



Passeport
Canada

Passport
Canada

La RÉUSITE *grâce aux* partenariats



RAPPORT ANNUEL 2005-2006



Canada 

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en format PDF à : www.passeportcanada.gc.ca

Numéro de catalogue FR-2-1 / 2006F-PDF

ISBN : 0-662-43769-1

©Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Erratum

Page 40:

Traitements et avantages sociaux.

Le montant devrait être 113,744.

TABLE DES MATIÈRES



Message du ministre	2
Message de la présidente-directrice général	3
Passeport Canada en bref	5
Rendement	9
L'année en revue	16
Progrès réalisés au chapitre de nos priorités	21
Renforcer la conformité	21
Élargir l'accès	24
Continuer à améliorer l'organisme	25
Réponse au rapport de la vérificatrice générale	27
Vers l'avenir	30
Situation financière en fin d'exercice	31
États financiers	37
Points de service	48



MESSAGE DU MINISTRE

Le passeport canadien n'est pas uniquement un document de voyage : il est, pour nombre d'entre nous, le symbole de notre pays, de notre identité personnelle et de notre fierté.

Les Canadiens, citoyens de naissance et ceux venus du monde entier qui ont immigré au Canada, ont en commun ce même respect qu'ils vouent au passeport canadien. C'est pourquoi la mission de Passeport Canada est si importante.

Chaque année, le nombre de Canadiens qui présentent une demande de passeport augmente et, chaque année, de plus en plus de Canadiens sont titulaires d'un passeport valide. Lorsqu'ils se déplacent à l'étranger, ils peuvent être assurés que le document qu'ils ont entre les mains satisfait aux normes de sécurité les plus élevées dans le monde.

La fierté et le professionnalisme des employés de Passeport Canada dans tout le pays, qui déploient des efforts de tous les instants pour que le passeport canadien demeure un document précieux et respecté, sont pour moi une source d'inspiration. Je suis conscient des défis qu'ils doivent relever dans un contexte de sécurité de plus en plus complexe où l'identité et la citoyenneté sont les deux piliers sur lesquels reposent les déplacements à l'étranger.

Le gouvernement du Canada s'engage à faire en sorte que le passeport de chaque Canadien soit un symbole d'intégrité, qui impose le respect. Je félicite Passeport Canada de son attachement à cette vision et à ces valeurs.

Le ministre d'Affaires étrangères Canada,
Peter G. MacKay

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'année 2005-2006 a été pour Passeport Canada une année de croissance axée sur l'innovation et de développement stratégique. De nouveaux programmes ont été mis à l'essai ou mis en œuvre, d'autres ont été élargis ou fait l'objet d'évaluations, bref, des initiatives visant à répondre aux exigences parfois contradictoires – maintien de la sécurité internationale et adaptation aux besoins des voyageurs – qui font partie de notre mandat. L'accent mis de plus en plus sur la sécurité internationale au cours de la dernière année a mis en relief le rôle de Passeport Canada en tant qu'organisme responsable de la production de documents fiables, respectés et de grande qualité, conformes aux normes internationales toujours plus rigoureuses. Il est aussi devenu manifeste que le partenariat s'avérait la solution face à la complexité croissante de notre tâche.



Aux défis en matière de sécurité sont venues une fois de plus s'ajouter les pressions exercées par des volumes record : 3,1 millions de Canadiens ont reçu leur passeport au cours de l'année financière, soit une hausse de 15,5 % comparativement à l'année dernière, ce qui signifie que plus de 39 pour 100 des citoyens canadiens sont maintenant titulaires d'un passeport valide. Passeport Canada a réussi à mener à bien le traitement de ce volume élevé grâce à des partenariats novateurs, des politiques adaptées et des projets pilotes visant à éprouver les processus de traitement et la technologie utilisée.

La phase deux du projet pilote de renouvellement des passeports, conçu pour accroître l'efficacité en matière de coûts ainsi que l'efficacité du renouvellement des passeports, s'est soldée par l'envoi d'un avis à plus de 87 000 titulaires de passeports et le renouvellement rapide de 22 617 passeports. L'année 2005-2006 a vu, par ailleurs, le lancement du passeport provisoire, solution novatrice permettant de répondre aux demandes présentées dans les missions à l'étranger par les personnes devant voyager en urgence.

Un projet pilote de partenariat entre Passeport Canada, l'Agence du revenu du Canada, Statistique Canada et les provinces de l'Alberta et de la Colombie Britannique, a été mis sur pied dans le but de s'assurer que les milliers de passeports délivrés chaque année sont valides et produits en toute légitimité. Connu sous le nom de Système national d'acheminement, ce réseau de liens électroniques a donné lieu en 2005-2006 à la mise en œuvre d'un projet pilote de vérification des données de l'état civil. Le succès a été tel que l'on prévoit continuer en permanence ce partage de renseignements.

Passeport Canada a également participé à plusieurs initiatives internationales visant à promouvoir la sécurité des déplacements à l'étranger par la production de documents qui répondent aux normes et aux attentes internationales, et qui même les dépassent. Le projet Solution d'impression des passeports dans les missions, un partenariat établi avec Affaires étrangères Canada, a permis notamment de faire en sorte que l'impression de tous les passeports canadiens, délivrés au Canada ou à l'étranger, se fasse au Canada afin de maintenir l'uniformité sur les plans de la qualité et de la sécurité. Je tiens à féliciter une fois de plus l'équipe émérite qui a rendu cette réalisation possible.

Bon nombre de nos initiatives se sont inscrites dans le cadre des efforts soutenus visant à s'adapter à la demande accrue de services et à répondre aux attentes plus élevées à l'égard de la sécurité depuis les attentats du 11 septembre. Cette orientation a été accentuée par suite du rapport de la vérificatrice générale paru en avril 2005 faisant ressortir les secteurs clés qui nécessitaient une amélioration. En réponse à ce rapport, un plan d'action global a été élaboré, à l'échelle de l'organisation, axé sur la gestion du changement, les questions de sécurité, les frais d'utilisation et la prestation du service à la population. Le cadre établi pour donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale a eu pour effet la mise en œuvre d'un grand nombre de projets novateurs dans l'année, lesquels visent à renforcer la conformité du Canada à la réglementation internationale, à élargir l'accès aux passeports pour les Canadiens et à améliorer les compétences de même que la prestation des programmes au sein de Passeport Canada.

Je suis fière d'avoir été présidente-directrice générale de Passeport Canada ces deux dernières années et d'avoir pu donner à cet organisme une nouvelle orientation pour l'avenir. Les employés et l'équipe de direction de Passeport Canada sont fiers de ce qui a été accompli et s'engagent à obtenir des résultats mesurables en matière de service, de sécurité et de normes à l'échelle mondiale en fournissant des documents de voyage de qualité supérieure aux Canadiens.

Doreen Steidle

PASSEPORT CANADA EN BREF



Notre mission : notre raison d'être

Délivrer des documents de voyage canadiens sécuritaires grâce à l'authentification de l'identité et à la détermination de l'admissibilité pour faciliter les déplacements à l'étranger et contribuer à la sécurité nationale et internationale.

Notre vision : ce à quoi nous aspirons

Sécurité et service à l'échelle mondiale et normes internationales afin de confirmer l'identité et de délivrer des documents de voyage à la fine pointe, et ce, au bénéfice du Canada.

Nos valeurs : ce qui nous définit et nous fait avancer

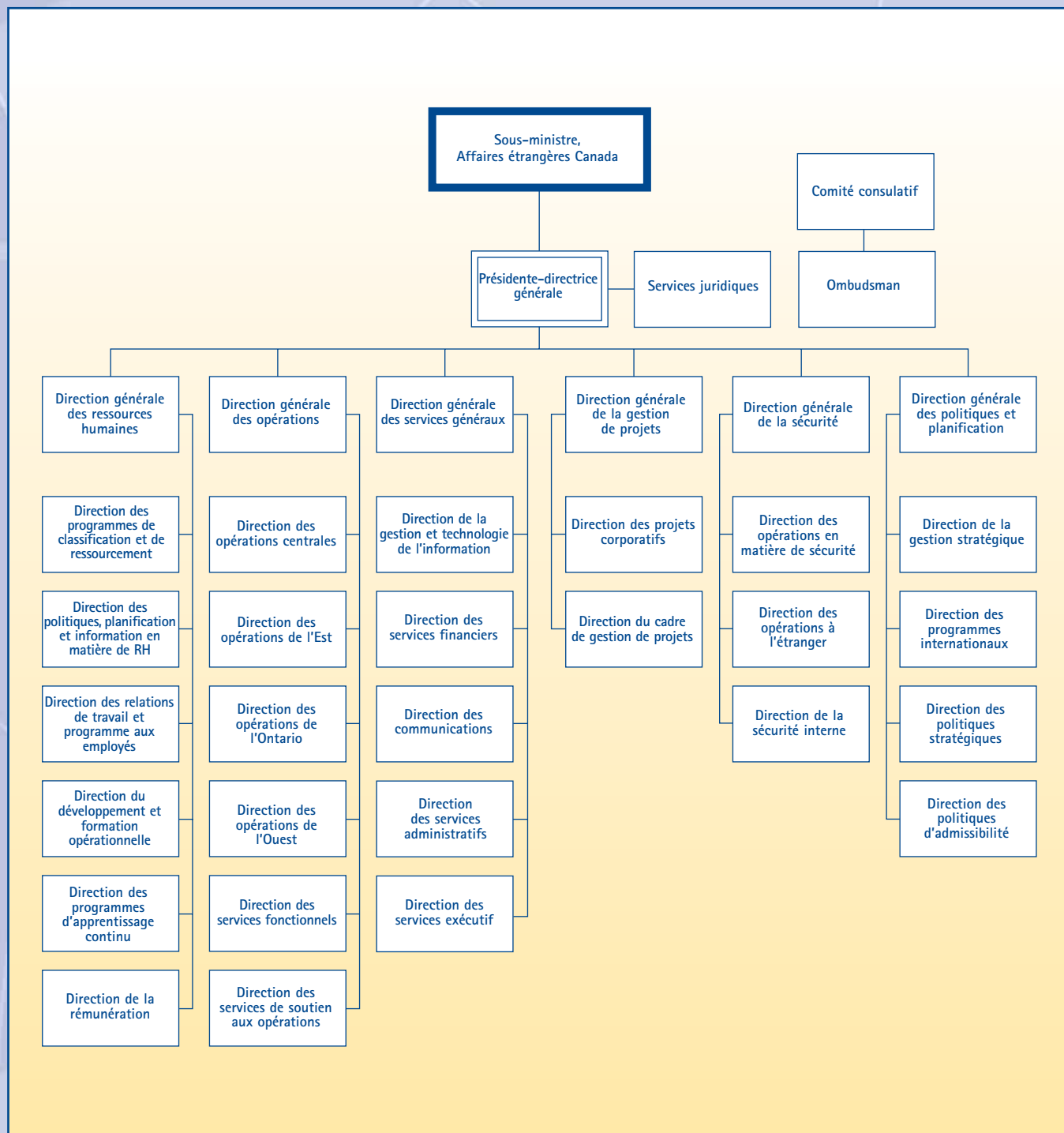
- Excellence
- Respect
- Intégrité

Notre structure

Passeport Canada, qui a été créé en 1990 à titre d'organisme de service spécial, ne reçoit aucun crédit parlementaire et s'autofinance au moyen d'un fonds renouvelable reposant surtout sur les droits perçus des clients. Le gouvernement fédéral octroie des fonds à Passeport Canada uniquement pour des projets spéciaux comme le service Passeport en direct et les mesures de sécurité accrues en ce qui concerne l'admissibilité aux passeports.

La présidente-directrice générale (PDG) est responsable de la gestion de Passeport Canada et relève directement de la sous-ministre déléguée d'Affaires étrangères Canada (AEC). La PDG dirige un comité exécutif et l'organisation comprend six directions générales, ainsi que quatre bureaux régionaux.

PASSEPORT CANADA



Présidente-directrice générale

La PDG est chargée de définir les orientations stratégiques de l'organisation et de veiller à ce que celle-ci atteigne ses objectifs en ce qui a trait aux opérations, aux finances et aux ressources humaines.

Direction générale des opérations

La Direction générale des opérations fournit des services relatifs aux documents de voyage canadiens aux Canadiens et Canadiennes qui vivent au Canada et aux États-Unis et aux résidents permanents au Canada. La Direction générale des opérations reçoit et traite les demandes, produit et délivre des passeports et d'autres documents de voyage.

Direction générale des politiques et de la planification

La Direction générale des politiques et de la planification traite de toutes les questions touchant les politiques : elle conçoit des cadres souples, cohérents et intégrés pour l'élaboration des politiques et la planification opérationnelle de l'organisation.

Direction générale de la sécurité

La Direction générale de la sécurité assure l'intégrité et l'efficacité du processus de délivrance des passeports, la sécurité et la qualité de la conception des passeports et la conformité à la politique d'admissibilité de Passeport Canada et à la Politique de sécurité du gouvernement du Canada.

Direction générale des services généraux

La Direction générale des services généraux définit les orientations stratégiques qui permettent à Passeport Canada d'exécuter à l'échelle nationale ses divers programmes en matière de communications, de finances, d'administration et de gestion de l'information et de la technologie.

Direction générale des ressources humaines

La Direction générale des ressources humaines fournit des conseils et un soutien aux directions opérationnelles et administratives pour les aider à remplir leur mandat en matière de ressources humaines. Elle est responsable de dossiers tels que la planification des ressources humaines, les relations de travail, la classification, la dotation, la paye et le perfectionnement professionnel.

Direction générale de la gestion des projets

La Direction générale de la gestion des projets approuve et gère divers projets de Passeport Canada. Elle assure la cohérence et la qualité de l'exécution des projets et veille à ce qu'ils soient conformes aux objectifs stratégiques et organisationnels fixés.

Nos produits

Passeport Canada produit huit types de documents de voyage :

- Le *passeport de 24 pages*, qui représente 98 % des documents de voyage délivrés par Passeport Canada.
- Le *passeport de 48 pages* pour les personnes qui se déplacent fréquemment à l'étranger, par exemple les gens d'affaires.
- Le *passeport diplomatique* est délivré aux diplomates canadiens, aux dignitaires représentant le gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens qui représentent officiellement le Canada aux conférences internationales d'ordre diplomatique.
- Passeport Canada délivre un *passeport spécial* aux représentants du gouvernement du Canada qui se rendent à l'étranger en service commandé. C'est le cas des membres du Conseil privé qui ne font pas partie du Cabinet fédéral, des députés,

des ministres provinciaux, ainsi que des fonctionnaires et des citoyens participant à des conférences de nature non diplomatique.

- Les bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger peuvent délivrer des *passesports d'urgence* aux Canadiens qui sont dans une situation précaire à l'étranger pour leur permettre de continuer leurs déplacements.
- Les personnes considérées par Citoyenneté et Immigration Canada comme étant des réfugiés au sens de la Convention des Nations unies de 1951 ou de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* sont admissibles aux *titres de voyage pour réfugiés*. Ils peuvent utiliser ces titres de voyage pour se déplacer partout sauf pour se rendre dans leur pays d'origine. Ces documents sont valides pour une durée de deux ans et peuvent être prorogés.
- Passeport Canada délivre des *certificats d'identité* aux résidents permanents du Canada qui sont apatrides ou incapables d'obtenir des documents de voyage de leur pays d'origine. De plus, ces documents, valides pour une période de deux ans (pouvant être prolongée), peuvent leur permettre de voyager dans les pays autorisés selon chaque cas en particulier.
- Pour les voyages urgents, un nouveau type de passeport, le *passeport provisoire*, a été lancé en 2005-2006. La période de validité du passeport provisoire peut s'étendre jusqu'à un an, selon les plans de voyage du requérant, qui, dans l'intervalle, doit échanger ce passeport contre un passeport régulier.

