

Passeport Canada - Services de passeport

**Plan d'action révisé en réponse au rapport de la vérificatrice
générale**

Avril 2006

Table des matières

Introduction	1
Gestion du changement	
3.65 Information sur le rendement	2
3.70 Planification d'urgence	3
3.71 Prévoir la demande et influencer sur celle-ci	4-5
3.75 Communication sur le rendement	6-7-8
3.77 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration	9-10
3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration	11
3.79 Gestion des initiatives d'amélioration	12
3.81 Gestion des initiatives d'amélioration	13
Sécurité et validation de l'identité	
3.28 Cotes de sécurité des employés	14-15
3.30 Assurance de la qualité	16
3.31 Outils de vérification des documents	17-18
3.34 Vérification des répondants	19
3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil	20
3.36 Vérification des données d'état civil	21
3.41 Accès au système de délivrance des passeports	22
3.43 Listes de signalements	23-24-25-26
3.50-3.51 Faiblesses dans les enquêtes touchant les cas sensibles	27
3.57 Délivrance à l'étranger	28-29-30-31
3.58 Évaluation du risque	32-33
Introduction de droits	
3.93 Les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires n'ont pas été suivies	34
3.94 La nouvelle Loi sur les frais d'utilisation impose des exigences supplémentaires	35
3.96 La nouvelle Loi sur les frais d'utilisation impose des exigences supplémentaires	36
Service au public	
3.62 et 3.63 Normes de service	37
3.73 Services dispensés par l'entremise des députés	38
3.74 Consultation des clients	39

INTRODUCTION

Depuis les événements du 11 septembre, Passeport Canada s'est rapidement transformé, et d'une manière significative, passant d'un organisme de prestation de services, à un organisme de plus en plus voué à la sécurité : d'une organisation responsable de la délivrance de documents de voyage à un organisme axé sur la sécurité dont les activités portent sur l'authentification d'identité et les mesures de sécurité internationales. Même l'importance du passeport a changé puisque ce document est devenu une preuve d'identité indispensable et une condition de base à la participation au marché international. Le passeport est devenu un atout important pour le Canada et les Canadiens, car il confirme l'identité et la nationalité d'une personne, témoigne de l'admissibilité aux services et aux avantages offerts par le gouvernement, facilite les déplacements et les affaires à l'étranger, appuie les efforts de coopération internationale pour la lutte contre le terrorisme et contribue à la sécurité à l'échelle nationale et internationale.

Passeport Canada a été soumis à de fortes tensions et a dû relever d'importants défis pour répondre aux nouvelles attentes et s'adapter à son nouveau rôle. La demande de passeports canadiens est en augmentation constante. Les coûts associés à la production de documents de voyage sûrs et mondialement reconnus ont augmenté suite aux exigences plus sévères en matière de sécurité tandis que les droits exigés sont demeurés inchangés.

Dans son rapport du 5 avril 2005, la vérificatrice générale a cerné l'essentiel de ces problèmes, soulignant que Passeport Canada a du mal à répondre aux attentes croissantes en matière de sécurité et de services. Cette vérification, réalisée en 2004, a surtout porté sur les importants projets mis en œuvre par Passeport Canada à l'égard des mesures de sécurité et de la validation d'identité, de la qualité du service au public et du respect des règles en ce qui a trait aux frais d'utilisation. Le rapport présentait des recommandations précises et des observations générales sur les améliorations requises.

En analysant le rapport, Passeport Canada a remarqué que les problèmes et les recommandations concernaient pratiquement tous les aspects de son travail : sécurité, service, pratiques de gestion, normes et droits. Ces quatre domaines étant la base du programme des passeports canadiens, ils soulignent le fait que Passeport Canada doit adopter une approche plus globale dans ses efforts d'amélioration. Ainsi, bien que Passeport Canada ait régulièrement réexaminé et réévalué ses produits et ses pratiques au fil des années, le rapport de la vérificatrice générale lui fournit en bout de ligne une direction claire et une incitation additionnelle pour réaliser des progrès et s'améliorer de manière plus stratégique.

Ainsi, une des nombreuses priorités d'amélioration des pratiques de gestion a été l'élaboration du Cadre de gestion stratégique dont l'objectif est d'aider l'organisation à adopter une vision plus intégrée et horizontale. Ce cadre met en œuvre une approche basée sur les résultats dans la gestion du programme canadien sur les passeports et définit les bases nécessaires pour transformer le Bureau des passeports en un organisme plus stratégique et plus proactif. Il guidera l'établissement des priorités, aidera à définir les indicateurs de rendement clés, améliorera la production des rapports sur le rendement et modernisera la imputabilité. Par conséquent, il permettra d'améliorer les résultats. Il s'agit d'une réalisation majeure et d'un résultat concret des initiatives d'amélioration réalisées en réponse au rapport de la vérificatrice générale.

La version révisée du *plan d'action* préparé par Passeport Canada en réponse au Rapport de la vérificatrice générale sur les Services de passeports englobe le statut des activités de suivi, des renseignements additionnels et les délais d'exécution prévus pour les activités en cours.

Grâce à son engagement envers l'établissement de nouvelles bases solides, Passeport Canada a réalisé d'importants progrès depuis la présentation du rapport de la vérificatrice générale. Le meilleur est à venir : les projets mis en œuvre par Passeport Canada permettront non seulement de répondre aux recommandations de la vérificatrice générale, mais donneront à cet organisme les moyens d'exécuter un programme de passeports amélioré dans les années à venir.

Gestion du changement

3.65 Information sur le rendement *PPPD*

Observations du BVG :

Les plans d'entreprise du Bureau des passeports donnent des précisions sur trois principaux secteurs de rendement : les services au public, la sécurité et la stabilité des activités. Le Bureau communique de l'information poussée dans ses rapports annuels sur les services offerts au public. Cependant, l'information communiquée au Parlement sur la sécurité et la stabilité des activités est limitée.

Réponse de PPTC :

La définition des mesures de rendement est un aspect vital du Cadre de gestion stratégique qui sera mis en œuvre et aidera à répondre aux exigences en matière de communication de l'information.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>Quatre équipes responsables des domaines ont élaboré des modèles stratégiques qui ont ensuite été combinés pour constituer le tableau de bord de Passeport Canada.</p> <p>Celui-ci a été soumis au Comité exécutif (CE) de Passeport Canada (PPTC) et adopté en janvier 2006.</p> <p>Un plan de communications a été élaboré en mars 2006.</p> <p>Le tableau de bord, comportant des mesures de rendement associées aux objectifs stratégiques, a été transmis au CE en mars 2006. Ces mesures sont déterminées pour tous les domaines et aideront le Comité exécutif à évaluer le rendement en matière de sécurité, des services au public, des finances et des activités globales.</p>	<p>La méthodologie du tableau de bord équilibré se répercutera en cascade sur les échelons inférieurs jusqu'au niveau des directions générales, qui élaboreront leurs propres tableaux.</p>	<p>Application intégrale du tableau de bord prospectif dans toute l'organisation, jusqu'au niveau des directions.</p>

3.70 Planification d'urgence PPCF/PPDD

Observations du BVG :

Il n'y avait pas de plan d'urgence, de fonds d'urgence ou d'installations temporaires pour faire face à cette demande sans précédent. Le Bureau des passeports n'avait pas établi de cadre de gestion intégrée du risque pour être en mesure de répondre aux urgences et à la demande de services avant de faire face à des interruptions de service.

Réponse de PPTC :

Des mesures concernant les points de service et les améliorations seront mises en œuvre conformément à une approche de gestion des risques.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>Un plan d'urgence financier a été soumis au Comité exécutif de Passeport Canada, le 11 janvier 2006.</p> <p>Des plans de continuité des activités, dans les situations d'urgence ont été mis au point pour les 33 bureaux régionaux.</p> <p>Un processus national officiel visant à améliorer la gestion des fluctuations de la demande dans les bureaux de passeports, les centres d'impression et les centres d'appels est présentement à l'étape de la définition du projet. Ce processus permettra à PPTC d'améliorer la gestion de ses capacités en facilitant le transfert et l'équilibrage des tâches entre les régions et les bureaux.</p>	<p>Le plan d'urgence approuvé a été terminé en même temps que le nouveau cadre financier pour la gestion du budget. Une réserve d'urgence correspondant à 2,5 % des recettes prévues a été constituée au cours de l'exercice financier 2006-2007.</p> <p>La définition de ce projet était l'un des principaux points inscrits à l'ordre du jour de la conférence nationale sur la gestion des opérations, qui a eu lieu en mai 2006, et elle est considérée comme la grande priorité pour l'exercice actuel.</p> <p>PPTC adoptera un processus officiel pour améliorer sa gestion de la fluctuation des demandes avec les capacités disponibles, d'ici novembre 2006.</p>	

3.71 Prévoir la demande et influencer sur celle-ci PPPD

Observations du BVG :

L'incapacité de prévoir la demande et d'influer sur celle-ci impose un fardeau indu.

