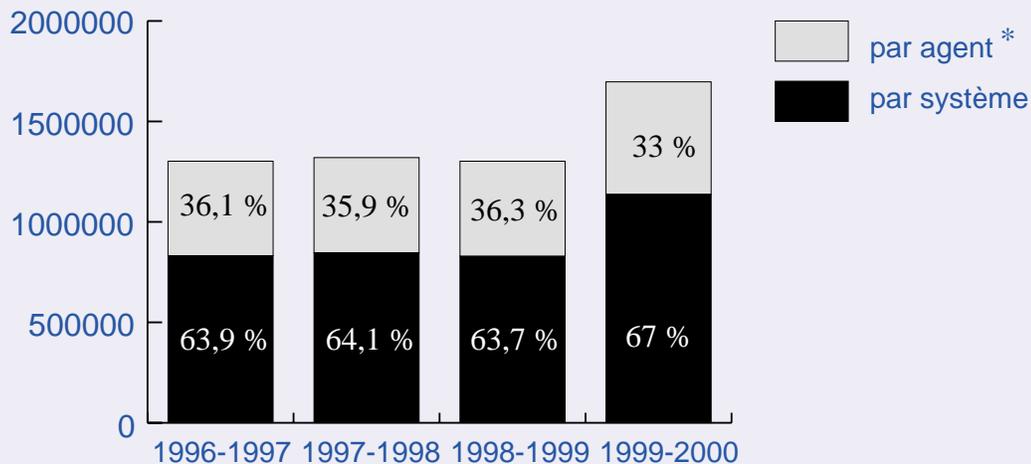


La demande de passeports est saisonnière et connaît une période de pointe durant l'hiver. La croissance actuelle tend à être supérieure aux prévisions.

Indicateurs du service d'appel

Le Bureau des passeports a effectué un sondage auprès de ses requérants afin de fixer ses cibles et d'élaborer des indicateurs de rendement, c'est-à-dire un point de repère que le Bureau et d'autres ministères peuvent utiliser pour comparer leurs résultats avec les normes de l'industrie.

Volume d'appels traités (quatre centres d'appel)



*Le volume total d'appels reçus comprend les appels traités par le système, plus ceux auxquels les agents ont répondu. Puisque les appels d'arrivée ne sont plus consignés à la main, l'augmentation du volume d'appels en 1999-2000 peut s'expliquer par le fait que le système CTI les enregistre fidèlement. Toutefois, le volume de passeports délivrés a aussi augmenté. Le rapport d'appels pour chaque passeport délivré s'établit maintenant à 1,09.

Vérification interne

Cette année, notre vérification interne a porté sur nos revenus. Nous avons également commencé à mettre au point une méthode d'examen de nos programmes. Nous avons mis à jour notre plan de vérification pour tenir compte de l'évolution rapide du milieu dans lequel le PPT fonctionne. Nous avons par ailleurs étudié la possibilité de créer un poste à temps plein chargé de la vérification et de l'examen internes. Le titulaire assurera la liaison avec le Bureau de l'inspecteur général et Conseils et Vérification Canada pour veiller à la conformité aux meilleures pratiques et pour s'assurer que nous subissons une évaluation indépendante.

Rapport du Vérificateur général

Le rapport a fait l'éloge des méthodes du Bureau des passeports pour assurer la sécurité. Il a souligné que, depuis 1996, le PPT a apporté d'importantes améliorations à ses modes de prestation des services et qu'il a réduit le temps d'attente, et ce, en se fixant des objectifs de délivrance qui répondent aux priorités des clients et en élaborant un certain nombre de moyens pour atteindre ses objectifs. Le rapport a également recommandé la mise en place de mesures semblables pour la carte d'assurance sociale et l'éventuelle carte de « citoyenneté » de Développement des ressources humaines Canada.

Notre personnel s'exprime

C'est notre personnel qui est à la base de notre excellent rendement. Ses compétences et son expérience sont attribuables en partie à l'engagement que le Bureau des passeports a pris en matière de formation et de perfectionnement. Nous reconnaissons que sans notre personnel, le Bureau ne pourrait pas fonctionner. Nous encourageons vivement tous les membres de notre personnel à faire des suggestions pour améliorer la prestation des services et l'administration de l'organisation. À cette fin, nous les avons tous invités à participer au sondage de 1999 auprès du personnel de la fonction publique fédérale, dont les résultats se sont révélés semblables à ceux obtenus par le Bureau des passeports en 1998.