Nos partenaires

L'accent mis de plus en plus sur le renforcement de la sécurité en matière de documents de voyage, conjugué aux efforts constants de réduction des coûts, a fait ressortir l'importance

de l'établissement de partenariats pour l'atteinte de nos objectifs. Passeport Canada a recueilli les fruits de sa collaboration avec ses partenaires à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement dans un grand nombre de ses activités. Ces relations de travail, ainsi que leur importance, seront illustrées par des exemples tout au long de ce rapport.

Pour s'assurer d'atteindre ses objectifs en matière de service et de sécurité, Passeport Canada travaille en étroite collaboration avec :

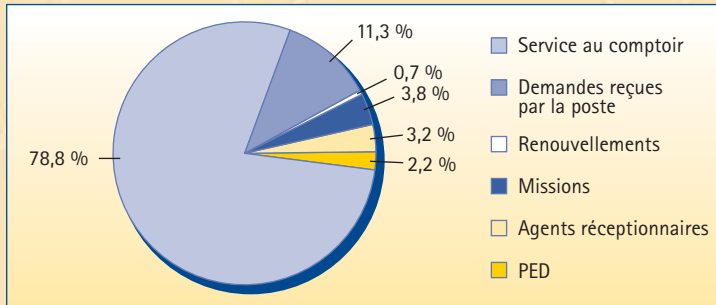
- les gouvernements provinciaux et territoriaux et, notamment, avec les registraires de l'état civil;
- les organismes chargés de l'application de la loi et de la sécurité, ainsi que d'autres organismes du Canada et de l'étranger qui sont intéressés à la production de documents d'identité sécuritaires;
- Postes Canada et Service Canada;
- l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI);
- d'autres ministères et organismes fédéraux;
- les autorités responsables de la délivrance des passeports, en particulier, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis.

La collaboration avec des organisations partenaires permet à Passeport Canada de participer à des échanges de vues et au partage d'expertise dans des domaines variés et d'en tirer profit, de se tenir ainsi au courant et d'être partie prenante de l'évolution des systèmes sécuritaires de voyage et d'identité, des stratégies à la fine pointe orientées vers l'excellence du service à la clientèle et des pratiques exemplaires de gestion et de responsabilisation.

RENDEMENT

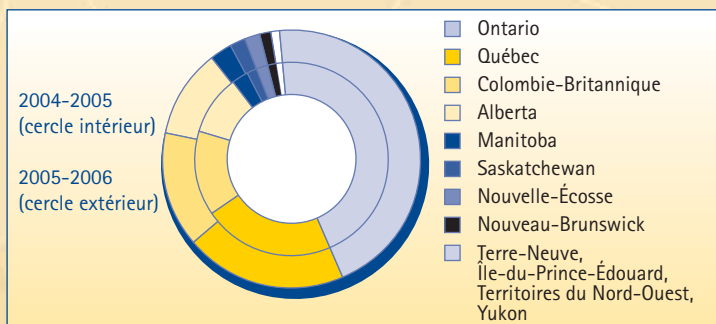


POURCENTAGE DE DEMANDES PAR MODE DE PRESTATION DE SERVICE 2005-2006



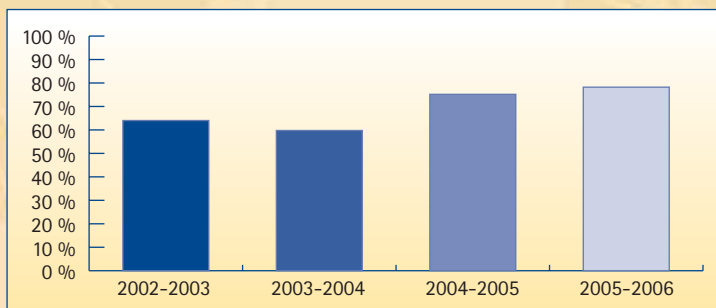
Les bureaux régionaux ont traité 78,8 % de toutes les demandes présentées en personne, une hausse de 2,2 points de pourcentage comparativement à l'année dernière. Le volume des demandes reçues par la poste a diminué de 5,2 points de pourcentage. Les agents réceptionnaires ont vu leur part de marché s'accroître de 1,1 point de pourcentage. Il y a eu des déplacements de volumes au niveau des modes de prestation de service depuis la mise en place des agents réceptionnaires et du projet de renouvellements.

POURCENTAGE DE PASSEPORTS DÉLIVRÉS PAR PROVINCE ET TERRITOIRE COMPARANT LA PÉRIODE DE 2004-2005 À 2005-2006



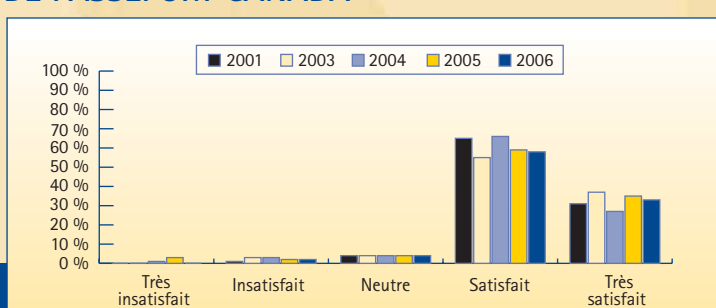
La région de l'Ontario continue de compter pour un fort pourcentage du volume, étant à l'origine de plus de 45 % de toutes les demandes intérieures en 2005-2006.

POURCENTAGE DE CLIENTS AYANT ATTENDU MOINS DE 45 MINUTES



Durant l'exercice 2005-2006, il y a eu amélioration des temps d'attente de 2,7 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, 77,7 % des clients ayant attendu moins de 45 minutes.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES DE PASSEPORT CANADA



Dans l'ensemble, plus de neuf clients sur dix (91 %) se disent très satisfaits (33 %) ou satisfaits (58 %) du service reçu à Passeport Canada.

Modèles de prestation des services

Nous continuons à centrer notre attention sur la prestation de services à la clientèle en recourant à tous les moyens qu'offre la technologie moderne. Les services de passeport sont offerts dans le cadre d'une demande présentée à nos bureaux régionaux ou auprès de nos agents réceptionnaires, en accédant à Passeport en direct sur Internet, en acheminant la demande par la poste à l'Administration centrale ou en s'adressant à un député.

Les Canadiens, aux quatre coins du pays, peuvent communiquer avec nous dans les deux langues officielles en téléphonant au 1-800-567-6868, ou par le moyen des services ATS en composant le 1-866-255-7655 ou par Internet à l'adresse www.passeportcanada.gc.ca. Des formulaires de demande sont également disponibles en braille ou en gros caractères pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Notre réseau d'agents réceptionnaires, mis sur pied en 2002, a considérablement élargi l'accès aux services de passeport dans tout le pays, particulièrement dans les régions rurales, éloignées ou nordiques. Des partenariats avec Service Canada et avec Postes Canada nous permettent maintenant d'offrir nos services par l'entremise de 93 points de services de nos agents réceptionnaires, soit un ajout de 32 points de service en 2005-2006. Plus de 102 000 demandes de passeports ont été soumises par l'intermédiaire des agents réceptionnaires au cours de l'exercice.

Des services de passeport sont offerts par l'entremise du ministère d'Affaires étrangères Canada aux Canadiens qui vivent ou voyagent à l'étranger. Un projet visant à imprimer au Canada les passeports qui ne sont pas urgents a été lancé avec succès en 2005. Au 31 mars 2006, 24 922 passeports de 24 pages, 5 840 passeports de 48 pages et 638 passeports provisoires avaient été délivrés par le biais de ce système.

Le regroupement de nos centres d'appels dans deux emplacements a été parachevé en 2005. Les heures de service ont été prolongées, passant de 9,5 à 13 heures par jour, et les améliorations technologiques apportées dans les centres d'appels en ont également favorisé l'accessibilité.

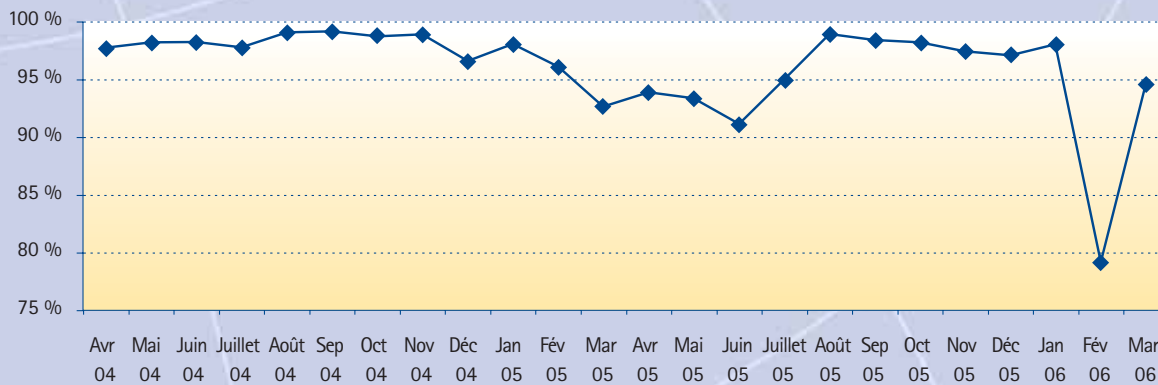
Qualité du service

Comme de plus en plus de Canadiens présentent une demande de passeport et que l'environnement de la sécurité mondiale évolue rapidement, les exigences de maintien d'un service de qualité tout en respectant les normes de sécurité restent un défi de taille. Nous sommes toujours conscients, cependant, de la responsabilité qui est la nôtre envers nos clients : citoyens canadiens, résidents permanents, réfugiés et personnes résidant légalement au Canada et qui ont besoin de protection.

Des normes de service régissant nos activités ont été élaborées et on peut en prendre connaissance sur notre site Web à l'adresse www.passeportcanada.gc.ca. L'accroissement de volume et les contraintes budgétaires ont fait du respect des normes un véritable défi au cours de l'exercice 2005-2006.

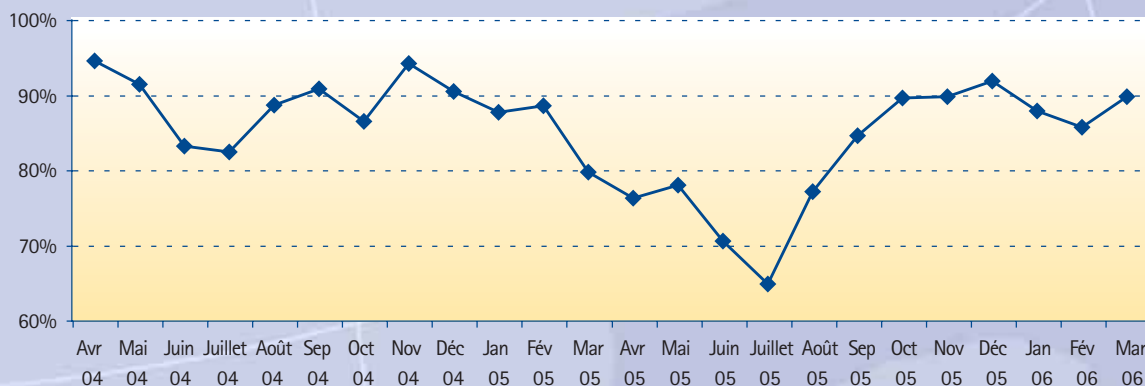
Les objectifs de délais de traitement établis pour les bureaux régionaux ont été atteints pour 94,2 % des demandes ordinaires, 98,5 % des demandes urgentes et 99,9 % des demandes de services express. Ce résultat est dû à un volume plus élevé qu'à l'ordinaire en février et en mars et au transfert vers des bureaux régionaux de demandes envoyées par la poste.

POURCENTAGE DE SERVICES EN PERSONNE TRAITEMENT EN 10 JOURS



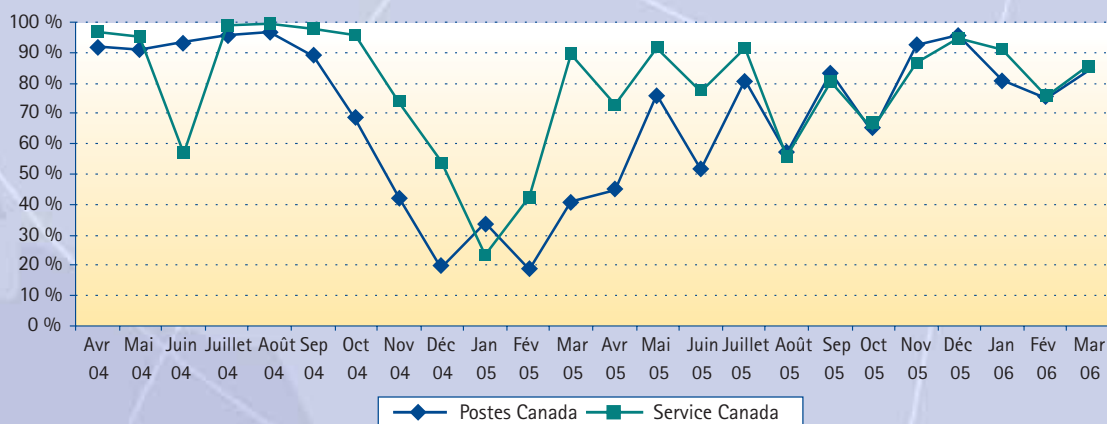
Les normes de service en ce qui a trait aux demandes envoyées par la poste ont été respectées dans 82,4 % des cas en 2005-2006; ce résultat s'explique, en grande partie, par les demandes incomplètes envoyées par des Canadiens vivant aux États-Unis, lesquelles n'étaient pas visées auparavant par cette norme. Une rationalisation du processus de traitement des demandes envoyées par la poste a été mise en œuvre en septembre 2005 et a déjà un effet favorable sur la productivité.

POURCENTAGE DE SERVICES DE DEMANDES REÇUES PAR LA POSTE TRAITEMENT EN 20 JOURS



Le volume des agents réceptionnaires a augmenté de 79 % comparativement à l'exercice 2004-2005. En dépit de cette forte croissance, les délais de traitement visés pour les demandes reçues par les agents réceptionnaires de Postes Canada ont été respectés à 74,9 %, tandis qu'ils l'ont été à 81,9 % en ce qui concerne les agents réceptionnaires de Service Canada.