Le Bureau des passeports n'a pas un grand pouvoir d'action sur ce phénomène. Cependant, il peut influencer la demande dans une certaine mesure. Déjà, dans son plan d'entreprise de 2000-2002, il traitait du concept de l'étalement de la demande.

Réponse de PPTC :

- 1) En décembre 2004, on a intégré, au modèle de prévision, des paramètres de politiques pour mieux mesurer la demande.
- 2) Les prochaines étapes du projet de renouvellement ont été définies. L'accent repose maintenant sur le client et un processus d'auto-identification.
- 3) On entreprendra une consultation systématique du public pour mieux comprendre les causes des fluctuations de la demande et l'impact des politiques sur celle-ci. En collaboration avec le Conference Board du Canada, PPTC pourra ainsi obtenir des prévisions plus précises reflétant les facteurs socio-politiques.
- 4) On appliquera, à titre de projet pilote, un système de rendez-vous pour les demandes de passeport.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) Terminé en décembre 2004.		
2) Une équipe a été formée pour s'occuper du projet sur les renouvellements. On a effectué une analyse de rentabilisation pour ce projet. Les principes du processus de renouvellement ont été définis avec le Comité exécutif. Parmi eux, figurent des hypothèses selon lesquelles le programme de renouvellement des passeports canadiens reposerait sur un processus d'auto-identification, un formulaire combiné et simplifié et l'ajout de questions relatives à la criminalité qui permettraient à Passeport Canada d'appliquer les articles 9 et 10 du <i>Décret sur les passeports canadiens</i> .	2) Une analyse de rentabilisation incluant l'impact sur l'organisation sera réalisée et présentée au Comité exécutif. Un nouveau formulaire de demande, regroupant tous les autres en usage au Canada, sera préparé. On réalisera une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour s'assurer que les questions sur la criminalité sont conformes aux lois sur la protection des renseignements personnels.	2) Mise en œuvre du processus de renouvellement.

<p>3) Des sondages ont eu lieu en décembre 2004 et en avril 2005.</p> <p>Ceux qui étaient prévus pour décembre ont été retardés à cause du déclenchement des élections. Le dernier sondage omnibus a été réalisé en mars 2006.</p> <p>PPTC examinera les prévisions trois fois par année au moyen de la méthodologie définie pour PPTC par le Conference Board, et en se servant des données d'enquête pour confirmer les prévisions.</p>	<p>3) Les prévisions du volume seront revues et révisées au besoin, en fonction des données d'enquête et de la mise à jour des données du Conference Board.</p>	<p>3) Des sondages et examens continus seront intégrés au processus de prévisions.</p>
		<p>4) En attendant la disponibilité de fonds de capital internes, on appliquera, à titre de projet pilote, un système de rendez-vous pour ceux qui demandent un passeport pour la première fois afin qu'ils présentent leur demande en personne.</p>

3.75 Communication sur le rendement PPPD / PPCF / PPDD**Observations du BVG :**

Établir d'autres normes de service, notamment pour les services d'information assurés par courriel, par d'autres moyens de correspondance et par téléphone, et en rendre compte.

Réponse de PPTC :

Le Rapport annuel de 2004-2005 comportait plus d'information sur le rendement en matière de sécurité et de stabilité ainsi que sur les normes et le rendement des services par téléphone. PPTC rendra plus de compte sur le rendement pour toutes les normes de services.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>La présidente-directrice générale et le Comité exécutif ont approuvé le Rapport annuel.</p> <p>Des normes sur les demandes de renseignements par téléphone ont été définies et incluses dans le rapport annuel.</p> <p>PPTC élaborera des normes additionnelles sur les services et en rendra compte. En 2005-2006, de nouvelles mesures seront mises en œuvre pour améliorer la prestation des services par correspondance, notamment le courriel et les demandes de renseignements par téléphone.</p>	<p>On a élaboré des mesures de rendement associées à l'amélioration de la sécurité et des activités, suite à la mise en œuvre du Cadre de gestion stratégique. Elles feront partie du rapport annuel 2005-2006.</p>	

PPTC a défini quatre indicateurs (IR) pour mesurer le rendement d'un centre d'appels :

Accès au système téléphonique

95 % des demandeurs n'obtiendront pas une tonalité de ligne occupée

Accès aux agents

80 % des demandeurs qui désirent parler à un agent seront mis dans la file d'attente

Délais d'attente en ligne

75 % des demandeurs parleront avec un agent en moins de huit minutes

Accès à l'information par le système de réponse vocale interactive (RVI) (aucun agent requis)

60 % des demandeurs obtiendront les renseignements requis sans parler à un agent

Les indicateurs ont été définis conformément aux directives du Conseil du Trésor pour mesurer le rendement du service par téléphone.

PPTC produit des rapports mensuels à l'aide de ces indicateurs depuis novembre 2005.

Pour améliorer le rendement du centre d'appels, PPTC a pris trois initiatives :

1. Équilibrage des charges en fonction de la capacité existante : en février 2006, les appels provenant de trois indicatifs régionaux ont été transférés du serveur surchargé de Montréal à celui de Gatineau.
2. Ajout de nouvelles ressources : PPTC a ajouté 14 employés à plein temps et deux à temps partiel pour répondre au volume d'appels. En mars 2006, cinq employés à plein temps ont commencé à travailler au centre d'appels de Montréal. En avril 2006, huit employés à plein temps et deux à temps partiel en ont fait de même à celui de Gatineau.
3. Formation des agents : en avril 2006, les employés du centre d'appels ont reçu une formation afin qu'ils possèdent les connaissances requises pour répondre à tous les types d'appels.

Pour améliorer davantage le rendement des centres d'appels, PPTC appliquera quatre autres initiatives :

1. Remaniement du site Web : PPTC a lancé un nouveau site Web convivial pendant le premier trimestre de 2006-2007, pour réduire le nombre d'appels en rendant les principaux renseignements plus facilement accessibles par Internet.
2. Équilibrage automatisé des tâches : en mai 2006, les serveurs de PPTC ont été mis à niveau avec des logiciels qui transféreront automatiquement les appels à un autre serveur lorsque le serveur assigné aura atteint sa capacité ou qu'il sera en panne. Ainsi, le pourcentage des demandeurs ayant accès aux agents augmentera largement et les délais d'attente seront réduits.
3. Nouveaux messages pour réduire la durée et le nombre des appels : en août 2006, PPTC a inclus, dans le système RVI, un message répondant aux questions les plus fréquentes, encourageant les demandeurs à visiter le site Web et les invitant à se préparer (stylo et papier, documents, etc.) à parler à un agent afin de réduire la durée des appels.
4. File d'attente prioritaire pour les passeports perdus ou volés : en mai 2006, PPTC a établi une file d'attente prioritaire pour les passeports perdus ou volés. À l'aide des rapports sur le rendement du centre d'appels, PPTC confirmera ou modifiera le cadre de manière que les objectifs soient adaptés aux attentes de PPTC et des clients. PPTC pourra aussi réaliser une analyse de rentabilisation pour hausser ou maintenir les objectifs en matière de service.
Les nouvelles normes de service applicables aux centres d'appels feront partie du plan annuel de l'exercice financier 2006-2007.

<p>L'application de la Solution d'impression de passeports par les missions (SIPM) a permis d'établir une norme de service international de 15 jours. Le niveau de service est mesuré chaque semaine.</p>		
<p>Le 1^{er} avril 2005, PPTC a adopté les normes de rendement suivantes pour la correspondance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lettres signées par le ministre : 25 jours ouvrables; - lettres signées par la présidente-directrice générale : 25 jours ouvrables; - courriels (INFOPASS) : deux jours ouvrables. <p>En mars 2006, on a préparé un rapport d'évaluation comparant le rendement aux normes de service pour la correspondance.</p>	<p>PPTC a entrepris un examen de ses normes de service actuelles à l'égard du service aux clients afin d'établir si elles sont valides, et présentent des lacunes. Les conclusions préliminaires ont été soumises au Comité exécutif de PPTC, pour approbation. PPTC élaborera un plan de mise en œuvre d'ici novembre 2006.</p>	

3.77 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration PPPD**Observations du BVG :**

La direction du Bureau des passeports n'a pas établi de priorités pour ces projets ni évalué leur importance relative. Le Bureau n'utilise pas de critères officiels pour distinguer les projets prioritaires des projets non prioritaires, pour classer les projets selon leur importance ou pour déterminer l'ordre dans lequel ils doivent être menés.