Quelque 90 p. 100 des membres du personnel ont dit aimer leur travail; 93 p. 100 se sont déclarés fiers de leurs réalisations; 97 p. 100 trouvent que leur travail est important. En termes d'appréciation des conditions de travail, 84 p. 100 des membres du personnel du Bureau des passeports ont accordé une meilleure cote à notre milieu de travail que le personnel des autres services de la fonction publique. Soixante-quinze pour cent ont aussi souligné qu'ils comprenaient l'objectif de leur contribution à l'organisation. Cependant, de nombreux membres du personnel trouvent que le Bureau des passeports pourrait mieux communiquer avec eux au sujet de l'orientation qu'il choisit et de ses incidences sur leur travail. L'équipe de gestion a déclaré qu'elle adopterait des mesures pour réagir à ces préoccupations.

Rétroaction à 360°

Pour faciliter la communication avec le personnel, l'équipe de gestion du Bureau des passeports a adopté la pratique de la rétroaction à 360°. En termes simples, le rendement de chaque membre de comité ou d'équipe est évalué par ses pairs, qui font ressortir ses forces et ses faiblesses. La formation nécessaire pour améliorer la qualité du rendement et de l'efficacité du personnel est ainsi déterminée.

Le Bureau des passeports prévoit inculquer au sein de son organisation l'utilisation de cette méthode de rétroaction. Cette initiative a été lancée au cours du présent exercice en vue de rehausser la qualité du personnel. Le Comité exécutif a créé le groupe pilote pour cet exercice. Le taux de réponse a atteint les 96 p. 100. Les forces et les faiblesses ont été relevées et des programmes de formation sont en cours de création.

Formation

Pour nous assurer que tous les membres du personnel étaient prêts à relever le défi présenté par l'introduction d'une nouvelle technologie, nous les avons invités à participer à un programme de gestion du changement et de lutte contre le stress. Le personnel s'est aussi dit intéressé à suivre des cours de communication, d'affirmation de soi et de résolution des conflits.

Le programme de recrutement et d'apprentissage des examinateurs a été modifié pour inclure les particularités de la technologie IRIS dans les politiques et procédures. Les stratégies du programme de recrutement ont été révisées en vue de rehausser nos critères d'embauche et de conserver un personnel qualifié.



Les investissements dans l'infrastructure

Au cours des cinq dernières années, le Bureau des passeports a beaucoup investi dans l'infrastructure pour mettre à niveau la sécurité du livret de passeport et pour répondre aux demandes de la clientèle qui souhaite voir le service s'améliorer. Ces investissements ont été financés à même les excédents accumulés dans le Fonds renouvelable du Bureau des passeports. Une consultation publique et les commentaires des requérants ont confirmé que les mesures de sécurité sont de la plus haute importance. Les requérants ont également indiqué qu'ils veulent que le service soit amélioré.

Le système IRIS, qui doit être entièrement mis en œuvre d'ici à juillet 2001, assurera une meilleure sécurité au fur et à mesure qu'il remplacera le traitement manuel des demandes. Les preuves documentaires de citoyenneté présentées à un comptoir IRIS sont inspectées, numérisées et immédiatement remises aux clients.

Les services rapides seront bientôt offerts dans tous les bureaux du Canada. Les requérants qui doivent obtenir un passeport dans un délai plus court que les cinq jours habituels ou en-dehors des heures normales d'ouverture pourront profiter des services rapides moyennant des frais supplémentaires. En cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate, ces frais pourront être remboursés.

D'autres services améliorés viendront s'ajouter vers la fin de 2001, notamment un livret de passeport plus sécuritaire et un processus de renouvellement pratique, allié à la livraison par messageries. Des formulaires de demande simplifiés doivent aussi voir le jour sous peu.

Nouvelles entreprises de l'organisme

En novembre 1999, la Direction des nouvelles entreprises de l'organisme a été créée pour s'occuper de nouvelles initiatives telles que :

- la collaboration entre le PPT et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour la conception et la production de cartes sécuritaires;
- le projet de la carte-passeport;
- le système de traitement accéléré des voyageurs, un projet conjoint du Conseil des aéroports du Canada, de l'Agence canadienne des douanes et du revenu, de CIC et du PPT.

Au cours des quelques dernières années, le PPT et CIC ont collaboré étroitement à la production de cartes de résidents permanents du CIC et de cartes-passeports dont le format et la technologie seraient les mêmes. Le PPT se prépare à installer un centre de production de cartes sécuritaires, qui produira d'abord les cartes de résidents permanents et, par la suite, les cartes-passeports et des cartes sécuritaires pour d'autres ministères. Le PPT et CIC travaillent maintenant à une demande de propositions pour acheter et intégrer un système de production de cartes.