DÉLAI DE TRAITEMENT - AGENTS RÉCEPTIONNAIRES

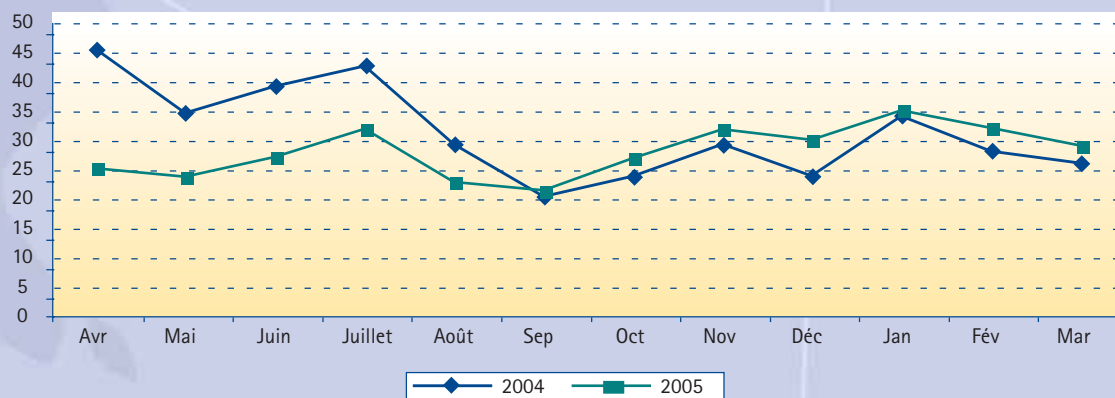


À compter de 2004-2005, dans le cadre d'un projet pilote, nous avons offert à des requérants admissibles la possibilité de renouveler leur passeport au moyen d'un processus simplifié d'envoi par la poste. Les normes de service concernant les demandes de renouvellement ont été respectées dans 99,3 % des cas. Cette nouvelle approche a été accueillie chaleureusement par les clients et nous avons élargi la portée du projet pilote en lançant plus de 87 000 invitations de renouvellement en 2005-2006. Nous espérons pouvoir offrir ce service rapide à tous les clients admissibles lorsque le projet sera achevé.

Temps d'attente

Le temps d'attente s'est amélioré de 2,7 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, ce qui signifie que 77,7 % des clients ont attendu moins de 45 minutes en 2005-2006.

TEMPS D'ATTENTE MOYEN EN MINUTES

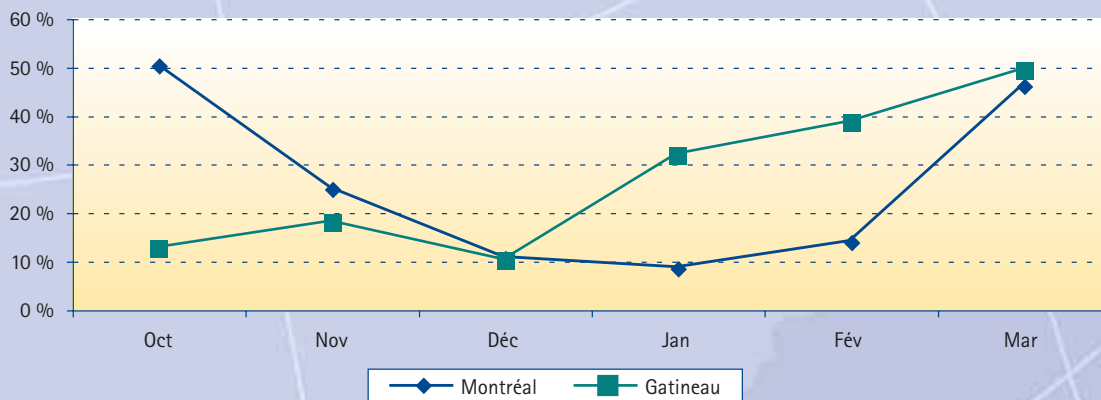


Le temps d'attente a connu une amélioration par suite du recours accru aux services des agents réceptionnaires et de l'expansion de l'initiative visant à informer le public en ligne des temps d'attente, qui englobe maintenant Vancouver, Surrey et Richmond.

Rendement des Centres d'appels

En 2005-2006, nous avons entrepris l'étude sur les normes de service de nos centres d'appels dans le but d'établir des normes de service et d'améliorer les mesures de rendement se rapportant à ces centres. Ces mesures seront mises en place à compter du 1er avril 2006. Afin d'optimiser le rapport coût-efficacité et l'efficacité, le projet de regroupement de quatre centres d'appels en deux a été achevé. Les heures de service ont été prolongées, passant de 9,5 à 13 heures par jour, du lundi au vendredi, de 7 h 30 jusqu'à 20 h 15, HNE, partout au Canada et sur le territoire continental des États-Unis. La fiabilité du système a été augmentée par suite du remplacement des serveurs, le système de réponse à commande vocale a été amélioré et la capacité de connexion de nos centres d'appels de Montréal et de Gatineau a été accrue. Les temps de réponse aux demandes de renseignements reçues par courriel sur le statut des demandes ont été améliorés, les réponses étant maintenant faites tant par téléphone que par courriel.

POURCENTAGE D'APPELS AUXQUELS UN PRÉPOSÉ A RÉPONDU EN 5 MINUTES



Remarque : Les données des premiers mois de l'exercice 2005-2006 ne sont pas disponibles.

Correspondance

Le Service de la correspondance aide à répondre à des demandes de renseignements de nature diverse : lettres et courriels adressés à la présidente-directrice générale de l'organisme, au ministre d'Affaires étrangères Canada, au personnel de l'Administration centrale et des bureaux régionaux ou transmis à Passeport

Canada par l'ombudsman. En 2005-2006, le Service a répondu à 42 427 demandes de renseignements, dont 38 384 étaient en anglais et 4 043 en français. Les normes de service des réponses aux courriels ont été respectées dans 97 % des cas et les délais de traitement des lettres adressées à Passeport Canada ont été respectés à 88 %.

Type de correspondance	Temps de réponse normal	Taux de réussite
INFOPASS (courriels)	2 jours ouvrables	97 %
Lettres adressées à Passeport Canada	25 jours ouvrables	88 %
Lettres du public adressées au ministre	25 jours ouvrables	73 %
Lettres de parlementaires et d'autres dignitaires adressées au ministre	15 jours ouvrables	49 %

Satisfaction de la clientèle

Le Sondage national sur la satisfaction de la clientèle (SNSC) de 2006 a été effectué par le groupe de recherche *Environics* du 1^{er} avril au 10 juin 2006. Le sondage a été mené selon la méthode d'entrevues téléphoniques auprès de 1321 Canadiens qui ont fait une demande de passeport entre janvier et avril 2006. Le questionnaire du SNSC 2006 a été reformulé par rapport à ceux des années précédentes afin de mieux cibler la recherche et de tenir compte de nouvelles questions telles que les préférences en matière de mode de prestation des services.

Les principales constatations du sondage sont les suivantes :

- Dans l'ensemble, plus de neuf clients (91 %) sur dix se sont dits très satisfaits (33 %) ou satisfaits (58 %) du service reçu de Passeport Canada. Il s'agit d'une légère hausse par rapport au sondage de l'an dernier où 94 % de la clientèle s'était déclarée assez satisfaite; cet écart est peut-être explicable par la nouveauté du questionnaire et la nouvelle méthodologie.
- Les clients accordent une très haute note pour le service reçu des employés auxquels ils ont présenté leur demande de passeport en personne. Dans tous les cas, près de la moitié ou plus ont accordé la note « très satisfait », alors qu'à peine trois pour cent ont exprimé une nette insatisfaction.

- Les clients semblent pour la plupart trouver très importante la conception des passeports visant à éviter la fraude (58 %); viennent ensuite la facilité d'accès aux services en personne (40 %), le nombre d'années de validité du passeport (36 %), la compréhension de leurs besoins spécifiques (32 %), les délais de production du passeport (32 %) et la facilité d'accès au service par téléphone (27 %).

Détection de la fraude

La sécurité et l'intégrité sont de la plus haute importance pour obtenir la reconnaissance internationale et pour faciliter les voyages aux titulaires de passeports canadiens. Les agents de passeports ont reçu une formation leur permettant de reconnaître les documents contrefaits et les demandes de passeport suspectes. Passeport Canada a mis en place des procédés qui assurent la sécurité et la qualité des passeports conformément au *Décret sur les passeports canadiens*.

Détection de la fraude en 2005-2006 :

- 245 personnes ont fait l'objet de poursuites en vertu des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens* (fraude relative au passeport, abus ou criminalité)
- 80 enquêtes ont été réalisées :
 - dans 63 cas, bien qu'il y ait eu assez d'information pour croire que le requérant avait agi de façon telle qu'il fallait ouvrir une enquête pour refuser de délivrer ou pour révoquer le passeport, la preuve était insuffisante pour entamer des procédures, ou bien le passeport avait expiré avant la conclusion de l'enquête;
 - 7 cas se sont avérés non fondés pour l'ouverture d'une enquête;
 - 10 cas ont été soumis à l'arbitrage avec une recommandation de révocation et/ou de refus ainsi qu'une période de refus de service.
- Les recommandations envoyées à l'arbitrage ont abouti aux conclusions suivantes :
 - 11 passeports ont été révoqués*
 - 3 demandes de services de passeport ont été refusées

La période moyenne de retrait de service a été de 4,95 années.

* Il est à noter qu'une seule séance d'arbitrage peut comporter le refus ou la révocation de plusieurs passeports.



L'ANNÉE EN REVUE

Notre environnement opérationnel

Dans l'environnement qui a prévalu au lendemain du 11 septembre, nous avons entrepris une transformation rapide et profonde, passant du statut d'organisme de service qui délivre des documents de voyage à celui d'un organisme orienté vers la sécurité et engagé dans la confirmation de l'identité et les mesures de sécurité internationales. Le passeport lui-même a évolué, devenant une pièce d'identité fondamentale ainsi qu'une exigence de base pour participer au marché mondial. Les passeports sont devenus des bien essentiels pour le Canada et pour les Canadiens. Ils servent de preuve d'identité et de citoyenneté, de preuve à l'appui de l'admissibilité à toutes les formes de services et de prestations gouvernementaux; ils facilitent les déplacements à l'étranger et le commerce international, ils appuient la coopération mondiale dans la lutte contre le terrorisme et contribuent à la sécurité intérieure et internationale.

Passeport Canada a été créé avec pour mission de se concentrer sur la prestation de services. Toutefois, la pression se fait croissante pour que l'organisme évolue en fonction de la situation internationale, tout en se concentrant sur la prestation des services essentiels à sa clientèle. L'exercice 2005-2006 a vu une hausse considérable de 15 % du volume des demandes, attribuable en partie à l'annonce prématurée de l'exigence prochaine du passeport aux États-Unis. Nous continuerons à suivre de près l'environnement extérieur et à surveiller les événements politiques ou sociaux qui pourraient

avoir des répercussions sur nos activités. Une telle approche s'avère essentielle si nous voulons réagir de façon stratégique et nous préparer à faire face à d'éventuelles fluctuations de la demande.

Nous maintenons notre engagement à faire en sorte que les passeports canadiens demeurent respectés à l'étranger et à gérer le programme de façon à ce qu'il réponde à la fois aux besoins de sécurité et de service des citoyens. Cet engagement a donné lieu à des réalisations importantes au cours de la dernière année; nous avons renforcé les fonctions de sécurité et nous avons apporté de nombreuses améliorations au service.

Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental

Dans le cadre de son régime de renforcement de la sécurité, le Congrès américain a adopté une nouvelle loi appelée *Intelligence Reform and Terrorism Prevention Act* de 2004. En vertu de cette loi, tous les voyageurs en provenance de pays de l'hémisphère occidental, y compris les citoyens américains et les personnes vivant dans les Amériques, devront être munis d'un passeport ou d'un document de voyage approuvé pour entrer aux États-Unis. Le 5 avril 2005, le gouvernement des États-Unis a annoncé la mise en œuvre de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO). Selon cette politique, les Canadiens arrivant aux É.-U. par avion devront être en possession d'un passeport à partir du 8 janvier 2007, tandis que ceux arrivant par la voie terrestre ou par bateau devront satisfaire à la même exigence au plus tard le 1^{er} juin 2009.

Nous avons été un partenaire clé dans la formulation d'une position canadienne en regard de l'IVHO et nous avons joué un rôle primordial dans la rédaction d'un document conjoint Canada-États-Unis énonçant des normes et de meilleures pratiques relatives aux documents de voyage destinés au passage de la frontière.

Nous avons pris un certain nombre d'initiatives en prévision de l'exigence relative au passeport et nous sommes convaincus de pouvoir faire face à la hausse de la demande tout en maintenant nos normes de sécurité. Nous continuerons à surveiller les niveaux de volume et, si le besoin s'en fait sentir, nous apporterons les modifications nécessaires pour nous assurer que les normes de service sont respectées.

Qualité du passeport dans le monde entier

Passeport Canada a éliminé les différences entre les passeports délivrés au Canada et ceux délivrés à l'étranger en rapatriant des missions les opérations d'impression de tous les passeports, réguliers, spéciaux ou diplomatiques. Les Canadiens reçoivent maintenant le même document de haute qualité, partout où ils en font la demande. Dans le cas d'un voyage d'urgence, un nouveau passeport provisoire, conforme à la réglementation de l'OACI, a été conçu et mis en service afin de diminuer les risques et de faire en sorte que tous les Canadiens en voyage soient munis d'un passeport lisible à la machine.

Exception faite des passeports délivrés d'urgence, tous les documents sont dotés maintenant des dernières caractéristiques en matière de renforcement de la sécurité et sont lisibles à la machine. Nous pouvons offrir un service égal à tous les Canadiens et leur faciliter les voyages grâce à des documents d'identification répondant aux normes les plus élevées.

Rapport de la vérificatrice générale

Bien que Passeport Canada ait régulièrement réévalué et remis en cause ses produits et ses pratiques d'affaires depuis de nombreuses années, le rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005 a donné une claire orientation et une nouvelle impulsion à l'évolution et à l'amélioration. La vérificatrice générale a saisi l'essence des difficultés que nous éprouvons face à une demande en plein essor et à des coûts croissants. Elle a fait des constatations dans plusieurs secteurs importants, soulignant notamment la nécessité d'une gestion plus efficace, notre rôle central en matière de sécurité et d'identité et l'importance du service au public. En réponse au rapport de la vérificatrice générale, nous avons élaboré un plan d'action détaillé pour donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale; le plan devrait aussi servir de cadre dans l'évolution continue du programme de passeport canadien. Les mesures prises en 2005-2006 sont décrites plus en détail à la page X et le plan complet peut être consulté à www.passeportcanada.gc.ca.

Modernisation de la fonction publique

Nous avons poursuivi la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) qui a été récemment adoptée. Nous avons créé un comité directeur, relevant du Comité exécutif, chargé de superviser la mise en place d'un cadre de gestion des ressources humaines moderne et efficace. Les membres du nouveau comité comprennent des gestionnaires nationaux et régionaux, des délégués syndicaux et du personnel des ressources humaines. Des groupes de travail ont aussi été formés pour faire progresser la mise en œuvre. Leurs travaux ont

permis d'élaborer de nombreuses politiques visant à mettre en application la nouvelle *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*; par exemple, on a établi des niveaux précis de délégation qui appuient la responsabilité de gestion.