Réponse de PPTC :

- 1) On a établi une Direction générale de la gestion des projets, qui évaluera ces derniers, en fonction d'un critère énoncé dans le cadre de gestion des projets.
- 2) Le Cadre de gestion stratégique aidera à cerner les priorités qui correspondent aux buts et aux objectifs stratégiques.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) Une Direction générale de la gestion des projets a été créée en février 2005.</p> <p>Le cadre de gestion des projets qui en résulte normalisera et officialisera le processus, améliorant ainsi l'évaluation des répercussions, ainsi que l'établissement des coûts et des priorités des projets.</p>	<p>1) Une nouvelle structure de gouvernance, assortie d'un cadre de projet a été examinée et approuvée par le Comité exécutif en mars 2006, et appliquée en juin 2006.</p> <p>Un outil pour aider à établir les priorités des initiatives internes a été intégré au Cadre de gestion stratégique, et le nouveau Comité de gestion est en train de fixer les priorités concernant les initiatives stratégiques conformément aux quatre domaines stratégiques.</p>	<p>1) Amélioration de l'analyse des répercussions, ainsi que de l'établissement des coûts et des priorités relativement aux projets.</p>

<p>2) Quatre équipes responsables des domaines ont élaboré des modèles stratégiques qui ont ensuite été combinés pour constituer le tableau de bord de Passeport Canada.</p> <p>Celui-ci a été soumis au Comité exécutif et adopté en janvier 2006.</p> <p>Un plan de communications a été élaboré en mars 2006.</p> <p>Le tableau de bord, comportant des mesures de rendement associées aux objectifs stratégiques, a été transmis au CE en mars 2006. Ces mesures sont déterminées pour tous les domaines et aideront le Comité exécutif à évaluer le rendement en matière de sécurité, des services au public, des finances et des activités globales.</p> <p>Le Comité exécutif a défini des initiatives stratégiques en fonction des quatre domaines.</p>	<p>2) Un examen du rendement trimestriel, relatif au tableau de bord prospectif, sera entrepris en collaboration avec le Comité exécutif.</p> <p>Une conférence annuelle sur la planification stratégique aura lieu à l'automne, en collaboration avec le Comité exécutif, et l'on y examinera les priorités par rapport aux facteurs externes et internes.</p> <p>Le comité de gestion a approuvé un critère de pondération pour les initiatives, qui servira à fixer les priorités concernant les initiatives stratégiques conformément aux quatre domaines stratégiques.</p>	<p>2) Les activités de planification stratégique et de planification d'entreprise se poursuivent.</p>
---	---	---

3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration PPPD/PPCD**Observations du BVG :**

Nous avons observé que la direction n'avait pas pleinement analysé l'effet, les uns sur les autres, des projets d'amélioration menés simultanément. Nous avons constaté que la qualité des analyses justifiant l'établissement des nouveaux bureaux était faible et qu'elle ne tenait pas compte de bon nombre des exigences essentielles d'une analyse de rentabilisation, à savoir une analyse coûts-avantages, les hypothèses importantes et les obstacles majeurs, ou les répercussions sur les coûts d'exploitation futurs.

Réponse de PPTC :

1) On établira un Cadre de gestion stratégique pour intégrer la planification stratégique et la planification d'entreprise dans toutes les activités de PPTC.

2) Un système de gestion par activité sera mis en œuvre pour aider la planification financière en facilitant l'harmonisation entre les ressources utilisées et les activités entreprises par PPTC et entre les produits et services offerts.

3) On a mis au point un processus d'analyse de rentabilisation pour tous les projets et initiatives réalisés par PPTC.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) Un tableau de bord reliant les objectifs stratégiques aux initiatives a été soumis au Comité exécutif en janvier 2006.	Des réunions du Comité exécutif, qui porteront sur le rendement de Passeport Canada, établi par le tableau de bord équilibré, seront organisées. La planification d'entreprise, des finances et des ressources humaines sera intégrée au processus de tableau de bord équilibré.	
2) La phase 1 de l'établissement des coûts des activités est terminée et elle a permis de déterminer les coûts de tous les produits, services et mécanismes d'exécution.	La phase 2 de la mise en œuvre de la gestion par activités, qui porte sur la planification et la budgétisation par activités dans toute l'organisation, a été réalisée à l'été 2006.	
3) Un modèle d'analyse de rentabilisation a été réalisé le 31 décembre 2005. Le modèle sera intégré au nouveau cadre de gestion des projets de PPTC, pendant le premier trimestre de 2006.	Les résultats seront signalés au cours de l'exercice financier 2006-2007. Un processus d'établissement des coûts a été intégré au cadre de gestion des projets.	

3.79 Gestion des initiatives d'amélioration PPHD

Observations du BVG :

Ces initiatives dans le domaine de la gestion des projets et de la modification des politiques ont un effet direct sur les emplois au Bureau des passeports. Or il n'existe pas de plan complet de ressources humaines à long terme pour tenir compte de l'effet de telles initiatives.

Réponse de PPTC :

Le plan d'action en matière de ressources humaines sera examiné et modifié en fonction des nouvelles priorités.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>Un plan provisoire révisé a été élaboré et mis en œuvre pour la période de 2005 à 2007.</p> <p>On a mis au point un plan national sur le recrutement et les ressources, à l'intention des examinateurs.</p> <p>Passeport Canada concentre ses efforts sur la mise en œuvre des grandes modifications apportées à la gestion des ressources humaines par la <i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i>, la <i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> et les autres nouvelles lois adoptées pendant l'exercice 2005-2006. La formation offerte aux membres du Comité exécutif par l'École de la fonction publique en mars 2006 sur l'intégration des ressources humaines et du plan d'entreprise donnera l'impulsion nécessaire à l'élaboration d'un processus d'intégration du plan d'action en matière de ressources humaines et du plan d'entreprise pendant l'exercice 2006-2007.</p>	<p>Élaboration d'un processus d'intégration du plan d'action en matière de ressources humaines et du plan d'entreprise.</p> <p>Assurer le recrutement des ressources humaines afin de répondre aux besoins de PPTC.</p> <p>On a déterminé les besoins en formation pour les gestionnaires afin que ceux-ci comprennent bien l'effet des changements imposés par la <i>Loi sur la modernisation de la fonction publique</i> et exercent leurs pouvoirs délégués.</p> <p>Les gestionnaires suivront la formation requise pendant l'exercice financier.</p>	<p>Application du nouveau processus intégré dans le Cadre de la planification stratégique.</p>

3.81 Gestion des initiatives d'amélioration PPCD

Observations du BVG :

Il faudra de nombreuses améliorations sur les plans des technologies et de l'assurance de la qualité pour accroître la sécurité de la délivrance des passeports. De plus, le Bureau des passeports compte apporter plusieurs changements au mode de prestation des services. À notre avis, même compte tenu des améliorations qui ont déjà été apportées, les systèmes et pratiques de gestion actuels ne suffisent pas pour relever les défis à venir en matière de services.

Réponse de PPTC :

- 1) On a constitué un Conseil de l'amélioration continue, dont le mandat consiste à effectuer une surveillance consultative sur les problèmes d'amélioration et à soumettre des recommandations au Comité exécutif.
- 1) On élaborera une stratégie et un modèle en matière de services intégrés, en vue d'analyser la prestation de services du point de vue des clients et de définir les principes de l'amélioration des services.