Ce projet se fonde sur l'expertise reconnue que possède le PPT en matière de vérification de l'admissibilité à des documents sécuritaires et à leur délivrance. Ceci pourrait devenir une source de revenus à long terme grâce à la délivrance de cartes sécuritaires pour d'autres ministères et pourrait aussi offrir des économies d'échelle grâce au partage des ressources et des installations. La production de cartes à l'interne permettra également au gouvernement du Canada de limiter les risques à la sécurité et les coûts à l'avenir.

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports

À titre d'organisme de service spécial doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités entièrement à partir de revenus tirés des droits perçus pour la délivrance de documents de voyage.

Les états financiers du Fonds renouvelable du Bureau des passeports ont été préparés selon la politique du Conseil du Trésor visant les fonds renouvelables et selon les normes et exigences de présentation de l'information établies par le Receveur général du Canada. Il incombe principalement aux gestionnaires de ce Fonds d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans ces états financiers.

Une partie de l'information incluse dans ces états financiers est fondée sur la meilleure estimation et tient dûment compte de l'importance relative. Pour se conformer à l'obligation de produire des états financiers, le Fonds garde un fichier central des transactions financières, qui concorde avec l'information soumise dans les déclarations ministérielles et aux Comptes publics du Canada.

La direction responsable du Fonds renouvelable du Bureau des passeports, soit la direction des Services financiers et administratifs, respecte les politiques de gestion financière et les conventions comptables du Ministère. En se conformant aux contrôles de gestion financière et aux contrôles comptables internes, le Fonds donne une assurance raisonnable que les transactions sont notées et exécutées selon son autorité et que son actif est protégé.

Rapport à la direction

Comme l'indique l'état des résultats (Tableau 1), à la fin de l'exercice 1999-2000, le Bureau des passeports accusait une perte de 2,9 millions de dollars comparativement à un profit de 2,9 millions de dollars pour l'exercice 1998-1999. Cette perte s'explique par une variation des revenus et des dépenses.

Pour l'exercice 1999-2000, les revenus sont de 9 p. 100 supérieurs à ceux de l'exercice précédent pour les raisons suivantes :

- a) une croissance de 8 p. 100 du nombre de documents délivrés;
- b) des revenus perçus pour le service urgent (957 500 \$);
- c) des revenus perçus pour le service express (561 300 \$);
- d) des revenus perçus pour le service de retour par la poste (336 200 \$).



Tableau 1**État de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 mars 2000**

(en milliers de dollars)

| | 2000 | 1999 |
|--|----------------|---------------|
| Revenus | | |
| Droits perçus | 64,308 | 57,922 |
| Revenus divers | 238 | 583 |
| | 64,546 | 58,505 |
| Frais d'exploitation | | |
| Traitements et avantages sociaux | 35,213 | 29,985 |
| Provision pour prestations de cessation d'emploi | 1,039 | 456 |
| Matériel de passeports et formulaires de demande | 5,556 | 5,375 |
| Services professionnels et spéciaux | 4,902 | 3,093 |
| Service de passeports dans les missions à l'étranger | 4,447 | 4,447 |
| Logement | 3,920 | 3,670 |
| Amortissement | 3,471 | 1,814 |
| Fret, messageries et camionnage | 2,323 | 2,104 |
| Réparation et entretien | 1,561 | 388 |
| Télécommunications | 1,547 | 1,242 |
| Impression, papeterie et approvisionnements | 1,420 | 1,364 |
| Voyages et déménagements | 976 | 66 |
| Information | 490 | 447 |
| Services postaux et affranchissement | 336 | 156 |
| Location | 181 | 197 |
| Charges diverses | 85 | 29 |
| Perte subie sur la vente d'immobilisations | 17 | 31 |
| | 67,484 | 55,564 |
| Profit nette (perte nette) | (2,938) | 2,941 |

État d'excédent accumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2000

(en milliers de dollars)

| | | |
|--|---------------|---------------|
| Solde au début de l'exercice | 47,448 | 44,507 |
| Profit nette (perte nette) pour l'exercice | (2,938) | 2,941 |
| Solde à la fin de l'exercice | 44,510 | 47,448 |