Des spécialistes des ressources humaines ont participé à des ateliers en 2005-2006 pour mettre à jour leurs connaissances. Des guides destinés à la fois aux gestionnaires et aux employés ont été élaborés et distribués. De nombreux gestionnaires et employés ont participé à des séances de formation pour accroître leur sensibilisation à la nouvelle loi.

Pression du volume

Encore une fois, le nombre de demandes reçues cette année a éclipsé le volume de l'année précédente. L'exercice 2005-2006 a connu une forte hausse de volume de 16,15 %, causée en partie par le désir de la clientèle de satisfaire aux exigences de l'IVHO.

Pour faire face à la pression causée par le volume, nous avons pris plusieurs mesures visant à améliorer le rendement. Après examen du processus des demandes reçues par la poste, nous avons normalisé et rationalisé le système, obtenant ainsi une amélioration de productivité. Un examen semblable est en cours pour le traitement des demandes faites en personne à nos bureaux. Les dossiers sont maintenant transférés entre le Service des demandes reçues par la poste et nos bureaux régionaux afin d'utiliser les capacités au maximum et de s'assurer que nous respectons les délais de traitement. Ces modifications et d'autres changements similaires, font partie des efforts en cours pour assurer la satisfaction des besoins de la clientèle.

Communications

Le site Internet de Passeport Canada s'est révélé être une source de renseignements très prisée par notre clientèle en 2005-2006; plus de 4 650 000 internautes l'ont visité pendant l'année.

De nombreuses questions relatives au passeport ont été soulevées dans les médias. L'essentiel de la couverture médiatique a porté sur la nouvelle proposition américaine d'exiger le passeport, le thème récurrent étant l'impact négatif prévu sur l'économie et le tourisme des deux côtés de la frontière.

La question de la validité et des coûts du passeport a aussi été soulevée à quelques reprises en fin d'année. Parmi les autres sujets traités figurent des cas de demandes de passeport refusées, le pays d'origine indiqué dans le passeport et la technologie biométrique. On note également des articles traitant de Passeport en direct, de la politique relative aux noms de Passeport Canada et de la politique sur les passeports pour enfants.

Partenariats internationaux

Nous avons pour mandat d'appuyer le leadership du Canada dans l'élaboration et la mise en œuvre de normes internationales régissant les documents de voyage. Nous le faisons en collaboration avec des organisations multinationales telles que l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Organisation internationale de normalisation (ISO), le G8, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, et la Coopération économique de la zone Asie-Pacifique.

Le Groupe des cinq nations

Nous continuons à maintenir un site Web international pour les membres du Groupe des cinq nations, qui se réunissent au moins une fois l'an sur une base de réciprocité. Cette année, le groupe s'est réuni à Perth, en Australie, en mai 2005; les discussions ont porté sur des sujets de préoccupation communs, telles la mise en œuvre en cours des passeports électroniques et l'amélioration de la validation de l'identité. Il y a actuellement 85 utilisateurs enregistrés sur le site Web des Cinq nations.

Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

Le 11 juillet 2005, l'OACI annonçait que le passeport lisible à la machine était maintenant la norme mondiale acceptée par les 188 États contractants, dont le Canada. En ce qui concerne les États qui ne délivrent pas encore de passeports lisibles à la machine parce qu'ils manquent de savoir-faire technique ou de ressources financières, l'OACI a conçu un plan d'action de mise en œuvre universelle de documents de voyage lisibles à la machine. Nous avons participé à plusieurs conférences de l'OACI et à des rencontres de groupes de travail qui, en plus de faire avancer le plan d'action, ont mis l'accent sur l'intégrité et la sécurité des documents de voyage et sur leur utilisation par les États dans le cadre de la protection des frontières. Ces rencontres comprenaient un exercice de demande de renseignements de l'OACI tenu à Genève. L'événement, auquel participaient des organismes de délivrance de passeports et des autorités frontalières à l'échelle mondiale, a

donné lieu à 26 présentations de fournisseurs et fabricants spécialisés dans les solutions technologiques améliorées de vérification d'identité, allant de l'enregistrement jusqu'à la délivrance sécurisée du document.

Organisation internationale de normalisation (ISO)

Nous avons également maintenu notre participation aux travaux de l'ISO, accueillant plusieurs rencontres de groupes de travail. À titre d'exemple, le Groupe d'étude sur les passeports lisibles à la machine s'est réuni à Ottawa du 9 au 12 mai 2005 et comprenait 54 participants venant de 15 pays. À l'occasion d'autres rencontres de groupe de travail, des experts techniques en mesures de sécurité et des experts en politique gouvernementale ont continué à discuter des modalités de mise en œuvre des passeports électroniques et d'une collaboration plus efficace.

Le G8

Nous avons représenté le Canada au Groupe de Lyon/Rome du G8 sur la lutte contre la criminalité et le terrorisme. De plus, nous avons fait partie, aux côtés de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), de la délégation canadienne au Sous-groupe d'experts sur la migration. Un des sujets de discussion essentiels était de savoir comment signaler de manière rapide et précise les passeports disparus à une banque de données centralisée que les autorités frontalières pourraient utiliser dans la lutte contre le terrorisme.

Coopération économique Asie-Pacifique (APEC)

La Coopération économique Asie-Pacifique a poursuivi ses efforts pour aider les États membres à accroître la sécurité de leurs frontières tout en assurant la liberté de circulation des voyageurs. Nous avons apporté notre contribution à ses discussions sur les données des passeports perdus et volés, le projet pilote de liste régionale d'alerte de mouvement (RMAL) et le cadre multilatéral régissant le RMAL.

Renforcement des capacités et visites à Passeport Canada

En partageant les pratiques exemplaires et d'autres renseignements avec des pays émetteurs de passeports, nous pouvons aider à améliorer la qualité des documents de voyage partout dans le monde. Nous avons continué d'appuyer le renforcement des capacités internationales en aidant des États à mettre sur pied leurs programmes de documents de voyage lisibles à la machine. Des représentants du Brésil, de la Russie, de Trinité-et-Tobago et des États-Unis ont rendu visite à Passeport Canada et ont pu observer nos opérations dans la région de la capitale nationale.

PROGRÈS RÉALISÉS AU CHAPITRE DE NOS PRIORITÉS



Nos priorités stratégiques découlent de notre mission, elles sont définies également en fonction des résultats du cycle précédent de planification et des nouveaux défis qui se posent dans notre environnement opérationnel. Afin d'appuyer la planification opérationnelle pour la période 2005-2008, nous avons défini un ensemble de priorités stratégiques cruciales orientées vers l'action : renforcer la conformité, élargir l'accès et poursuivre les améliorations au sein de Passeport Canada.

Renforcer la conformité

Les passeports canadiens doivent être conçus, délivrés et gérés selon les exigences internationales, les attentes à l'égard des documents de voyage et les faits nouveaux dans ce domaine à l'échelle mondiale. Une fois cette priorité définie, nous nous attachons à améliorer les documents de voyage canadiens et l'intégrité du processus d'admissibilité. Le renforcement de la conformité signifie certes se concentrer sur les exigences en matière de sécurité, mais il contribue également à l'amélioration de notre service à la clientèle en améliorant le passeport en soi. En 2005-2006, nous visons principalement à renforcer notre collaboration avec d'autres administrations grâce à des partenariats et à améliorer la détection et la prévention de la fraude.

Projet Solution d'impression des passeports dans les missions – Partenariat avec Affaires étrangères Canada

Ce projet a contribué à éliminer les disparités entre les passeports délivrés au Canada et ceux délivrés à l'étranger en rapatriant au Canada l'impression de tous les passeports réguliers, spéciaux et diplomatiques qui se faisait dans les missions à l'étranger. En outre, un nouveau passeport provisoire a été mis au point et introduit pour les déplacements devant être effectués d'urgence. Le fait de produire tous les passeports au Canada permet de s'assurer que chaque passeport est délivré selon les mêmes normes élevées de qualité et de sécurité. Un prix d'excellence a été décerné par le Ministère à l'équipe responsable pour souligner les résultats remarquables obtenus dans l'exécution de ce projet complexe.

Passeports électroniques – un partenariat international

Le passeport électronique est la nouvelle norme internationale en matière de documents de voyage. Il contient une puce électronique intégrée comportant les données biographiques et la photographie du titulaire, rendant ainsi beaucoup plus difficile toute tentative de fraude. Nous déployons tous nos efforts pour que les passeports électroniques puissent être délivrés en 2007. Les étapes de planification et de conception de ce projet ont été réalisées en 2005-2006. Nous tachons actuellement d'apporter des modifications

à notre système de production dans la perspective du lancement de ce nouveau document et de mettre à jour l'ensemble de nos processus.

La collaboration avec d'autres pays en ce qui concerne la planification d'une solution interopérable et conforme à l'OACI pour la mise en œuvre des passeports électroniques s'est avérée une expérience riche d'enseignements. Nous procédons à des échanges multiples avec nos homologues sur le plan international et l'équipe responsable du projet prend part à diverses réunions et divers groupes de travail sur la biométrie.

Logiciel de reconnaissance faciale

Ce logiciel qui utilise des techniques informatiques avancées de reconnaissance peut identifier les gens grâce à leurs caractéristiques faciales et s'est avéré à la fois efficace et viable. En permettant de comparer les photographies des requérants aux images enregistrées dans notre base de données, il constitue un outil efficace de contrôle des personnes qui présentent une demande pour la première fois ou de celles qui renouvellent leur passeport. Il permettra aussi de réduire l'utilisation d'identités multiples et d'autres types de fraude en matière de passeports.

Les phases de planification et de conception de ce projet ont été réalisées en 2005-2006. Nous avons également visité d'autres utilisateurs de ce système au Canada et à l'étranger afin de tirer parti de leur expérience.

Le Système national d'acheminement – un partenariat fédéral et provincial

Le Système national d'acheminement (SNA) est un réseau national de liens électroniques qui rend possible la validation des renseignements nécessaires à l'authentification de la citoyenneté et de l'identité. Il permettra en outre de réaliser des

économies dans de nombreux programmes gouvernementaux. En partenariat avec les gouvernements de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, Travaux publics et Services gouvernementaux (Voie de communication protégée), l'Agence du revenu du Canada et Statistique Canada, nous avons amorcé un réseau pilote en 2005-2006 pour la vérification des certificats de naissance. À Passeport Canada, nous avons pu valider plus de 14 000 certificats de naissance délivrés par les deux provinces participantes et présentés par les requérants comme preuve de citoyenneté. Le succès de ce projet pilote a également permis de démontrer que cinq différents ministères et organismes, ayant des cultures, des normes et des exigences différentes pouvaient travailler ensemble à la réalisation d'un objectif commun. Les partenaires ont convenu de poursuivre cet échange de données de l'état civil.

Système de gestion de cas

Nous travaillons actuellement à la mise sur pied d'un nouveau système de traitement des cas plus complexes liés à la sécurité. Le stockage central des données devrait permettre d'améliorer le travail d'analyse et d'intervention dans les cas de fraude concernant des documents de voyage. L'amélioration de la gestion des cas favorisera également un meilleur partage de l'information avec nos partenaires nationaux et nos homologues à l'étranger, permettant ainsi d'accélérer les enquêtes.

Service correctionnel Canada

Au cours de la dernière année, nous avons travaillé en étroite collaboration avec Service correctionnel Canada (SCC) pour établir un réseau de liens électroniques sécuritaire en vue du partage quotidien d'informations et ce projet a été couronné de succès. Ce lien avec SCC nous

aidera à identifier les cas où il y a lieu de refuser la délivrance d'un passeport ou de le révoquer, par exemple lorsque des personnes ne sont pas autorisées à quitter le pays en raison de peines d'emprisonnement ou de conditions de mises en liberté.

Citoyenneté et immigration Canada

En collaboration avec Citoyenneté et immigration Canada (CIC), un échange de courrier électronique protégé a été instauré pour permettre l'acheminement rapide à Passeport Canada de lettres concernant la répudiation ou la révocation de la citoyenneté canadienne.

Gendarmerie Royale du Canada

Un protocole d'entente a été signé avec la Gendarmerie Royale du Canada (GRC) pour améliorer l'échange d'information au sujet de poursuites criminelles et d'enquêtes liées à des infractions en matière de passeports, d'enquêtes sur des activités illicites et d'évaluations de la menace ou des risques. Dans le cadre de cette entente, la GRC s'est engagée notamment à dispenser une formation à nos employés dans tout le Canada sur la façon de repérer les documents frauduleux. À la fin de 2005, trois séances de formation sur la sensibilisation à la fraude avaient eu lieu et au moins un employé dans chaque bureau avait suivi cette formation qui, par la suite, a été donnée à tous les agents de passeports. Nous avons également fait des présentations à des stagiaires de la GRC sur notre mandat et nos activités; elles ont été favorablement accueillies.

Le programme Nos enfants disparus

Nous avons continué à participer au groupe de travail sur les enfants disparus avec nos

partenaires du gouvernement fédéral, Affaires étrangères Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), la GRC et Justice Canada. Nous avons par ailleurs été invités à prendre la parole à la conférence annuelle Ressources pour les enfants disparus dans la capitale, qui s'est tenue à Ottawa et qui a été parrainée par nos partenaires du programme. Des représentants d'autres organismes gouvernementaux ont participé à cette conférence, ainsi que des membres d'organismes chargés de l'application de la loi, d'organisations non gouvernementales et divers groupes de travail que la question des enfants disparus ou exploités intéresse, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

Autres activités de partenariat liées à la sécurité

La sécurité était au centre des discussions des réunions du Groupe des cinq nations auxquelles nous avons participé à Perth en Australie, et à Wellington en Nouvelle Zélande, et où un groupe de travail a débattu de mesures de lutte contre la fraude. Nous avons également participé, aux côtés de nos partenaires de la conférence régionale sur la migration, à un atelier où nous avons fait un exposé sur notre logiciel d'exploitation, IRIS, et les futurs projets en matière de sécurité. Nous avons pris part à un groupe de travail sur l'intégrité des documents dirigé par l'ASFC et à un autre groupe chargé d'élaborer des directives en matière d'enquêtes administratives, dirigé par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Politique sur l'identité

Nous avons élaboré un projet de Cadre stratégique national sur l'identité en consultation avec le Conseil fédéral-provincial-territorial (FPT) sur

l'identité et plusieurs ministères fédéraux intéressés. Le Conseil FPT sur l'identité a été créé après que les ministres fédéraux et provinciaux se sont entendus quant à la nécessité de revoir les politiques canadiennes sur l'identité et de considérer de nouvelles approches en matière d'identité.

L'orientation stratégique de Passeport Canada consiste à mettre davantage l'accent sur le rôle des passeports comme documents d'identité fondamentaux. Conformément à cette orientation, Passeport Canada a été un acteur clé dans l'élaboration du Cadre stratégique et l'obtention d'un appui à l'égard de ce cadre au niveau fédéral.

En 2005-2006, nous avons poursuivi nos efforts dans le secteur de la gestion de l'identité principalement en appuyant les activités du Conseil sur l'identité. De concert avec nos partenaires FPT, nous avons réalisé des progrès sur plusieurs aspects du Cadre proposé, y compris celui des normes. Au niveau fédéral, ces efforts ont donné lieu à la création d'un groupe de travail interministériel sur la gestion de l'identité. Ce groupe, qui compte de plus en plus de représentants venant d'organismes et de ministères fédéraux, a pour mandat d'approfondir le travail déjà amorcé par le Conseil. Il se penchera sur le bien-fondé d'un cadre canadien de gestion de l'identité qui guiderait les pratiques de gestion de l'identité au sein des organisations fédérales. Nous avons appuyé activement les travaux de ce groupe, en particulier par la préparation d'un document de travail exhaustif visant à forger un consensus parmi les ministères et organismes concernés sur les approches en matière de gestion de l'identité.