Mesures :

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) En janvier 2006, le Conseil a demandé aux directions générales de déterminer les secteurs à améliorer pendant le prochain exercice financier, 2006-2007.</p> <p>En février 2006, le Conseil s'est réuni et a fixé des priorités d'amélioration pour 2006-2007.</p>	<p>1) En avril 2006, on a présenté la stratégie et l'approche au Comité exécutif. Elles seront intégrées aux plans d'entreprise de chaque direction générale.</p> <p>En avril 2006, les directions générales ont commencé à appliquer les améliorations quotidiennes sélectionnées.</p>	
<p>2) Le projet de stratégie en matière de services intégrés a débuté avec la définition du processus actuel, tel qu'il est perçu par les clients.</p>	<p>2) Les principes du modèle de service ont été énoncés et présentés au Comité exécutif.</p> <p>On mettra au point des engagements et des capacités en matière de service à la clientèle.</p> <p>On définira des initiatives à court et à long terme pour promouvoir la stratégie.</p>	<p>2) Application des initiatives associées à la stratégie en matière de services intégrés.</p>

3.28 Cotes de sécurité des employés PPSD		
<p>Observations du BVG :</p> <p>Les niveaux d'autorisation de sécurité doivent être révisés et mis à jour en fonction des besoins.</p> <p>Une telle situation nous fait craindre que, contrairement à la politique du gouvernement, des personnes n'ayant pas la cote de sécurité adéquate pouvaient avoir accès à certains biens essentiels.</p>		
<p>Réponse de PPTC :</p> <p>1) Les cotes de sécurité des employés ayant accès au système de délivrance des passeports ont été mises à jour.</p> <p>2) On analysera tous les postes et toutes les exigences à l'égard des cotes de sécurité de PPTC.</p> <p>Note : La nouvelle exigence prévoyant que tous les employés ayant accès aux passeports vierges doivent avoir une cote de sécurité « secret » découle du fait que les passeports vierges sont considérés comme des biens touchant la sécurité nationale.</p> <p>Selon la Politique de sécurité nationale du gouvernement du Canada, les renseignements classifiés sont « les renseignements d'intérêt national susceptibles d'être visés par une exclusion ou une exception en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> ou de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à l'intérêt national ».</p> <p>Secret est maintenant défini comme étant le « niveau de classification s'appliquant aux renseignements et aux biens dont il est raisonnable de s'attendre à ce que leur compromission, leur enlèvement, leur modification, leur interruption ou leur destruction cause des préjudices graves à l'intérêt national ».</p> <p>La réalisation du programme de délivrance des passeports canadiens à l'étranger exige le recrutement de Canadiens non résidants et d'employés non canadiens recrutés sur place (ERP). Les exigences relatives à la cote de sécurité « secret » sont beaucoup plus sévères depuis les événements du 11 septembre. Les employés non canadiens qui travaillent dans les missions à l'étranger ne peuvent généralement pas obtenir la cote de sécurité « secret ». C'est pourquoi Passeport Canada en coopération avec le MAECI analyse présentement les options possibles, notamment le rapatriement des privilèges d'admissibilité, afin de permettre aux missions à l'étranger de continuer à offrir les services de passeports tout en respectant les politiques sur la sécurité.</p>		
Mesures :		
2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) Projet terminé. Les 42 examinateurs à plein temps détiennent maintenant la cote de sécurité appropriée.		

<p>2) L'analyse est presque terminée. Les cotes de sécurité des employés des centres d'appels et des centres d'impression ont été mises à jour.</p> <p>Une nouvelle norme du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) aura des répercussions sur les cotes de sécurité, mais elle n'a pas encore été annoncée. Avant le changement de gouvernement, la date de mise en œuvre prévue était juin 2006. Toutefois, Passeport Canada traite les cotes de sécurité conformément à cette nouvelle norme.</p> <p>Les cotes de sécurité attribuées aux employés des Opérations centrales ont été mises à jour.</p>	<p>2) Application de la nouvelle norme du SCT sur les cotes de sécurité à tous les examinateurs de passeports au Canada.</p> <p>Les mesures visant à améliorer la sécurité de la manipulation du matériel employé pour les passeports dans les missions à l'étranger figurent au point 3.57.</p> <p>Étant donné que le personnel recruté sur place est formé d'employés du MAECI et que PPTC indemnise ce dernier pour fournir des services à l'étranger, PPTC collabore avec le Ministère pour réduire le risque inhérent à ce processus. C'est pourquoi on a rapatrié les services d'impression et l'on fera de même pour la détermination de l'admissibilité.</p>	<p>PPTC étudie une approche graduelle, en consultation avec le MAECI, Direction générale des affaires consulaires, pour rapatrier le processus d'admissibilité.</p>
--	--	---

3.30 Assurance de la qualité PPDD/PPCD

Observations du BVG

L'assurance de la qualité de la fonction d'examineur fait défaut.

Système permettant de vérifier si l'examineur prend de bonnes décisions au sujet des documents d'identité des demandeurs et des autres critères d'admissibilité.

Réponse de PPTC

Un programme crédible d'assurance de la qualité sera mis sur pied. Des vérifications indépendantes seront exécutées par le Bureau de l'inspecteur général du ministère des Affaires étrangères en fonction de critères établis dans le but d'établir une base de référence durant l'exercice budgétaire en cours.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>En janvier 2006, le Comité exécutif a approuvé des fonds et une méthodologie pour une activité d'établissement de base de référence de l'assurance de la qualité fondée sur l'hypothèse d'une révision statistiquement valide et systématique des activités d'examen des demandes de passeport. Les détails de l'activité ont été formulés en consultant l'inspecteur général du MAECI et la méthodologie d'échantillonnage a été établie en consultant Statistique Canada.</p> <p>L'activité d'établissement d'une base de référence pour l'assurance de la qualité repose sur l'évaluation des éléments critiques de la page d'identité du passeport, comprenant le nom de famille, le prénom, la date de naissance, le lieu de naissance, le pays de naissance et la citoyenneté.</p>	<p>Opérations a fait le point sur la qualité à la fin du mois de juin 2006 et c'est ce qui constituera la base de référence pour faire des comparaisons.</p> <p>Une méthodologie sera formulée à partir de la base de référence susmentionnée. La méthodologie sera établie à partir du contexte actuel et elle sera révisée à mesure que les procédures s'améliorent, par exemple après l'introduction de la technologie de reconnaissance faciale.</p> <p>La capacité de PPTC à appuyer le programme sera accrue en utilisant les entraîneurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions.</p> <p>On investira dans la capacité actuelle pour appuyer le volet de conformité du programme.</p>	<p>Amélioration de la méthodologie et révision de la conformité avec la méthodologie.</p>

3.31 Outils de vérification des documents PPSD/PPDD

Observations du BVG

Les examinateurs n'ont pas à portée de la main tous les outils adéquats.

Un éclairage ultraviolet est nécessaire pour voir les caractéristiques de sécurité qui se trouvent sur la carte de citoyenneté canadienne la plus récente.

Des loupes pour l'examen des documents ne font généralement pas partie de l'équipement standard des examinateurs.

Réponse de PPTC

1) Des outils d'examen des documents d'identité ont été fournis pour rehausser l'aptitude des examinateurs à vérifier l'authenticité de ces documents.

2) On a préparé du matériel de formation sur l'utilisation des outils d'examen des documents d'identité.

PPTC organise actuellement avec la GRC des sessions de formation sur la sensibilisation à la fraude.

3) À partir de la formation dispensée par la GRC sur la sensibilisation à la fraude, PPHT mettra sur pied des modules de formation pour les régions.

4) Outre son Programme d'assurance de la qualité, Passeports Canada met en œuvre un programme de conseillers régionaux sur la sécurité et un programme de conformité au sein de la Direction générale de la sécurité.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) Terminé.	Une vérification aléatoire permettra de déterminer si ces outils sont disponibles et sont utilisés.	Une vérification aléatoire permettra de déterminer si ces outils sont disponibles et sont utilisés.
2) Terminé. Distribué en avril 2005.		
3) Trois sessions de formation sur la sensibilisation à la fraude ont été organisées et au moins un employé a été formé dans chaque bureau en novembre et en décembre 2005.	3) Les modules ont été distribués. La formation est terminée dans toutes les régions (septembre 2006).	3) Continuation de la formation selon les besoins des régions.