Tableau 3

Bilan au 31 mars 2000

| ACTIF | (en milliers de dollars) | |
|---|--------------------------|---------------|
| | 2000 | 1999 |
| À court terme | | |
| Débiteurs | | |
| Gouvernement du Canada | 971 | 931 |
| Tiers | 185 | 67 |
| Stock au coût moyen (Note 3) | 2,224 | 2,253 |
| Charges payées d'avance | 71 | 156 |
| | 3,451 | 3,407 |
| À long terme | | |
| Immobilisations (Note 4) | | |
| Au coût | 13,971 | 13,396 |
| Moins : amortissement cumulé | 10,981 | 10,256 |
| | 2,990 | 3,140 |
| Autres immobilisations (Note 4) | | |
| Programme de perfectionnement de la technologie | 30,879 | 25,218 |
| Autres projets d'immobilisations | 11,185 | 6,891 |
| | 42,064 | 32,109 |
| Moins : amortissement cumulé | 3,410 | 860 |
| | 38,654 | 31,249 |
| | 45,095 | 37,796 |
| PASSIF | | |
| À court terme | | |
| Créditeurs et charges à payer | | |
| Gouvernement du Canada | 4,071 | 3,181 |
| Tiers | | |
| Créditeurs | 3,350 | 3,541 |
| Rémunération des congés annuels | 931 | 894 |
| Traitements rétroactifs | 797 | |
| Compte de retenue des adjudicataires | 204 | 50 |
| Portion actuelle de la provision pour prestations de cessation d'emploi | 625 | 227 |
| Recettes différées | 1,044 | 753 |
| | 11,022 | 8,646 |
| À long terme | | |
| Provision pour prestations de cessation d'emploi | 5,239 | 4,769 |
| Avoir du Canada | | |
| Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds | (15,676) | (23,067) |
| Excédent accumulé | 44,510 | 47,448 |
| | 28,834 | 24,381 |
| | 45,095 | 37,796 |

Tous les coûts pour les autres projets d'immobilisations sont amortis selon la méthode linéaire pour la durée économique prévue du projet.

d) Prestations de cessation d'emploi

Les prestations de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que le prévoient les conventions collectives. Le coût de ces prestations est inscrit dans les comptes lorsque les bénéfices sont gagnés par les employés.

(e) Constatation des revenus

Les revenus des droits de passeport sont versés au moment de la demande et font l'objet d'une comptabilité d'exercice. Par recettes différées, on entend les droits reçus pour lesquels des services de passeport n'ont pas encore été rendus au 31 mars 2000.

3. Inventaire

(en milliers de dollars)

| | 2000 | 1999 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| Fournitures et approvisionnements | 1,978 | 2,072 |
| Travaux en cours | 0,246 | 0,181 |
| | 2,224 | 2,253 |

4. Immobilisations et amortissement cumulé (en milliers de dollars)

| Immobilisations | Solde au début de l'exercice | | | Solde à la fin de l'exercice |
|-------------------------|------------------------------|---------------|-------------|------------------------------|
| | | Acquisitions | Aliénations | |
| Améliorations locatives | 3,298 | 0 | 0 | 3,298 |
| Ameublement | 2,373 | 3 | 57 | 2,319 |
| Équipement de TED | 5,276 | 692 | 142 | 5,826 |
| Autres équipements | 2,449 | 93 | 14 | 2,528 |
| | 13,396 | 788 | 213 | 13,971 |
| | Solde au début de l'exercice | Amortissement | Diminution | Solde à la fin de l'exercice |
| Améliorations locatives | 3,286 | 012 | 00 | 3,298 |
| Ameublement | 988 | 135 | 44 | 1,079 |
| Équipement de TED | 4,114 | 622 | 142 | 4,594 |
| Autres équipements | 1,868 | 152 | 10 | 2,010 |
| | 10,256 | 921 | 196 | 10,981 |

Points de service

Demandses envoyées par la poste

Bureau des passeports
Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
Ottawa, Canada
K1A 0G3

Demandses envoyées par service de messageries

Bureau des passeports
Niveau commercial 2
Place du Centre
200, promenade du Portage
Hull (Québec)

Colombie-Britannique

Bureau 135
8011, rue Saba
Richmond (Colombie-Britannique)

Bureau 200
Sinclair Centre
757, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)

Bureau 900
13401-108th Avenue
Surrey (Colombie-Britannique)

5th Floor
Immeuble Scotiabank
747, rue Fort
Victoria (Colombie-Britannique)

Alberta

Bureau 254
Harry Hays Building
220-4th Avenue Southeast
Calgary (Alberta)

Bureau 160
Canada Place Building
9700, avenue Jasper N.O.
Edmonton (Alberta)

Saskatchewan

Bureau 350
Tour CIBC
1800, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)

Bureau 405
Federal Building
101-22nd Street East
Saskatoon (Saskatchewan)

Manitoba

Bureau 400
433, rue Main
Winnipeg (Manitoba)

Ontario

Bureau 305
Brampton Civic Centre
150, promenade Central Park
Brampton (Ontario)

Bureau 630, The Galleria
101, rue Frederick
Kitchener (Ontario)

Bureau 330
Standard Life Building
120, rue King Ouest
Hamilton (Ontario)

Bureau 201, 2^e étage
400, rue York
London (Ontario)