Élargir l'accès

Notre deuxième priorité stratégique, élargir l'accès, vise à s'assurer que les Canadiens bénéficient de nos services de différentes façons. Cela signifie accroître la souplesse de notre approche, se concentrer sur les besoins et les préférences des clients, et gérer plus efficacement les fluctuations de la demande de documents et de renseignements. Tout en améliorant le service à la clientèle, cette initiative nous aidera à faire face aux pressions liées aux coûts engendrés par une demande accrue et les volumes plus importants. Les activités en 2005-2006 ont porté sur l'augmentation du nombre de points de service, la réduction du temps d'attente et des délais de traitement et la réduction des coûts de fonctionnement.

Un réseau amélioré d'agents réceptionnaires

En 2005-2006, plus de 102 000 demandes de passeports ont été présentées par le truchement des agents réceptionnaires de nos partenaires du réseau, soit la Société canadienne des postes et Service Canada, ce qui représente une augmentation considérable par rapport aux 57 000 demandes reçues en 2004-2005. Pour faire face à cette augmentation, 32 nouveaux points de service ont été ajoutés en 2005, ce qui porte le total en fin d'année à 93 agents réceptionnaires répartis dans 10 provinces et 3 territoires. Le système fonctionne très bien, présente une infime marge d'erreur et le taux de satisfaction de la clientèle est très élevé.

Renouvellement de passeport facilité

Nous avons mis à l'essai, l'an dernier, une approche dans le cadre de laquelle un certain nombre de requérants admissibles étaient invités à renouveler leur passeport par l'entremise d'un processus de demande simplifié. Les objectifs étaient d'accroître la commodité pour la clientèle et de rendre le processus de renouvellement plus efficace. Le lancement du projet pilote de renouvellement ayant été couronné de succès, la réalisation de la phase II a eu lieu en 2005-2006, au cours de laquelle 87 954 Canadiens ont été invités à renouveler leurs passeports; 22 864 ont ainsi présenté des demandes de renouvellement, et 22 617 passeports ont été délivrés. Nous évaluons maintenant toutes les répercussions de ce programme, tant au niveau stratégique que sur le plan de nos opérations et de la capacité de l'organisation en vue d'étendre cette mesure à tous les titulaires de passeport.

Passeport en direct

Un service de traitement prioritaire a été mis sur pied pour les demandes présentées au moyen du processus Passeport en direct (PED), qui permet aux requérants d'accéder plus rapidement à un agent de passeports. À la fin de l'année, 71 917 demandes avaient été présentées par l'entremise de ce service. Étant donné la popularité croissante d'Internet au Canada, on s'attend à ce que de plus en plus de clients présentent des demandes de passeport en direct.

Aide aux députés

Une nouvelle édition du Guide à l'intention des députés de Passeport Canada a été publiée en 2005-2006. Ce guide permet aux députés de répondre rapidement et avec précision aux questions de leurs commettants sur tous les aspects de nos services.

Continuer à améliorer l'organisme

Par continuer à améliorer l'organisme, on entend évaluer et réexaminer constamment nos pratiques organisationnelles et nos activités pour les améliorer. Cette priorité stratégique répond à la nécessité reconnue de disposer d'une base solide sur laquelle appuyer nos efforts en matière de sécurité et de service, et d'adopter un cadre général qui facilite les efforts de limitation et de réduction des coûts. Les activités de 2005-2006 visaient surtout à limiter les coûts, à perfectionner nos pratiques organisationnelles et à améliorer nos pratiques de gestion des ressources humaines.

Plan d'action en matière de ressources humaines

Le plan d'action en matière de ressources humaines a été mis à jour par suite de la mise en œuvre de la LMFP; il prévoit maintenant l'établissement de comités patronaux syndicaux dans toutes les régions et la mise en place d'une approche informelle de gestion des conflits. Des négociations concernant la mise au point de la subdélégation des pouvoirs de dotation sont en cours, de même que l'élaboration de toutes les politiques obligatoires et des deux politiques optionnelles, d'un plan de formation et d'un programme d'orientation sur la LMFP à l'intention des nouveaux employés.

Examen national des postes liés aux opérations

Passeport Canada a réalisé un examen de ses activités en 2005-2006. Nous avons examiné attentivement les descriptions de travail de tous les gestionnaires des opérations, des gestionnaires adjoints et des agents de passeports dans tout le

Canada. Cet exercice visait à s'assurer que les descriptions de travail reflètent fidèlement les responsabilités se rattachant à ces postes. Tant les groupes patronaux que syndicaux ont pris part à cet exercice.

Formation améliorée du personnel consulaire dans les missions

Les employés des missions consulaires sont responsables de la délivrance des passeports canadiens à l'étranger. Ils comprennent des employés canadiens et des employés recrutés sur place. En 2005-2006, nous avons examiné le module actuel de formation et élaboré un programme amélioré faisant intervenir l'apprentissage à distance. Des modules en PDF seront disponibles sur l'intranet et les participants auront à effectuer un examen en ligne.

Gestion axée sur les activités

Le projet de gestion par activités vise l'instauration de la comptabilité par activités et, par la suite, à établir un lien entre l'utilisation des ressources, les activités et les produits et services. Le coût de tous les produits, services et modes de prestation a maintenant été établi. La mise en œuvre de cette approche nous permet de déterminer avec exactitude le coût de nos produits et services. Ce système fournit un outil pour aider les gestionnaires à mieux prévoir les ressources dont ils auront besoin pour faire face à la charge de travail prévue.

Cadre de la gestion stratégique

L'une des priorités dans le contexte du travail d'amélioration des pratiques de gestion, consistait en l'élaboration d'un Cadre de la gestion stratégique, pour aider l'organisme à adopter une approche plus intégrée et plus horizontale de ses activités. Ce Cadre de gestion représente une approche de la gestion du programme canadien de passeports, axée sur les résultats, et nous sert de base pour devenir une organisation dotée d'une vision plus stratégique, et plus proactive. Cette nouvelle approche orientera la définition de nos priorités et nous aidera à évaluer notre rendement global et, par voie de conséquence, à améliorer la prestation de nos services à la clientèle. Il s'agit d'une réalisation importante qui constitue un résultat concret des initiatives que nous avons entreprises en réponse au rapport de la vérificatrice générale.

Amélioration du cadre de gestion des projets

Passeport Canada a renouvelé sa structure de gestion de projets et a officialisé les processus s'y rattachant. Ce cadre de gestion vise à fournir des outils aux gestionnaires et aux directeurs de projets ainsi qu'aux cadres supérieurs pour les aider à atteindre plus facilement leurs objectifs. Ce cadre permettra aussi d'augmenter le rendement en matière de prestation de services grâce à des pratiques exemplaires et à une méthodologie de gestion de projets reconnue dans l'industrie.

RÉPONSE AU RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE



Le programme de passeport canadien continue d'être confronté à des défis et à des pressions en raison de l'évolution du rôle des passeports combinée à la forte croissance de la demande de documents de voyage. La tâche de vérification de l'identité, à l'appui des demandes de passeport, est de plus en plus complexe. Les coûts requis pour fournir des documents sécuritaires, de calibre international, ont augmenté dans la foulée des exigences plus rigoureuses établies en matière de sécurité, tandis que les droits exigés pour les produits et les services de passeport sont demeurés inchangés depuis décembre 2001.

Dans un rapport publié le 5 avril 2005, la vérificatrice générale a cerné l'essence de ces problèmes, soulignant les difficultés rencontrées pour répondre aux attentes croissantes en matière de sécurité et satisfaire à la demande également croissante en matière de services. L'analyse du rapport nous a permis de constater que les préoccupations et les recommandations portent sur presque toutes les dimensions de nos activités : la sécurité, le service, les pratiques de gestion, les normes et les droits. Étant donné que ces quatre secteurs d'activité forment la base du programme de passeport canadien dans son ensemble, le rapport souligne la nécessité que nous adoptions une approche plus holistique de nos efforts d'amélioration.

Notre engagement à jeter de nouvelles bases solides a donné lieu à d'importantes réalisations depuis la publication du rapport de la vérificatrice générale. Le meilleur reste encore à venir : les mesures que nous prenons visent non seulement à

donner suite aux recommandations, mais également à mettre Passeport Canada en mesure d'offrir un programme de passeport amélioré et plus solide au cours des prochaines années.

Voici un résumé de ce qui a été accompli en 2005-2006 dans le cadre de ce plan d'action.

Gestion du changement

Nous avons mis en œuvre les activités suivantes visant à remédier aux lacunes constatées dans ce secteur, afin d'être plus à même de prendre des décisions stratégiques d'amélioration opérationnelle, de gérer les défis liés au service et les projets et d'améliorer la présentation des rapports sur le rendement.

- Un Cadre de la gestion stratégique a été élaboré et mis en œuvre pour intégrer la planification stratégique et opérationnelle dans l'ensemble de Passeport Canada et pour déterminer des mesures clés de rendement. Le Cadre comprend des normes de service régissant certaines fonctions : courriel, autre correspondance et communications téléphoniques. Il englobe également l'introduction d'une série d'indicateurs de coûts, de rendement et de sécurité.
- Une initiative de gestion de la charge de travail à l'échelle nationale a été définie afin de répartir les demandes de passeport entre les bureaux et les canaux et de mettre à contribution les secteurs disposant de plus de capacité au cours d'une journée donnée.
- Un modèle amélioré de prévision des volumes a été mis en œuvre.

- Une Direction générale de la gestion des projets a été mise en place afin d'évaluer les projets en fonction des critères établis dans le cadre de gestion de projet existant.
- Un système de gestion par activités a été implanté pour faciliter la planification financière.
- Un processus d'analyse de rentabilisation a été mis en place pour tous les projets et initiatives afin de définir les projets et les coûts afférents.
- Le Plan des ressources humaines a été révisé et sera modifié en fonction des nouvelles priorités.
- Un Conseil de l'amélioration continue a été formé afin d'assurer un rôle de surveillance et de consultation sur les questions d'amélioration, et de formuler des recommandations à l'intention du Comité exécutif.
- Une stratégie et un modèle de prestation de service intégré ont été élaborés afin d'analyser le service du point de vue du client; ils permettront également de définir les principes sur lesquels s'appuieront les améliorations à apporter au service.
- Une analyse des exigences d'autorisation de sécurité a été entreprise pour tous les postes.
- Des outils d'identification des documents, comme des loupes et des lampes à lumière noire, ont été distribués pour renforcer la capacité des agents de passeports à vérifier l'authenticité des pièces d'identité.
- Du matériel de formation a été élaboré pour accompagner les outils d'identification des documents.
- Les employés ont reçu une formation sur la sensibilisation à la fraude, dispensée par la GRC.
- Un outil de travail concernant la vérification des répondants a été distribué au personnel des Opérations.
- Le Système national d'acheminement (SNA), qui aidera à authentifier les renseignements sur les événements de l'état civil est mis en œuvre.
- L'accès au système de délivrance IRIS a été corrigé au moyen d'une purge des comptes et des profils des utilisateurs, et un processus de vérification des comptes d'utilisateur du système a été établi.
- Un logiciel de chiffrement haut de gamme a été installé pour établir un lien électronique sûr qui nous permet de partager des renseignements en toute sécurité avec le SCC, l'ASFC et CIC.
- La négociation d'autres protocoles d'entente avec les ministères partenaires (le SCC, le Centre d'information de la police canadienne (CIPC), l'ASFC, CIC et la GRC) permettra d'élargir notre capacité d'intégrer des données à jour et opportunes à leurs listes de signalements, tout en renforçant nos systèmes et nos ressources à cet égard.

Sécurité et identification

Passeport Canada a mis en œuvre les activités suivantes pour combler les lacunes relevées dans ce domaine. Les résultats attendus sont les suivants : améliorer les processus en matière de sécurité à tous les niveaux de l'organisation, améliorer l'échange d'information pour faciliter le processus décisionnel en matière d'admissibilité, et fournir aux agents de passeports tous les outils dont ils ont besoin pour prendre les décisions d'admissibilité.

- Les cotes de sécurité des employés participant au système de délivrance des passeports ont été mises à jour.

- L'introduction des données dans la liste de signalement de Passeport Canada provenant des ministères partenaires permet aux analystes de la revue de l'admissibilité de confirmer l'admissibilité des requérants.
- Une analyse du processus de demande a été entreprise selon les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.
- Une structure a été mise en place pour le traitement des dossiers de sécurité et la conduite des enquêtes pertinentes.
- Un protocole d'entente conclu avec la GRC est en voie de mise à jour pour la conduite des enquêtes sur les cas de sécurité.
- Une Direction des opérations à l'étranger a été créée au sein de la Direction générale de la sécurité pour assurer la liaison avec AEC et gérer le programme de passeport à l'étranger.
- La production des passeports dans les missions à l'étranger a été rapatriée au Canada.
- Un rapport de référence, qui se veut une source d'information primaire sur toutes les activités reliées aux passeports, est produit dans chaque mission délivrant des passeports à l'étranger. Il fournira des renseignements permettant d'évaluer les risques dans les missions.
- La formation consulaire a été révisée dans le but de l'harmoniser avec la formation des agents de passeports.
- Une évaluation des risques a été entreprise pour répondre au risque stratégique sur le plan de la sécurité.

Imposition de frais

La mise en œuvre des initiatives suivantes nous permettra de mieux évaluer nos coûts. De plus, la tenue de consultations publiques contribuera au processus décisionnel.

- Un plan a été élaboré pour assurer la conformité à tous les aspects de la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation*, y compris les exigences en matière de consultation de la clientèle.
- Le système de gestion par activités qui a été établi fournira de meilleurs renseignements relativement à l'établissement des coûts et aux capacités.

Service au public

Passeport Canada s'efforce sans cesse d'améliorer le service et de maintenir en même temps un haut degré de sécurité. Dans le domaine du service au public, nous avons entrepris les activités suivantes pour remédier aux lacunes décelées. Des normes de service additionnelles seront élaborées et feront l'objet d'un suivi, les risques reliés à la prestation des services seront évalués et réduits au minimum, et le public sera associé à l'établissement de normes de service raisonnables.

- Un examen du rendement des agents de passeports a été entrepris. Ils feront l'objet d'une évaluation continue dans le cadre du programme d'assurance de la qualité.
- Un examen du processus de prestation des services aux députés a été effectué, et des procédures visant à officialiser le processus et à réduire les risques ont été mises en œuvre.



VERS L'AVENIR

À l'instar de nombreux aspects de la réalité du XXI^e siècle, les activités relatives aux passeports sont en transition. Ce n'est que par l'auto-évaluation et l'adaptation continues que nous pourrons relever les défis que posent les techniques toujours plus évoluées de vol d'identité, les menaces plus généralisées auxquelles les voyageurs sont confrontés et notre propre volonté de maintenir des normes de service rigoureuses.