<p>4) Huit postes de conseiller régional en sécurité ont été classifiés et financés; la dotation est en cours et sera terminée en juin 2006. Il y aura deux conseillers en sécurité dans chaque région.</p> <p>Le poste de directeur de la conformité a été créé et doté. La formation correspondante a été identifiée, certains cours ont été dispensés et d'autres ont été confirmés ou sont prévus. La première révision de conformité a été effectuée en octobre 2005 et ses résultats ont débouché sur des mesures concrètes. Les descriptions de postes de quatre agents de conformité ont été classifiées. Des mesures de dotation ont été prises en janvier 2006 et on s'attend à ce que les postes soient dotés en avril 2006.</p>	<p>4) La dotation des postes de conseiller régional en sécurité est en cours et l'on s'attend à ce qu'elle soit terminée au troisième trimestre de 2006-2007. Le processus de dotation pancanadien et interministériel a pris plus de temps que prévu à cause du nombre élevé de candidats.</p> <p>Le programme de conseiller régional en sécurité sera mis en œuvre et on formulera des plans de formation et des plans opérationnels.</p> <p>Quatre postes de directeur de la conformité seront dotés. Les titulaires recevront une formation et entreprendront une révision complète de la conformité dans chaque autorité de délivrance au Canada.</p>	<p>On entreprendra une évaluation de la présence des conseillers régionaux en sécurité et des directeurs de la conformité pour mesurer l'efficacité du programme.</p>
---	--	---

3.34 Vérification des répondants *PPDD/PPSD/PPPD*

Observations du BVG

Les vérifications de l'information sur le répondant ne sont pas exécutées comme prévu.

Les procédures du Bureau des passeports exigent que les examinateurs vérifient les répondants d'une grande proportion de demandes. Cependant, le Bureau ne produit pas de rapport national sur cette activité et n'a pu démontrer que cet objectif était atteint.

Réponse de PPTC

- 1) Un outil de travail concernant la vérification des répondants a été distribué aux Opérations.
- 2) Une évaluation des critères de mesure et de l'activité sera entreprise.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) Terminé.</p> <p>Un outil de travail concernant la vérification des répondants a été distribué en février 2005. Une formation a été dispensée dans tout le pays durant l'été et l'automne de 2005.</p> <p>PPTC a établi une base de données pour l'obtention de rapports mensuels sur les vérifications de répondants enregistrés en juin 2005. Les examinateurs enregistrent leur vérification des répondants dans le système de délivrance des passeports.</p> <p>PPTC produit désormais un rapport mensuel sur les vérifications de répondants dans le cadre de son rapport global sur les indicateurs de rendement de PPTC qui est adressé au Comité exécutif de PPTC.</p> <p>Grâce à une réaffectation de ressources, PPTC a réussi à accroître sensiblement ses taux de vérification des répondants sans nuire à la prestation des services au cours de l'année passée. En avril 2005, le taux de vérification national était de 12 % environ; en janvier 2006, il dépassait 19 %.</p> <p>Une augmentation sensible du taux buterait sur l'incidence potentielle sur le service ainsi que sur des contraintes en matière de ressources.</p>	<p>2) Une évaluation des critères de mesure sera entreprise pour valider l'objectif de 25 %.</p> <p>Une révision de la politique sera entreprise après l'évaluation des critères de mesure.</p> <p>PPTC continuera de s'efforcer à atteindre un taux de vérification de 25 % tant que l'évaluation des critères de mesure et que la révision de la politique ne seront pas terminées. Une stratégie sera ensuite élaborée pour assurer le respect de la politique dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité.</p>	<p>La nouvelle politique relative aux répondants sera formulée en fonction des résultats de l'évaluation et en tenant compte de l'évolution continue de PPTC grâce à l'utilisation de nouvelles méthodes, du fait de l'interopérabilité des systèmes, pour vérifier l'identité. Le Programme d'assurance de la qualité permettra aussi de surveiller le respect des politiques et procédures de vérification des répondants.</p>

3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil PPPD**Observations du BVG**

Les examinateurs ont de la difficulté à confirmer les statistiques de l'état civil.

Établir des liens électroniques avec CIC et les provinces pour valider automatiquement les données d'état civil figurant sur les demandes.

Réponse de PPTC

Un projet interministériel et interprovincial appelé Système national d'acheminement (SNA) est en cours pour établir des liens électroniques avec les provinces afin d'authentifier les certificats de naissance.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>Un projet pilote est en cours avec l'Alberta et la C.-B., l'Agence du revenu du Canada (ARC), Statistique Canada et PPTC. Il a été prolongé jusqu'à avril 2006.</p>	<p>Vu le succès du projet pilote, les cinq partenaires ont décidé de le poursuivre pendant une période indéfinie.</p> <p>Actions du SNA - Global pour 2006-2007:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formuler l'approche du gouvernement fédéral pour le partage fédéral-provincial des données d'état civil; - préparer une recommandation ministérielle au sujet du projet SNA; - intégrer de nouveaux partenaires fédéraux et provinciaux dans le projet. 	<p>Mise en œuvre de la recommandation adressée aux ministres.</p>

3.36 Vérification des données d'état civil PPDD/PPPD

Observations du BVG

Les examinateurs ont de la difficulté à obtenir confirmation des statistiques de l'état civil.

De tels liens permettraient de confirmer immédiatement les données et permettraient aux examinateurs de vérifier les données de décès.

Réponse de PPTC

On a entrepris une analyse des vérifications des données d'état civil effectuées et des motifs des vérifications.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
Une analyse des vérifications des données d'état civil a été effectuée dans chaque région en février 2005.	<p>Le projet de Système national d'acheminement permettra de partager les données d'état civil.</p> <p>Un projet interne particulier a été lancé pour PPTC, en tant que partenaire du SNA, pour dresser une liste complète des exigences de PPTC (opérationnelles, techniques et financières, et d'échéancier). Cette documentation est nécessaire pour le projet SNA-Global en vue de préparer un argumentaire global. La documentation des exigences SNA-PPTC a été achevée en août 2006. En outre, le projet interne SNA-PPTC rapatrie l'équipement (essai et production) du projet pilote SNA-PPTC de Statistique Canada. La fonctionnalité SNA-PPTC sera maintenue comme solution provisoire SNA-PPTC en attendant l'élaboration et la mise en œuvre de la solution SNA-PPTC définitive.</p>	

3.41 Accès au système de délivrance des passeports PPCD

Observations du BVG

L'accès au système de délivrance des passeports doit être limité. Nous avons constaté que le contrôle de l'octroi des droits d'accès aux utilisateurs était très faible. Les administrateurs de données, les administrateurs du système, les agents de règlement des cas, les analystes de la revue de l'admissibilité et les gestionnaires des bureaux opérationnels et non opérationnels ont tous des profils d'accès qui leur permettent de délivrer un passeport.

Réponse de PPTC

- 1) L'accès aux systèmes de délivrance IRIS® a été corrigé en purgeant les comptes et profils des utilisateurs.
- 2) Un processus de vérification sera établi.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) PPCI a exécuté plusieurs purges des comptes IRIS inactifs et a établi une procédure en vertu de laquelle les demandes d'administration de comptes pour certaines demandes IRIS privilégiées devront être approuvées par l'unité de la sécurité.</p> <p>En décembre 2005, Opérations a terminé la révision de ses profils de comptes IRIS et des affectations de profils d'utilisateurs pour s'assurer qu'ils correspondent aux exigences de sécurité et sont fondés sur un besoin réel.</p> <p>Pour veiller à ce que ces comptes restent à jour, Opérations a mis en place un processus continu de révision mensuelle qui a débuté en mai 2005. Chaque mois, Opérations choisit un échantillon de 20 de ses employés du SIRH et confirme leur profil IRIS ainsi que leur statut auprès du directeur pertinent. Les anomalies sont immédiatement corrigées et une copie du rapport est versée au Registre.</p>	<p>La révision mensuelle a été modifiée de façon à prendre un échantillon des comptes IRIS pour faire une vérification avec le SIRH.</p>	
	<p>2) PPCI révisera le formulaire PPT083 de Demande de création/désactivation de compte pour la création des comptes IRIS. Cette information comprendra notamment les dates d'expiration du compte, les données de changement de profil et les justifications de changement. Divers rapports seront produits pour surveiller et éliminer les comptes arrivés à expiration et inactifs.</p>	

3.43 Listes de signalements PPSD

Observations du BVG

Le Bureau des passeports ne peut appliquer adéquatement certaines dispositions des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

S'il n'y a pas de code d'alerte pour un requérant sur la liste de surveillance automatisée, l'examineur n'a aucune façon de savoir si une décision doit être prise selon l'article 9. De même, le personnel de sécurité ne peut savoir s'il doit envisager de révoquer le passeport d'une personne aux termes de l'article 10. De plus, nous n'avons trouvé dans les dossiers aucun critère pour prendre la décision de refuser ou de révoquer un passeport.

Réponse de PPTC

1) Une ICP a été installée pour établir un lien électronique sûr qui permet à PPTC de partager des informations en toute sécurité avec SCC et avec ASFC/CIC.

2) La négociation d'autres protocoles d'entente avec les ministères partenaires permettra d'élargir le pouvoir, la capacité, les systèmes et les ressources de Passeport Canada pour intégrer des données à jour et adéquates à sa liste de signalements afin de permettre aux examinateurs de prendre leurs décisions d'admissibilité.

3) L'introduction de ces données dans le système de signalements de Passeport Canada permettra aux analystes de révision de l'admissibilité de confirmer l'admissibilité des requérants.

4) On a entrepris l'analyse et la ventilation du processus de demande selon les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) Des protocoles d'entente ont été négociés avec :</p> <p>le Service correctionnel du Canada – signé en mars 2005;</p> <p>le Centre d'information de la police canadienne – terminé et en attente de signature seulement;</p> <p>l'Agence des services frontaliers du Canada/Citoyenneté et Immigration Canada – signé en juin 2004. Ce protocole d'entente concerne le partage de données sur les passeports perdus ou volés.</p> <p>la Gendarmerie royale du Canada – signé en décembre 2005.</p>	<p>1) Le protocole d'entente entre PPTC et Citoyenneté et Immigration Canada (renseignement) doit être négocié en 2006.</p>	

<p>En janvier 2005, la Direction générale de la sécurité a mis sur pied un groupe de travail pour revoir la qualité et la quantité des informations actuellement enregistrées dans son système de signalements. Cette révision permettra en même temps de confirmer l'autorité légale de recueillir et de conserver les informations et de veiller à ce que les noms soient retirés de la liste conformément aux exigences législatives. Cette révision sera entreprise parallèlement à l'élaboration d'un Système de gestion des cas.</p>		
	<p>2) Le mandat de PPTC est tel qu'il faudra adapter le protocole d'entente standard de la GRC pour avoir accès aux dossiers du Centre d'information de la police canadienne.</p>	
	<p>3) PPTC participe à la phase 2 du projet interministériel de Système national d'acheminement qui devrait inclure des vérifications de la citoyenneté.</p> <p>La charte du projet de révision du système de signalements a été achevée en juin 2006. Ceci permettra de clarifier l'utilisation passée des champs d'information, de documenter les procédures d'utilisation future et d'éliminer les données dont la conservation n'est plus justifiée sur le plan juridique. Des crédits seront demandés dans le cadre de l'exercice de révision budgétaire interne de PPTC et l'on s'attend à ce que le projet exige de 12 à 18 mois de travail.</p>	
	<p>4) Un protocole d'entente entre PPTC et le Service canadien du renseignement de sécurité sera négocié en 2006.</p>	
<p>5) Articles 9 et 10 du <i>Décret sur les passeports canadiens (DPC)</i></p>		
<p>9a – demande dûment remplie</p>	<p>Aucun problème. Tous les passeports sont délivrés en fonction de formulaires de demande dûment remplis et signés.</p>	

9b - est accusé au Canada	<p>PPTC a établi un lien sûr avec la GRC en avril 2006 et a comparé 1 000 demandes de passeports à l'une des trois bases de données du CIPC dans le cadre d'un projet pilote. Les données du CIPC ne sont disponibles qu'en format texte dont l'analyse et le traitement exigent une intervention manuelle.</p> <p>Les indications préliminaires sont que ce programme ne pourra pas être mis en œuvre dans le cadre du plan d'activité actuel. Le Système de gestion des cas incluant l'amélioration de la technologie d'échange des données et un investissement important pour l'obtention de ressources supplémentaires seraient nécessaires pour une mise en œuvre complète du programme.</p> <p>PPTC intégrera une mise en œuvre complète des vérifications avec le CIPC à un projet d'interopérabilité qui sera mis en œuvre parallèlement à la conception et à la prestation du Système de gestion des cas et à la modification des droits d'obtention d'un passeport.</p>
9c - est accusé dans un pays étranger	<p>La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> protège les droits des citoyens canadiens qui ont recours aux services consulaires par le biais des missions du Canada à l'étranger. La Direction générale de la sécurité examine s'il serait possible d'obtenir par le biais d'Interpol des renseignements sur les personnes accusées à l'étranger.</p>
9d - est frappé de l'interdiction de quitter le Canada	<p>En vertu du protocole d'entente signé le 31 mars 2005, un lien sûr a été établi avec le SCC en février 2006 pour télécharger, chiffrer et sauvegarder électroniquement les données de CSC. L'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été approuvée par MAECI et a été envoyée au CPO en février 2006. Le téléchargement initial de 23 000 fichiers a été effectué en février 2006. On a rencontré une série de problèmes techniques entre février et mai 2006. À mesure que chaque problème était réglé, un autre apparaissait. Une solution technique mise à l'essai en juin devrait permettre de résoudre tous les problèmes en souffrance.</p> <p>L'information fournie par le SCC concerne uniquement les délinquants sous responsabilité fédérale. Une autre solution pourrait être mise en œuvre par le biais du CIPC pour les délinquants sous responsabilité provinciale conformément à l'alinéa 9b ci-dessus.</p>
9e - article 57	<p>Le Direction générale de la sécurité entreprendra une recherche hors ligne dans la base de données du CIPC pour repérer les noms et dates des personnes condamnées en vertu de l'article 57 dans les cinq ans suivant la date de condamnation.</p>
9f - est redevable envers la Couronne	<p>Les informations sont fournies au MAECI sous forme de notes CAMANT ou par courriel.</p>
9g - détient un passeport valide	<p>L'Index central produira une alerte si le requérant détient déjà un passeport valide.</p>
10a - est accusé dans un pays étranger d'une infraction équivalente	<p>Voir 9c ci-dessus.</p>
10b – aide à commettre un acte criminel à l'étranger	<p>Les informations sont reçues par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.</p>
10c – permet à une autre personne de se servir	<p>Les informations sont reçues par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.</p>
10d - obtient aux moyens de faux renseignements	<p>Ceci relève du programme de renseignement de la Direction générale de la sécurité.</p>

3.43 Listes de signalements PPSD

Observations du BVG

Le Bureau des passeports ne peut appliquer adéquatement certaines dispositions des articles 9 et 10 du Décret sur les passeports canadiens.

S'il n'y a pas de code d'alerte pour un requérant sur la liste automatisée, l'examineur n'a aucune façon de savoir si une décision doit être prise selon l'article 9. De même, le personnel de sécurité ne peut savoir s'il doit envisager de révoquer le passeport d'une personne aux termes de l'article 10. De plus, nous n'avons trouvé dans les dossiers aucun critère pour prendre la décision de refuser ou de révoquer un passeport.

Réponse de PPTC

Des modifications seront apportées au formulaire de demande en tenant compte des exigences des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
PPTC a approuvé et mettra en application la modification de tous les formulaires de demande pour inclure des informations sur les accusations pénales et les ordonnances de probation.	Analyser l'introduction d'un nouveau formulaire de demande pour intégrer les formulaires « Au Canada » dans une seule demande, et envisager d'inclure des questions sur les accusations pénales et les ordonnances de probation. Ceci sera suivi du développement technologique de l'ancien système de PPTC, avec conception, mise à l'essai et acquisition. Une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée sera effectuée pour analyser l'incidence que pourrait avoir le fait de poser ces questions à tous les Canadiens demandant un passeport.	Mise en œuvre du nouveau formulaire de demande, avec formation du personnel de PPTC et exécution de stratégies de communications.

3.50-3.51 Faiblesses dans les enquêtes touchant les cas sensibles PPSD

Observations du BVG

En l'absence d'un système efficace de gestion des cas, l'unité des opérations de la sécurité tient des dossiers manuels seulement sur ses activités d'enquête. De tels dossiers ne permettent pas au Bureau des passeports d'évaluer la charge de travail restante, le taux réel d'enquêtes menées à bien ou les besoins en ressources.