Nous sommes toutefois persuadés que notre nouveau Cadre de la gestion stratégique sera la clé de la réussite de Passeport Canada dans son évolution pendant le reste de cette décennie. Le Cadre fournit une nouvelle méthode de planification, qui permettra d'obtenir des résultats stratégiques et qui alignera les activités, les finances et les ressources humaines.

Au cours des prochaines années, nous utiliserons le Cadre pour revoir notre vision et notre mission actuelles, ainsi que nos initiatives stratégiques afin d'évaluer si nous sommes en mesure, sur le plan organisationnel, de faire face aux défis, quels qu'ils soient, que l'avenir nous réserve. Nos politiques répondent-elles aux préoccupations actuelles en matière de sécurité et d'accès? Notre technologie suit-elle le rythme des normes internationales? Les employés de Passeport Canada sont-ils formés de façon appropriée pour

répondre aux exigences multiples qui leur sont imposés? Nos pratiques opérationnelles répondent-elles aux attentes des Canadiens en matière d'efficacité et d'efficience?

Le Cadre de la gestion stratégique nous permettra de promouvoir l'alignement stratégique nécessaire dans l'ensemble de l'organisation pour résoudre ces questions.

L'intégrité des documents — la démonstration de la validité des preuves d'identité — constitue un défi important que nous devons relever afin de fournir des documents de voyage de calibre international. Nous nous attacherons à relever ce défi au cours de la décennie en travaillant de concert avec nos partenaires canadiens et internationaux pour trouver des solutions durables. Or, il ne s'agit que d'un élément d'un enjeu plus vaste, celui de la sécurité, auquel le monde est confronté — la gestion et l'authentification de l'identité. Nous sommes déterminés à participer pleinement aux efforts que déploie le Canada pour élaborer des politiques qui protégeront les droits individuels et notre sécurité collective.

En modernisant notre cadre législatif, notre gestion et nos processus opérationnels, nous atteindrons notre objectif de services, sécurité, et normes à l'échelle mondiale.

SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE



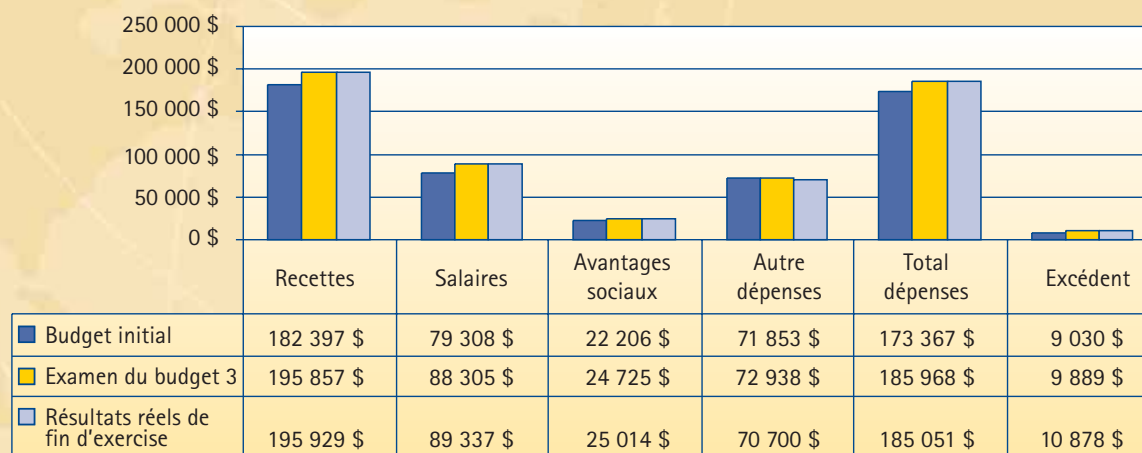
PASSEPORT CANADA Situation financière en fin d'exercice Exercice 2005-2006 Au 31 mars 2006 *Rapport de gestion*

OBJECTIF

Fournir à la haute direction de Passeport Canada un rapport final de la situation financière de 2005-2006 d'après les dépenses au 31 mars 2006.

Comptabilité de caisse

Compte tenu des renseignements financiers de la fin de l'exercice, Passeport Canada déclare des frais d'exploitation totaux de 185,1 millions de dollars contre des recettes de 195,9 millions de dollars. Le résultat net donne lieu à un excédent de trésorerie de 10,9 millions de dollars pour l'exercice 2005-2006.



À la fin de l'exercice, le revenu réel était légèrement supérieur, c'est-à-dire de 72 000 \$ ou moins de 0,1 %, aux 195,8 millions de dollars estimés lors de l'examen du budget du troisième trimestre. Entre temps, si l'on compare le budget révisé du troisième trimestre aux frais d'exploitation réellement engagés, Passeport Canada a utilisé 917 000 \$ ou 0,5 % de moins que prévu dans son budget d'exploitation.

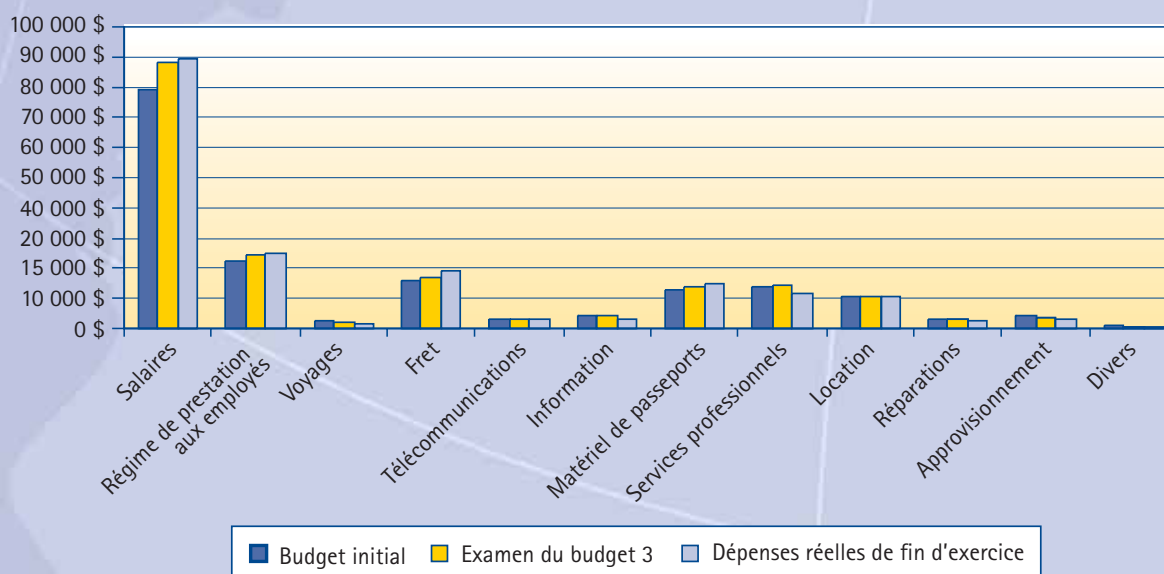
L'excédent des dépenses provient principalement des postes suivants :

- Fret, messagerie et camionnage – 1,8 million de dollars
- Matériel de passeports – 1,5 million de dollars
- Salaires et avantages sociaux – 1,3 million de dollars

L'excédent des dépenses ci-dessus a été compensé par les ressources budgétaires inutilisées des postes suivants :

- Services professionnels et spéciaux – 2,7 millions de dollars
- Entretien et réparations – 0,8 million de dollars
- Imprimerie, papeterie et approvisionnement – 0,7 million de dollars
- Renseignements – 0,6 million de dollars
- Voyages et déménagements – 0,4 million de dollars
- Autre – 0,3 million de dollars

DÉPENSES RÉELLES POUR L'EXERCICE PAR GRAND LIVRE GÉNÉRAL



Comptabilité d'exercice

Si l'on tient compte de l'amortissement des immobilisations de 12,6 millions de dollars et de la provision pour prestations de cessation d'emploi de 2,2 millions de dollars, Passeport Canada enregistre une perte nette de 3,4 millions de dollars sur une base de comptabilité d'exercice par rapport aux revenus réels de 195,9 millions de dollars enregistrés à la fin de l'exercice. Comparativement au plan budgétaire original qui prévoyait une perte nette de 5 millions de dollars, les résultats de fin d'exercice réduisent la perte nette de 1,6 million de dollars.

REVENUS

À la fin de l'exercice financier 2005-2006, la composante de revenu de Passeport Canada totalisait 195,9 millions de dollars. Ce montant représente une augmentation de 13,5 millions de dollars ou de 7,4 % de plus que ce qui avait été prévu au début de l'exercice et de 28,7 millions de dollars ou de 17,2 % de plus que les revenus déclarés pour l'exercice précédent.

Cette importante augmentation du revenu est attribuable à une hausse du volume des demandes de passeport. Passeport Canada déclare avoir traité 3 084 737 demandes au cours de l'exercice financier 2005-2006, ce qui représente une hausse de 406 289 demandes ou de 15,2 % par rapport à 2004-2005.

Le revenu se compose principalement des droits gagnés. La partie restante se compose de revenus divers et représente moins de 0,3 % du revenu total. La répartition du revenu au 31 mars 2006 se lit comme suit :

PASSEPORT CANADA RÉPARTITION DU REVENU

Type de revenu	Montant (000 \$)
Documents de voyage *	183 848
Services urgents	1 619
Services express	7 227
Services de retrait	2 343
Demandes de service	397
Divers	495
Revenu total	195 929

* Inclut 7,953 millions de dollars relatifs aux missions.

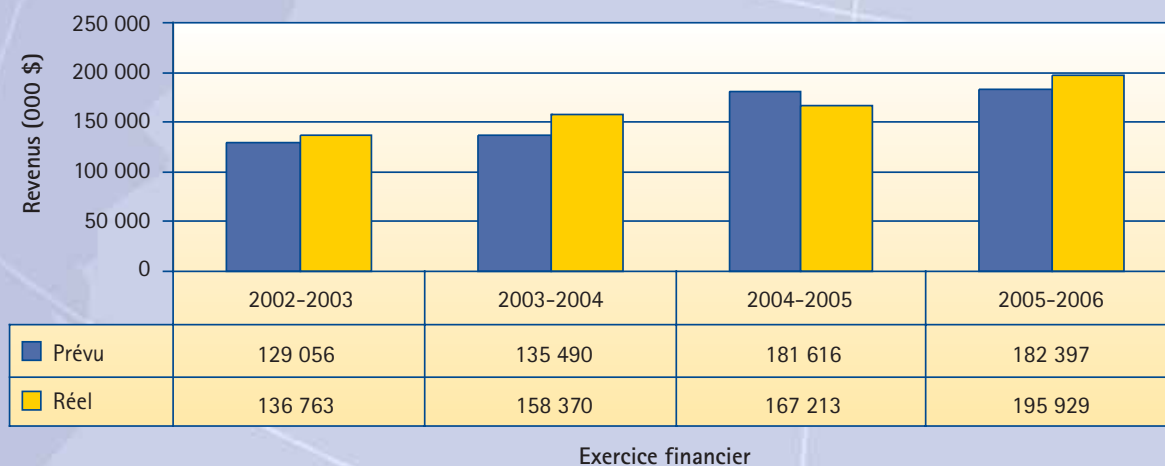
Le revenu est calculé en fonction d'une ventilation en pourcentage de la population canadienne qui a demandé un passeport au cours de l'exercice 2005-2006.

PASSEPORT CANADA DROITS SELON L'ÂGE

Critère	%
Moins de 3 ans	3,5
3 à 15 ans	13,2
16 ans et plus	83,3
	100,0

Le graphique suivant fournit une indication de la tendance du revenu depuis l'exercice 2002-2003 :

TENDANCES DES REVENUS DE PASSEPORT



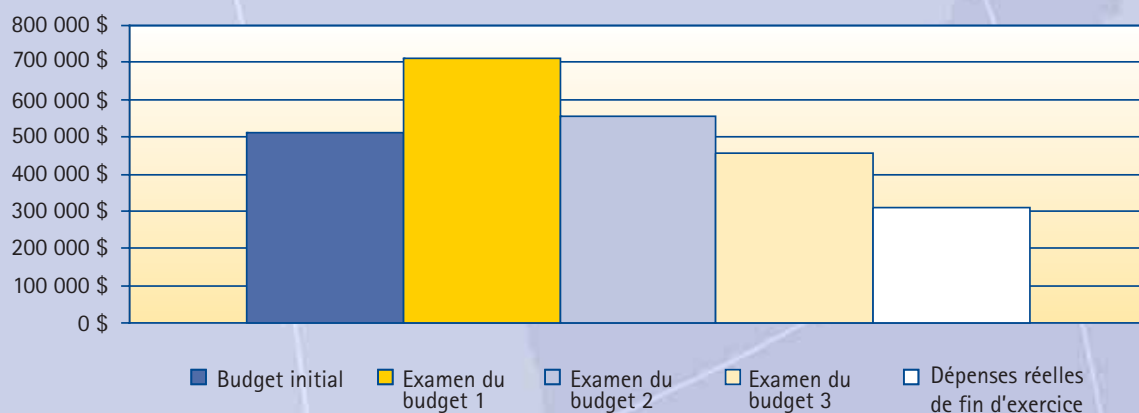
PROJETS D'IMMOBILISATIONS

Au cours de l'exercice 2005-2006, Passeport Canada a géré un grand nombre de projets d'immobilisations pour soutenir son infrastructure et répondre aux recommandations formulées dans le rapport du Bureau du vérificateur général (BVG). Les fonds requis pour soutenir les projets d'immobilisations proviennent des droits gagnés et d'un financement additionnel de 9 millions de dollars accordé par le Conseil du Trésor (CT).

Une somme de 5,1 millions de dollars a été affectée au plan d'immobilisations original de Passeport Canada au début de 2005-2006, pour l'exécution de différents projets d'immobilisations, notamment afin de soutenir des projets discrétionnaires comme des améliorations aux infrastructures des TI, et des projets de capacité, notamment le déménagement du bureau de Kitchener. Du financement additionnel a été approuvé au cours de l'année pour soutenir des projets déjà en cours et des nouveaux projets à leur stade de développement initial.

Le budget d'immobilisations initial a fait l'objet de différents examens et le budget final a été maintenu à 4,6 millions de dollars. Au 31 mars 2006, les dépenses de Passeport Canada au chapitre des projets d'immobilisations totalisaient 3,1 millions de dollars, ce qui représente 2 millions de dollars de moins que ce qui avait été prévu au début de l'exercice 2005-2006. Le graphique suivant présente la tendance budgétaire de l'exercice 2005-2006 pour les projets d'immobilisations financés par Passeport Canada.

DÉPENSES PRÉVUES AU BUDGET PAR RAPPORT AUX DÉPENSES RÉELLES POUR LES PROJETS D'IMMOBILISATIONS

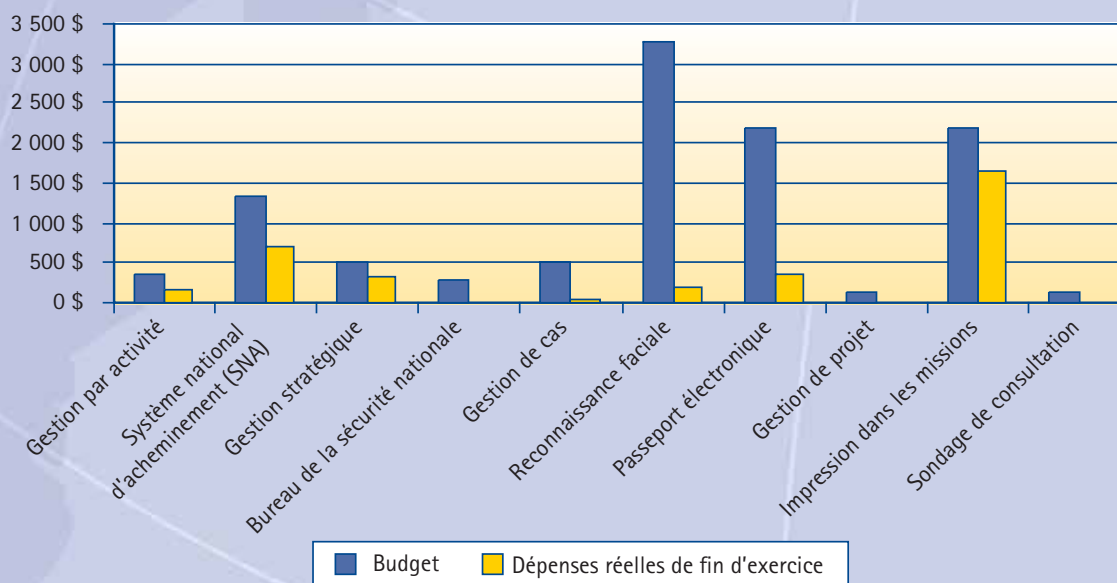


Le financement des projets de Passeport Canada a atteint un plafond au dernier trimestre de l'exercice avec 9 millions de dollars accordés par la Réserve de gestion du Conseil du Trésor pour des initiatives visant à fournir à Passeport Canada du soutien additionnel. Le financement du Conseil du Trésor était destiné à résoudre des problèmes soulevés par le Bureau du vérificateur général et à permettre à Passeport Canada de se conformer aux exigences de la politique nationale de sécurité. Étant donné que Passeport Canada n'a reçu le financement que dans la dernière partie de l'exercice, il n'a dépensé que 1,7 million de dollars. Selon les rapports, près de 40 % de ce montant a été dépensé dans le cadre du projet de Système national d'acheminement (SNA).

De plus, Passeport Canada a dépensé 1,6 million de dollars pour le projet Solution d'impression des passeports dans les missions (SIPM) au moyen de fonds distincts reçus au cours des années précédentes.

Le graphique suivant illustre les fonds accordés par le Conseil du Trésor pour les dépenses en immobilisations en 2005-2006 par projet par rapport aux dépenses réelles.

FINANCEMENT DES DÉPENSES EN CAPITAL ACCORDÉ PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR





Fonds renouvelable de Passeport Canada Rapport de gestion

Les états financiers de 2005-2006 ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada 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. Ces états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes établies relativement aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada sur une base comparable à celle de l'exercice précédent, telle qu'énoncée à la note 2. Certains chiffres ont été reclassifiés en fonction de l'exercice en cours.

La responsabilité première en ce qui a trait à l'intégrité et à l'objectivité des données de ses états financiers, incombe à la gestion du Fonds. 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 relative. Pour s'acquitter de ses responsabilités de comptabilité et de production de rapports, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. À moins d'avis contraire, les renseignements financiers figurant dans les états ministériels et ailleurs dans les *Comptes publics du Canada* sont conformes aux renseignements apparaissant dans les états financiers.

La Direction des services financiers développe et diffuse des conventions comptables et de gestion financière et publie des directives, qui assurent la mise à jour des normes pertinentes. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent dûment compte des coûts, des avantages et des risques. Il sont conçus pour fournir l'assurance raisonnable que les opérations sont autorisées de façon appropriée par le Parlement, qu'elles sont exécutées tel que prescrit et qu'elles sont consignées de façon appropriée de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement et des actifs administrés par le Fonds.

Ces états financiers ont été présentés à des vérificateurs externes, qui les ont vérifiés et qui ont donné une opinion indépendante ci-jointe.

Approuvé par :

Denis Fortier
Directeur général
Services généraux

Doreen Steidle
Présidente-directrice générale
Passeport Canada

Signé le 2 juin 2006

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AU SOUS-MINISTRE ADJOINT, SERVICES GÉNÉRAUX, AFFAIRES ÉTRANGÈRES CANADA

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du Fonds renouvelable de Passeport Canada au 31 mars 2006 et les états de l'exploitation, de l'actif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été établis pour satisfaire l'article 4 de la politique du Conseil du Trésor sur les Autorisations spéciales de dépenses des recettes et la *Loi sur les Fonds renouvelables*. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Fonds renouvelable de Passeport Canada. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur les résultats de notre vérification.

La 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 de Passeport Canada au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les règles comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada qui sont décrites à la note 2.

Ces états financiers, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par la direction du Fonds renouvelable du Bureau des passeports et par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de produire un rapport sur l'utilisation de l'autorisation du Fonds. Les états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs spécifiés, ni à aucune autre fin que celles pour lesquelles ils ont été établis.

Les données comparatives du 31 mars 2005 ont été déclarées par une autre firme de comptables agréés.

KPMG LLP

Comptables agréés
Ottawa, Canada
Le 26 mai 2006

Fonds renouvelable de Passeport Canada

État de la situation financière

Au 31 mars 2006
(En milliers de dollars)

	2006	2005
Actifs		
À court terme		
Débiteurs		
Gouvernement du Canada	2 173 \$	4 109 \$
Tiers	592	762
Inventaires	5 184	4 084
Charges payées d'avance	1 314	1 509
	9 263	10 464
À long terme		
Immobilisations (Note 3)		
Au coût	110 997	109 769
Moins amortissement cumulé	72 769	65 533
	38 228	44 236
	47 491 \$	54 700 \$
Passifs		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada	1 759 \$	6 150 \$
Tiers		
Créditeurs	9 943	8 019
Indemnités de vacances	2 940	2 627
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	214	90
Tranche à court terme de la provision pour prestations d'emploi	323	226
	15 179	17 112
À long terme		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	12 459	10 913
	12 459	10 913
Actifs nets (Note 4)	19 853	26 675
Engagements (Note 5)		
	47 491 \$	54 700 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

État de l'exploitation et actifs nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006

(En milliers de dollars)

	2006	2005
Revenus		
Droits gagnés	195 434 \$	166 843 \$
Revenus divers	495	370
	195 929	167 213
Coût des biens vendus		
Matériel de passeports	15 033	12 107
Bénéfice brut	180 896	155 106
Dépenses d'exploitation		
Traitements et avantages sociaux	133 744	92 687
Provision pour prestations de cessation d'emploi	2 250	1 783
Fret, messageries et camionnage	17 931	13 559
Amortissement d'immobilisations	12 613	11 091
Locaux	10 438	9 875
Services professionnels et spéciaux	7 118	8 456
Services de passeports dans les missions à l'étranger (Note 6)	4 447	4 447
Renseignements	3 450	1 920
Télécommunications	3 309	2 394
Imprimerie, papeterie et approvisionnement	3 140	2 823
Entretien et réparations	2 630	2 679
Voyages et déménagements	1 747	1 565
Services postaux et affranchissement	998	1 370
Location	341	302
Divers	166	425
	184 322	155 376
Résultats nets avant les postes extraordinaires	(3 426)	(270)
Gain sur radiation du prêt (Note 7)	-	4 477
Résultats nets	(3 426) \$	4 207 \$
Actifs nets au début de l'exercice	26 675	16 858
Variation nette de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(13 662)	3 380
Apport d'actif	10 266	2 230
Actifs nets à la fin de l'exercice (Note 4)	19 853 \$	26 675 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006
(En milliers de dollars)

	2006	2005
Activités de l'exploitation		
Résultats nets	(3 426) \$	4 207 \$
Ajout		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 643	1 410
Amortissement d'immobilisations	12 613	11 091
Perte sur aliénation des immobilisations	48	-
	10 878	16 708
Variation des actifs et des passifs à court terme (Note 8)	(829)	(1 010)
	10 049	15 698
Activités d'investissement		
Immobilisations acquises	(6 653)	(16 831)
Activités de financement		
Remboursement du prêt	-	(4 477)
Apport d'actif (Note 4)	10 266	2 230
Ressources financières nettes (employées) générées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au cours de l'exercice	13 662	(3 380)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au début de l'exercice	16 683	20 063
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, à la fin de l'exercice (Note 4)	30 345 \$	16 683 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

Note aux états financiers

Le 31 mars 2006

1. Autorisation et but

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

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Trésor jusqu'à un total de 4 000 000 \$ à des fins de fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits de fonctionnement accumulés. Un montant de 746 000 \$, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et l'apport d'actif 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 les principales conventions comptables décrites ci-dessous afin de satisfaire aux exigences prescrites à l'article 4 de la politique du Conseil du Trésor concernant les Autorisations spéciales de dépenser les recettes et les exigences de production de rapport pour les fonds renouvelables prescrites par le Receveur général du Canada. Les règles comptables utilisées pour l'établissement des états financiers diffèrent sensiblement des principes comptables généralement reconnus au Canada pour les raisons suivantes.

- les montants d'indemnités de vacances et de prestations de cessation d'emploi sont basés sur une estimation plutôt que sur une évaluation actuarielle;
- les droits de passeport sont reconnus comme revenus au moment de la demande et de la réception du paiement au lieu d'être constatés à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les dépenses connexes sont engagées;
- le financement reçu du Conseil du Trésor pour les immobilisations est comptabilisé comme un apport d'actif et non pas comme une réduction du coût des immobilisations.

(b) Reconnaissance des revenus

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

(c) Inventaires

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

(d) 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 années
Équipement de traitement électronique de données (ETD)	3 - 5 années
Autres pièces d'équipement	5 années

Passeport Canada capitalise tous les coûts imputés au projet du Plan de perfectionnement de la technologie (TEP). Les coûts du projet ont été séparés en quatre catégories et sont amortis selon la méthode linéaire sur la durée de vie estimée de chacune des catégories, comme suit :

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

Tous les coûts des autres projets d'immobilisations sont amortis selon la méthode linéaire sur leur durée économique prévue.

(e) Prestations de cessation d'emploi

Les employés du Fonds ont droit à des prestations de cessation d'emploi particulières, calculées en fonction de leur niveau de rémunération en vigueur au moment de la cessation d'emploi, 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 de Passeport Canada 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 Passeport Canada 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 de Passeport Canada et sont imputées aux opérations

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

3. Immobilisations et amortissement cumulé

(En milliers de dollars)

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Aliénation	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	33,877 \$	– \$	– \$	33,877 \$
Projets d'immobilisations	66,140	6,310	2,495	69,955
Ameublement	2,360	7	2,283	84
Équipement TED	7,037	320	566	6,791
Autres machines et équipements	355	16	81	290
	109,769 \$	6,653 \$	5,425 \$	110,997 \$

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Aliénation	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	33,877 \$	40 \$	– \$	33,759 \$
Projets d'immobilisations	25,166	11,242	2,448	33,960
Ameublement	2,309	29	2,282	56
Équipement TED	4,098	1,248	566	4,780
Autres machines et équipements	241	54	81	214
	65,533 \$	12,613 \$	5,377 \$	72,769 \$

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

4. Actif net

(En milliers de dollars)

	2006	2005
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(30 345) \$	(16 683) \$
Surplus accumulés	39 932	41 128
Apport d'actif	10 266	2 230
	19 853 \$	26 675 \$

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.

Surplus accumulé

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

Apport d'actif

Au cours de l'année, Passeport Canada a reçu 10 265 692 \$ (2005 - 2 230 000 \$) du Conseil du Trésor afin de financer des projets d'immobilisations, notamment pour les initiatives de sécurité nationale et pour donner suite aux recommandations formulées par la vérificatrice générale.

5. Engagements

(En milliers de dollars)

Passeport Canada loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu d'un contrat de location exploitation venant à terme en 2015. Les paiements de location futurs annuels sont approximativement comme suit :

2007	9 487 \$
2008	8 053
2009	5 818
2010	2 080
2011 et après	1 930
	27 368 \$

Passeport Canada a signé un contrat pour l'approvisionnement en matériel de passeports venant à terme en mai 2008. Les paiements futurs annuels sont approximativement comme suit :

2007	9,082 \$
2008	4,919
	14,001 \$

6. Opérations entre apparentés

Passeport Canada 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 sont effectués entre apparentés dans le cours normal des opérations. Toutes les opérations entre apparentés sont comptabilisées au montant de la valeur d'échange lequel est représentatif de l'entente entre les deux parties.

Une des fonctions de Passeport Canada, qui est un organisme du ministère d'Affaires étrangères Canada, est de collecter les frais consulaires pour le bénéfice de la Direction générale des affaires consulaires d'AEC. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état de l'exploitation. Pour l'exercice 2006, le Fonds a perçu et remis à AEC 62 654 238 \$ (2005 - 55 816 353 \$) en frais consulaires.

7. Radiation du prêt

Au cours de l'exercice 2005, Affaires étrangères Canada a autorisé la radiation de la partie restante du prêt payable au montant de 4 477 000 \$. Passeport Canada a remboursé le montant du prêt en juin 2004 et il a été retourné par AEC en mars 2005.

8. Variation des actifs et des passifs à court terme

(En milliers de dollars)

	2006	2005
Variation des actifs et des passifs à court terme		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	1936	(3913)
Débiteurs – Tiers	170	(571)
Inventaires	(1 100)	32
Charges payées d'avance	195	569
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada	(4391)	1 765
Tiers – Créditeurs	1 924	863
Tiers – Indemnités de vacances	313	256
Tiers – retenues sur paiements aux entrepreneurs	124	(11)
	(829) \$	(1 010) \$

9. Données comparatives

Certains montants pour l'exercice 2005 ont été reclassifiés afin de pouvoir les comparer à l'année en cours.