Réponse de PPTC

- 1) Une structure a été élaborée pour les dossiers de sécurité.
- 2) Un protocole d'entente avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) est actuellement mis à jour au sujet des enquêtes sur les cas.
- 3) La structure de gestion de la Direction générale de la sécurité a été modifiée.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) Bien qu'un Système de gestion des cas soit en cours d'élaboration, la Direction générale de la sécurité enregistre la charge de travail relative aux enquêtes dans un tableur et en assure le suivi, ce qui lui permet d'obtenir des informations fondamentales pour la gestion des enquêtes.</p> <p>L'équipe du projet a commencé à documenter les exigences opérationnelles.</p> <p>En janvier 2006, le bureau de gestion du projet a octroyé un contrat à Allstream MTS pour l'exécution d'une analyse des besoins et l'identification des exigences opérationnelles concernant un Système de gestion des cas de sécurité d'ici à mai 2006.</p>	<p>1) La Direction générale de la sécurité a commencé à élaborer une échelle d'établissement des priorités qui soit compatible avec le Système de priorisation des dossiers opérationnels (SPDO) de la GRC.</p> <p>L'établissement des exigences opérationnelles de haut niveau du Système de gestion des cas a été achevé en avril 2006.</p> <p>L'acquisition du matériel et du logiciel du Système de gestion des cas sera achevée d'ici février 2007.</p>	<p>1) Le Système de gestion des cas permettra d'améliorer le suivi et la gestion des activités de renseignement et des enquêtes concernant les activités suspectives.</p> <p>Le Système de gestion des cas contribuera à évaluer l'efficacité du programme et les besoins en ressources grâce à des rapports de gestion.</p> <p>L'élaboration de la solution pour le Système de gestion des cas est prévue pour août 2007.</p> <p>La mise à l'essai du nouveau Système de gestion des cas est prévue pour décembre 2007.</p> <p>Le déploiement et la formation relatifs au Système de gestion des cas sont prévus pour avril 2008.</p>
<p>2) Un protocole d'entente signé avec la GRC le 15 décembre 2005 comprend des dispositions au sujet des enquêtes.</p>	<p>2) La Direction générale de la sécurité a entrepris la rédaction d'une ébauche de procédures internes pour la gestion des dossiers en vertu du protocole d'entente de 2005 avec la GRC. Ces procédures ont été achevées en septembre 2006.</p>	<p>2) PPTC renforcera ses processus régionaux et centraux de renvoi des cas devant la GRC et, en faisant le suivi avec la GRC, veillera à ce que les décisions prises au sujet des enquêtes criminelles soient documentées dans les dossiers de sécurité. Les résultats seront analysés pour rehausser l'efficacité des renvois.</p>
<p>3) La dotation d'un poste de directeur des enquêtes est terminée.</p> <p>Un concours a été lancé pour doter des postes d'enquêteur de haut niveau. La structure de l'unité régionale de la sécurité a été approuvée et un poste a été doté.</p>	<p>3) La dotation des unités régionales de la sécurité est en cours et devrait être complétée dans le deuxième trimestre de 2006-2007. Le processus de dotation interministériel, à l'échelle du Canada, a été plus long que prévu étant donné le niveau élevé d'intérêt.</p>	

3.57 Délivrance à l'étranger PPSD

Observations du BVG

Le contrôle sur la délivrance des passeports par les missions à l'étranger pose plusieurs risques.

Le personnel consulaire ne reçoit pas régulièrement la même formation théorique et n'est pas aussi qualifié que les examinateurs au pays.

Les missions impriment toujours les passeports sur l'ancien livret de passeport.

Réponse de PPTC

1) Création d'une Division des opérations étrangères au sein de la Direction générale de la sécurité de Passeports Canada, avec le mandat suivant:

- être le premier point de liaison de Passeports Canada avec MAECI et les missions;
- communiquer aux missions les politiques, procédures, directives et outils du programme des passeports;
- harmoniser la Direction générale de la sécurité avec les principales initiatives ministérielles de sécurité et de service touchant le programme des passeports à l'étranger;
- gérer le stock sécuritaire de passeports des missions;
- participer aux vérifications du programme menées par MAECI dans les missions;
- produire des rapports de référence annuels pour faciliter l'atteinte des objectifs stratégiques;
- donner des conseils d'experts aux intervenants internes et externes.

2) La production de passeports dans les missions à l'étranger sera rapatriée au Canada.

3) Rapport de référence sur l'activité des missions en matière de passeports.

Le rapport de référence est destiné à être une source d'information primaire sur toutes les activités concernant les passeports dans chaque mission délivrant des passeports à l'étranger. Il fournira des informations permettant de procéder à l'évaluation des risques dans les missions.

4) La formation consulaire sera revue dans le but de l'harmoniser avec la formation des examinateurs de PPTC.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) La Division a été créée en mai 2005. La phase 1 de la dotation complète s'est terminée le 31 mars 2006.	La dotation complète sera terminée à la fin de l'exercice 2006-2007.	

<p>2) Le projet pilote de Solution d'impression des passeports dans les missions (SIPM) a été réalisé avec succès le 4 novembre 2005. Sa mise en œuvre à l'échelle mondiale s'est terminée le 31 mars 2006. Désormais, les missions ne peuvent délivrer que des passeports temporaires conformes aux exigences de l'OACI aux Canadiens devant effectuer un voyage d'urgence. Les passeports des Canadiens qui présentent une demande à l'étranger sont délivrés au centre d'impression de Mississauga en utilisant les mêmes documents de grande qualité que reçoivent les Canadiens au Canada.</p>	<p>Un système électronique en direct d'assurance de la qualité des dossiers des missions et de correction des erreurs avant l'impression a été mis en œuvre le 1^{er} avril 2006 dans le cadre du processus de gestion des alertes. Un plan de gestion du risque a été mis en œuvre le 1^{er} juin 2006 pour gérer ce processus d'assurance de la qualité; il comprend la création d'un comité permanent pour surveiller l'évolution des risques et apporter des changements au processus conformément à l'évolution du programme.</p> <p>Le SIPM a permis de réduire d'environ 90 % le nombre de passeports produits par les missions, car celles-ci ne délivrent plus maintenant que des passeports temporaires et des passeports d'urgence.</p> <p>Le renvoi des stocks d'anciens livrets bleus et d'étiquettes a commencé. En collaboration avec le fournisseur PMP du MAECI, un module d'inventaire a été préparé pour être installé en juin 2006. Les procédures ont été communiquées aux missions et deux employés ont été engagés en juin 2006 pour faire le suivi du processus et le gérer.</p> <p>Une deuxième phase du programme de contrôle d'inventaire permettra à PPTC d'assurer le suivi de l'inventaire depuis son intégration dans les coffres de PPTC jusqu'à sa réception et son utilisation par les missions.</p>	<p>PPTC étudie une approche par étapes en consultant les services consulaires du MMAECII pour le rapatriement du processus d'admissibilité.</p>
<p>3) L'ébauche du rapport de référence a été présentée à la PDG le 23 décembre 2005.</p>	<p>Le rapport de référence a été distribué aux directeurs généraux des bureaux clés en juin 2006.</p>	

<p>4) La révision en deux phases du programme de formation est en cours et elle comprendra une composante en ligne.</p> <p>Phase 1 : Concevoir un programme de formation à distance qui ira plus en profondeur que le manuel de formation actuel. Des modules PDG seront disponibles sur l'intranet et les participants devront passer un examen en ligne.</p> <p>La conception de modules de formation pour les missions sur la politique d'admissibilité sera complétée d'ici le 31 mars 2006.</p> <p>Des consultations avec le bureau des affaires consulaires de AEC sur le contenu et le concept auront lieu en février 2006.</p>	<p>4) Le test des modules de formation a été entrepris dans cinq missions en juillet 2006.</p> <p>La mise en œuvre dans les missions à l'étranger aura lieu au cours du deuxième trimestre de 2006.</p>	<p>4) L'évaluation de la performance en regard de la formation aura lieu au cours de l'année financière 2007-2008.</p> <p>Des modules de formation interactifs seront élaborés pour la formation du personnel dans les missions.</p>
--	---	--

3.57 Délivrance à l'étranger PPHD

Observations du BVG

Le contrôle sur la délivrance des passeports par les missions à l'étranger pose plusieurs risques.

Le personnel consulaire ne reçoit pas régulièrement la même formation théorique et n'est pas aussi qualifié que les examinateurs au pays.

Les missions impriment toujours les passeports sur l'ancien livret de passeport.