POINTS DE SERVICE

Alberta

Calgary

Immeuble Harrys Hays
Bureau 254
220-4th Avenue South East
Calgary (Alberta)
T2G 4X3

Calgary (Sud)

14331 Macleod Trail SW
Calgary (Alberta)
T2Y 1M7

Edmonton

Immeuble Canada Place
Bureau 126
9700, avenue Jasper
Calgary (Alberta)
T5J 4C3

Colombie-Britannique

Richmond

Bureau 135
8011, rue Saba
Richmond (Colombie-Britannique)
V6Y 4E2

Surrey

Bureau 900
13401-108th Avenue
Surrey (Colombie-Britannique)
V3T 5T3

Vancouver

Centre Sinclair
Bureau 200
757, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1A1

Victoria

Immeuble Scotiabank
5^e étage
747, rue Fort
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3E9

Manitoba

Winnipeg

Bureau 400
433, rue Main
Winnipeg (Manitoba)
R3B 1B3

Nouveau-Brunswick

Fredericton

Frederick Square
Bureau 430
77, rue Westmorland
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3

Terre-Neuve-et-Labrador

St. John's

TD Place
Bureau 802
140, rue Water
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
A1C 6H6

Nouvelle-Écosse

Halifax

Maritime Centre
Bureau 1508, 15^e étage
1505, rue Barrington
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3K5

Ontario

Brampton

Bureau 401
40 Gillingham Drive
Brampton (Ontario)
L6X 4X7

Hamilton

Immeuble Standard Life
Niveau Plaza
120, rue King Ouest
Hamilton (Ontario)
L8P 4V2

Kitchener

Niveau mezzanine
40, rue Weber Est
Kitchener (Ontario)
N2H 6R3

London

Bureau 201, 2^e étage
400, rue York
London (Ontario)
N6B 3N2

Mississauga

Central Parkway Mall
Bureau 116, 2^e étage
377, Burnhamthorpe Road East
Mississauga (Ontario)
L5A 3Y1

North York

Immeuble Joseph Shepard
Bureau 380, 3^e étage
4900, rue Yonge
North York (Ontario)
M2N 6A4

Ottawa

Immeuble C.D. Howe Tour Est, Niveau C
240, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1P 6C9

Scarborough

Bureau 210
200 Town Centre Court
Scarborough (Ontario)
M1P 4X8

St. Catharines

Immeuble Landmark Bureau 600
43, rue Church
St. Catharines (Ontario)
L2R 7E1

Thunder Bay

2^e étage
979, promenade Alloy
Thunder Bay (Ontario)
P7B 5Z8

Toronto

Bureau 300
74, rue Victoria
Toronto (Ontario)
M5C 2A5

Whitby

Whitby Mall
1615, rue Dundas Est
Whitby (Ontario)
L1N 2L1

Windsor

Immeuble CIBC
Bureau 503
100, avenue Ouellette
Windsor (Ontario)
N9A 6T3

Québec

Gatineau (Hull)

Place du Centre
Niveau commercial 2
200, promenade du Portage
Gatineau (Québec)
K1A 0G3

Laval

Bureau 500
3, place Laval, 5^e étage
Laval (Québec)
H7N 1A2

Montréal

Complexe Guy-Favreau
Tour Ouest
Bureau 803
200, boulevard René-Lévesque
Ouest
Montréal (Québec)
H2Z 1X4

Pointe-Claire

Centre commercial Fairview Pointe-Claire
6815, route Transcanadienne
Pointe-Claire (Québec)
H9R 1C4

Québec

Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier
Bureau 200, 2^e étage
Québec (Québec)
G1V 5C2

Saguenay

Immeuble Saint-Michel
Bureau 408
3885, boulevard Harvey
Saguenay (Québec)
G7X 9B1

Saint-Laurent

Bureau 112
3300, boulevard Côte Vertu
Saint-Laurent (Québec)
H4R 2B7

Saskatchewan

Regina

Bureau 500
1870, rue Albert
Regina (Saskatchewan)
S4P 4B7

Saskatoon

Immeuble Federal
Bureau 405
101-22nd Street East
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1

Demandes envoyées par la poste

Passeport Canada

Affaires étrangères Canada
Gatineau (Québec)
K1A 0G3
CANADA

Demandes envoyées par services de messageries

Passeport Canada

70, rue Crémazie
Gatineau (Québec)
J8Y 3P2
CANADA

Section des certificats d'identité

Passeport Canada

Place du Centre, Niveau commercial 2
200, promenade du Portage
Gatineau (Québec)

Demandes envoyées par la poste

Section des certificats d'identité

Passeport Canada
Affaires étrangères Canada
Gatineau (Québec)
K1A 0G3
CANADA

Demandes envoyées par services de messageries

Section des certificats d'identité

Passeport Canada
Place du Centre, Niveau commercial 2
200, promenade du Portage
Gatineau (Québec)
J8X 4B7

Agents réceptionnaires

Alberta

Centre Service Canada de Fort McMurray
Édifice provincial
Rez-de-chaussée
9915, avenue Franklin
Fort McMurray (Alberta)
T9H 2K4

Colombie-Britannique

Centre Service Canada de Courtenay
Comox Valley
130-19th Street
Courtenay (Colombie-Britannique)
V9N 8S1

Centre Service Canada de Kamloops
235, rue Lansdowne
Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 1X8

Comptoir de Postes Canada de Kelowna
530, avenue Gaston
Kelowna (Colombie-Britannique)
V1Y 2K0

Comptoir de Postes Canada de Prince-George
1323-5th Avenue
Prince-George (Colombie-Britannique)
V2L 3L0

Centre Service Canada de Terrace
4630, rue Lazelle
Terrace (Colombie-Britannique)
V8G 1S6

Manitoba

Centre Service Canada de Brandon
Bureau 100
1039, avenue Princess
Brandon (Manitoba)
R7A 6E2

Centre Service Canada de Flin Flon
111, rue Main
Flin Flon (Manitoba)
R8A 1J9

Centre Service Canada de Thompson
Centre commercial
North Centre
Bureau 118
3, Station Road
Thomson (Manitoba)
R8N 0N3

Nouveau-Brunswick

Centre Service Canada de Campbellton
157, rue Water
Campbellton
(Nouveau-Brunswick)
E3N 3L3

Centre Service Canada de Miramichi
150, rue Pleasant
Miramichi (Nouveau-Brunswick)
E1V 1Y1

Comptoir de Postes Canada de Moncton
281, rue St George
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H0

Comptoir de Postes Canada de Saint John
125, rue Rothesay
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B0

Terre-Neuve-et-Labrador

Centre Service Canada de Corner Brook
1, Régent Square
Corner Brook (Terre-Neuve et Labrador)
A2H 4P1

Centre Service Canada de Gander
1, Markham Place
Gander (Terre-Neuve et Labrador)
A1V 1W7

Nouvelle-Écosse

Centre Service Canada de Bridgewater
77, rue Dufferin
Bridgewater (Nouvelle-Écosse)
B4V 3J1

Centre Service Canada de New Glasgow
340, East River Road
New Glasgow (Nouvelle-Écosse)
B2H 3P7

Comptoir de Postes Canada de Sydney
269, rue Charlotte
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 1T0

Comptoir de Postes Canada de Yarmouth
15, rue Willow
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
B5A 1T0

Territoires du Nord-Ouest

Centre Service Canada de Fort Simpson

Édifice Fédéral
9606, 100 Street
Simpson (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 0N0

Centre Service Canada de Fort Smith

Édifice Fédéral
136, rue McDougal
Fort Smith (Territoires du Nord-Ouest)
X0E 0P0

Centre Service Canada de Hay River

Bureau 204
Édifice Fédéral
41, promenade Capital
Hay River (Territoires du Nord-Ouest)

Centre Service Canada de Inuvik

Édifice Phoenix
170, McKenzie Road
Inuvik (Territoires du Nord-Ouest)

Centre Service Canada de Yellowknife

5101, 50 Avenue
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
X1A 3Z4

Nunavut

Centre Service Canada de Cambridge Bay

C.P. 2010
Cambridge Bay (Nunavut)

Centre Service Canada d'Iqaluit

Iqaluit House
Bureau 300
Iqaluit (Nunavut)
X0A 0H0

Centre Service Canada de Rankin Inlet

C. P. 97
Rankin Inlet (Nunavut)
X0C 0G0

Ontario

Comptoir de Postes Canada de Acton

53, rue Bower
Acton (Ontario)
L7J 1E0

Comptoir de Postes Canada de Ancaster

27, Legend Court
Ancaster (Ontario)
L9K 1J0

Comptoir de Postes Canada de Aurora

20, rue Wellington Est
Aurora (Ontario)
L4G 1H0

Comptoir de Postes Canada de Barrie

150, rue Collier
Barrie (Ontario)
L4M 1G0

Comptoir de Postes Canada de Belleville

317, rue Pinnacle
Belleville (Ontario)
K8N 3B0

Comptoir de Postes Canada de Bracebridge

98, rue Manitoba
Bracebridge (Ontario)
P1L 1A0

Comptoir de Postes Canada de Bradford

50, rue Barrie
Bradford (Ontario)
L3Z 1A0

Comptoir de Postes Canada de Brantford

58, rue Dalhousie
Brantford (Ontario)
N3T 2J0

Comptoir de Postes Canada de Cambridge

33, rue Water Sud
Cambridge (Ontario)
N1R 3B0

Comptoir de Postes Canada de Chatham

120, rue Wellington Ouest
Chatham (Ontario)
N7M 4V0

Centre Service Canada de Collingwood

44, rue Hurontario
Collingwood (Ontario)
L9Y 2L6

Comptoir de Postes Canada de Georgetown

112, rue Guelph
Georgetown (Ontario)
L7G 3Z0

Comptoir de Postes Canada de Guelph

88, rue Wyndham Nord
Guelph (Ontario)
N1H 4E0

Comptoir de Postes Canada de Kanata

145, promenade Roland Michener
Kanata (Ontario)
K2T 1G0

**Centre Service Canada
de Kenora**

308, Second Street South
Kenora (Ontario)
P9N 3X9

**Comptoir de Postes Canada
de Kingston**

120, rue Clarence
Kingston (Ontario)
K7L 1X0

**Comptoir de Postes Canada
de Markham**

21, rue Main Nord
Markham (Ontario)
L3P 1X0

**Comptoir de Postes Canada
de Midland**

525, avenue Dominion
Midland (Ontario)
L4R 1P0

**Comptoir de Postes Canada
de North Bay**

101, rue Worthington Est
North Bay (Ontario)
P1B 1H0

**Comptoir de Postes Canada
de Oakville**

193, rue Church
Oakville (Ontario)
L6J 1N0

**Comptoir de Postes Canada
de Orangeville**

216, avenue Broadway
Orangeville (Ontario)
L9W 1L0

**Comptoir de Postes Canada
de Orillia**

25, rue Peter Nord
Orillia (Ontario)
L3V 4Y0

**Comptoir de Postes Canada
de Oshawa**

47, rue Simcoe Sud
Oshawa (Ontario)
L1H 4G0

**Comptoir de Postes Canada
de Ottawa**

1424, Caledon Place
Ottawa (Ontario)
K1G 1C0

**Comptoir de Postes Canada
de Ottawa**

2701, promenade Riverside
Ottawa (Ontario)
K1V 1J0

**Comptoir de Postes Canada
de Owen Sound**

901 3rd Avenue East
Owen Sound (Ontario)
N4K 2K0

**Centre Service Canada
de Pembroke**

141, rue Lake
Pembroke (Ontario)
K8A 5L8

**Comptoir de Postes Canada
de Peterborough**

150, rue King
Peterborough (Ontario)
K9J 2R0

**Comptoir de Postes Canada
de Pickering**

1740, route Kingston
Pickering (Ontario)
L1V 1C0

**Comptoir de Postes Canada
de Sarnia**

105, rue Christine Sud
Sarnia (Ontario)
N7T 2M0

**Comptoir de Postes Canada
de Sault-Sainte-Marie**

451, rue Queen Est
Sault-Sainte-Marie (Ontario)
P6A 1Z0

**Centre Service Canada
de Sault-Sainte-Marie**

22, rue Bay
Sault-Sainte-Marie (Ontario)
P6A 5S2

**Comptoir de Postes Canada
de Stratford**

75, rue Waterloo Sud
Stratford (Ontario)
N5A 4A0

**Comptoir de Postes Canada
de Sudbury**

1776, boul. Lasalle
Sudbury (Ontario)
P3A 2A0

**Comptoir de Postes Canada
de Sudbury**

1, rue Lisgar
Sudbury (Ontario)
P3E 3L0

**Centre Service Canada
de Timmins**

Bureau 300
273, 3rd avenue
Timmins (Ontario)
P4N 1E2

**Comptoir de Postes Canada
de Toronto**

2384, rue Yonge
Toronto (Ontario)
M4P 2E0

**Comptoir de Postes Canada
Uxbridge**

67, rue Brock Ouest
Uxbridge (Ontario)
L9P 1A0

Comptoir de Postes Canada de Woodstock

480, rue Peel
Woodstock (Ontario)
N4S 1K0

Ile-du-Prince-Édouard

Comptoir de Postes Canada de Charlottetown

135, rue Kent
Charlottetown (Ile-du-Prince-Édouard)
C1A 1M0

Centre Service Canada de Montague

541, rue Main
Montague (Ile-du-Prince-Édouard)
COA 1R0

Comptoir de Postes Canada de Summerside

57, rue Central
Summerside (Ile-du-Prince-Édouard)
C1N 3K0

Québec

Comptoir de Postes Canada d'Anjou

7200, boul. Joseph-Renaud
Anjou (Québec)
H1K 3W0

Centre Service Canada de Baie Comeau

235, boul. Lasalle, 2^e étage
Baie Comeau (Québec)
G4Z 2Z4

Comptoir de Postes Canada de Beaconsfield

186, Place Sutton
Beaconsfield (Québec)
H9W 2Y0

Comptoir de Postes Canada de Boucherville

131, rue Jacques-Ménard
Boucherville (Québec)
J4B 5B0

Comptoir de Postes Canada de Brossard

10, Place du Commerce
Brossard (Québec)
J4W 4T0

Comptoir de Postes Canada de Cap Rouge

Bureau 100
1220, rue Provancher
Cap Rouge (Québec)
G1Y 1C0

Centre Service Canada de Chibougamau

623, 3^e rue
Chibougamau (Québec)
G8P 3A2

Centre Service Canada de Drummondville

1525, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec)
J2C 2E9

Comptoir de Postes Canada de Lasalle

7565, boul. Newman
Lasalle (Québec)
H8N 2X0

Centre Service Canada de La Tuque

290, rue St-Joseph
La Tuque (Québec)
G9X 3Z8

Comptoir de Postes Canada de Lévis

4870, boul. de la Rive-Sud
Lévis (Québec)
G6V 3P0

Comptoir de Postes Canada de Pierrefonds

14975, boul. Pierrefonds
Pierrefonds (Québec)
H9H 4K0

Comptoir de Postes Canada de Pointe-Claire

15, avenue Donegani
Pointe-Claire (Québec)
H9R 2V0

Comptoir de Postes Canada de Québec

Succursale Québec Centre
Bureau 145
710, rue Bouvier
Québec (Québec)
G2J 1C0

Comptoir de Postes Canada de Québec

Haute-Ville
5, rue du Fort
Québec (Québec)
G1R 2J0

Comptoir de Postes Canada de Québec

Les Galeries de la Capitale
Bureau 119
5401, boul. des Galeries
Québec (Québec)
G2K 1A0

Comptoir de Postes Canada de Rimouski

136, rue St-Germain Ouest
Rimouski (Québec)
G5L 5H0

**Comptoir de Postes Canada
de Saint-Bruno**

50, rue de la Rabastalière Ouest
Saint-Bruno (Québec)
J3V 1Y0

**Comptoir de Postes Canada
de Sherbrooke**

50, Place de la Cité
Sherbrooke (Québec)
J1H 4G0

**Comptoir de Postes Canada
de Trois-Rivières**

1285, rue Notre Dame
Trois-Rivières
(Québec)
G9A 4X0

**Centre Service Canada
de Val d'Or**

400, avenue Central
Val d'Or (Québec)
J9P 1P3

Saskatchewan

**Centre Service Canada
de North Battleford**

9800, Territorial Drive
North Battleford (Saskatchewan)
S9A 3N6

**Centre Service Canada
de Yorkton**

214, rue Smith East
Yorkton (Saskatchewan)
S3N 3S6

Yukon

**Centre Service Canada
de Whitehorse**

Bureau 125
300, rue Main Street
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5