Réponse de PPTC

La formation du personnel consulaire sera révisée pour être mieux harmonisée avec celle des examinateurs de PPTC.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>La révision du programme de formation, avec un volet électronique, a commencé et comprend deux étapes.</p> <p>Étape 1: Mettre au point un programme de formation à distance plus approfondi que le manuel de formation actuel. Des modules PDF seront disponibles sur le réseau intranet et les participants seront tenus de passer un examen en ligne.</p> <p>La conception des modules de formation du personnel des missions sur la politique d'admissibilité doit être terminée le 31 mars 2006.</p> <p>Consultation de la Direction générale des affaires consulaires du MAECI sur le contenu et la conception en février 2006.</p>	<p>Un projet pilote sur les modules de formation a débuté dans cinq missions en juillet 2006.</p> <p>La mise en œuvre dans les missions à l'étranger se fera au troisième trimestre de 2006.</p>	<p>L'évaluation du rendement de la formation se fera en 2007-2008.</p> <p>Des modules de formation interactifs seront mis au point à l'intention du personnel des missions.</p>

3.58 Évaluation du risque PPSD

Observations du BVG

Effectuer une évaluation approfondie du risque que posent pour la sécurité les fonctions d'examen et de sécurité des passeports, déterminer les manquements importants à son mandat en vertu du *Décret sur les passeports canadiens* et prendre les mesures qui s'imposent. Une telle évaluation devrait porter sur les autorisations de sécurité des examinateurs du Bureau des passeports; l'exécution et l'enregistrement des vérifications des répondants; les profils du système; l'intégralité et l'exactitude de sa liste de surveillance et des méthodes utilisées pour partager les données avec les autres organismes fédéraux et provinciaux; le mécanisme permettant de tirer des leçons de l'expérience; et la gestion des enquêtes.

Réponses de PPTC

- 1) MAECI a contribué à la première évaluation du risque.
- 2) Une évaluation du risque a été entreprise pour mesurer le risque stratégique sur le plan de la sécurité.
- 3) On procédera à une analyse du risque pour cerner les besoins du nouveau système de délivrance.
- 4) La création de nouvelles unités régionales de la sécurité relevant des administrations régionales et de l'administration centrale de PPTC contribuera à renforcer la continuité des mesures de sécurité allant de la vérification de l'identité jusqu'à l'impression des passeports. Durant l'exercice budgétaire 2005-2006, huit nouveaux agents régionaux de la sécurité ont été engagés à cette fin. Les unités seront établies dans les administrations régionales et appuieront le programme de conformité, mèneront les entrevues des requérants sur place dans les cas complexes et feront enquête sur les demandes ou requérants frauduleux.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>1) Services de passeports dans les missions: MAECI a fait l'évaluation du risque et du contrôle de la Solution d'impression des passeports dans les missions. Des recommandations ont été formulées et elles déboucheront sur des mesures concrètes en 2006-2007.</p> <p>Le mandat d'une étude d'évaluation du risque de tout le processus de délivrance, de la réception de la demande jusqu'à l'impression du passeport, a été établi.</p>	<p>1) Conformité avec la procédure : vérification de la conformité du processus avec la politique, la procédure et la formation en matière d'admissibilité. La vérification permettra d'évaluer et d'améliorer la standardisation. Il est prévu de la réaliser durant l'exercice 2006-2007.</p> <p>Gestion de la sécurité de la TI: prolongement de la vérification du MAECI; nécessaire pour répondre aux exigences du SCT et du BVG. Prévue pour l'exercice 2006-2007.</p> <p>L'étude d'évaluation du risque du processus de délivrance a été achevée en septembre 2006.</p> <p>Un Cadre de gestion du risque sera élaboré pour tout le PPTC en intégrant les résultats des deux évaluations du risque (SIPM et de délivrance).</p> <p>Une vérification des services de passeports dans les missions à l'étranger a été entreprise par le MAECI et doit être achevée en 2006-2007.</p>	

<p>2) Achèvement de l'analyse du risque constituant la phase 1 du projet.</p> <p>Le rapport de référence sur les opérations à l'étranger, préparé par la Direction générale de la sécurité, constitue le fondement de l'élaboration d'une évaluation détaillée du risque posé sur le plan de la sécurité.</p>	<p>2) Passeports Canada redéfinit le mandat de la Direction générale de la sécurité pour mieux identifier ses fonctions et processus fondamentaux. Ensuite, un plan stratégique de trois ans et une recommandation de restructuration seront élaborés.</p>	
<p>3) Les exigences de haut niveau et les méthodes de travail correspondantes ont été identifiées pour le système de la prochaine génération. Toutefois, le Comité exécutif a décidé d'établir un modèle de service permettant d'identifier les besoins de processus du point de vue du client. Ce modèle aidera à cerner les besoins du système à l'appui du processus.</p>	<p>3) Des principes du modèle de service seront élaborés pour être présentés au Comité exécutif.</p>	
<p>4) Huit postes de conseiller régional de la sécurité ont été classifiés et financés; la dotation a commencé et continuera par étapes entre septembre 2006 et mars 2007. Il y aura deux conseillers de la sécurité dans chaque région.</p>	<p>4) La Direction générale de la sécurité lance un projet de révision complète du système de signalements. Ceci permettra de clarifier l'utilisation passée des champs d'information, de documenter les procédures d'utilisation future, et d'éliminer les données dont la conservation n'est plus justifiée sur le plan juridique. Des fonds seront demandés à l'interne pour cette initiative.</p>	

Introduction de droits

3.93 Les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires n'ont pas été suivies PPCD		
Observations du BVG <p>Quand le Conseil du Trésor a approuvé l'imposition des droits consulaires en 1995, il a exigé que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, comme il s'appelait à l'époque, absorbe les coûts futurs des services consulaires et présente entièrement les coûts dans son Budget principal des dépenses. Cependant, les rapports annuels présentés par le Ministère au Parlement ne contiennent que peu d'information sur les coûts des services consulaires. Les personnes qui demandent un passeport n'ont pas été consultées comme il se doit et ne savent pas pourquoi elles paient et en quoi les fonds perçus servent aux services consulaires.</p>		
Réponse de PPTC <p>Un plan est en cours d'élaboration pour assurer la conformité avec tous les aspects de la nouvelle <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> (LFU), notamment avec les exigences de consultation des clients.</p>		
Mesures		
2005-2006	2006-2007	2007-2008
Le plan relatif à la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> a été présenté au CE le 11 mai. Une session d'information plus détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été présentée au Comité exécutif le 1 ^{er} février 2006. Des consultations publiques devaient débiter en mars 2006. En raison de retards causés par l'élection fédérale, le processus commencera durant l'exercice 2006-2007.	Passeports Canada effectue actuellement une révision de son mécanisme de financement. Si une augmentation des droits est nécessaire, Passeports Canada entreprendra les consultations voulues, comme prévu dans la LFU.	

3.94 La nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* impose des exigences supplémentaires PPTC**Observations du BVG**

Le Bureau des passeports ne respecte pas entièrement les exigences fixées par la Politique sur les frais d'utilisation externe du Conseil du Trésor. La *Loi* impose de nouvelles exigences de transparence sur la façon dont les coûts justifient les frais et les niveaux de service attendus. Le Bureau des passeports n'est pas prêt à respecter la nouvelle loi, car il ne possède pas d'information fiable sur les coûts associés aux normes de service.

Réponse de PPTC

Un système de gestion par activité permettra d'obtenir de meilleures informations sur les coûts et les capacités de PPTC.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
Phase 1- Les modèles de gestion par activité sont terminés. On a établi le coût de tous les produits, services et canaux de distribution. Les données de production ont été validées.	La Phase 2 du modèle de gestion par activités sera terminée à l'automne 2006. Passeport Canada a mené une enquête auprès des clients. Les données seront évaluées et serviront à prendre des décisions sur la prestation du service.	

3.96 La nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* impose des exigences supplémentaires PPCD

Observations du BVG

Le Bureau des passeports devrait:

- mettre au point de l'information fiable sur les coûts associés aux normes de service pour justifier les droits actuels et toute augmentation future des droits, et
- améliorer sa méthode de consultation des clients pour respecter la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* et mettre en place un mécanisme approprié de règlement des différends au sujet des droits.

Réponse de PPTC

- 1) Un système de gestion par activité permettra d'obtenir de meilleures informations sur les coûts et les capacités de PPTC.
- 2) Des consultations publiques seront entreprises au sujet des frais d'utilisation.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1) Phase 1: L'élaboration du modèle de gestion par activité pour décembre 2005 est terminée.	1) La phase 2 de mise en œuvre du modèle de gestion par activité est prévue pour l'été 2006. Le coût des deux canaux de distribution restants sera établi à temps pour la phase 2 de mise en œuvre durant l'été 2006.	
2) Le plan relatif à la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> a été présenté au CE le 11 mai. Une session d'information plus détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été présentée au Comité exécutif le 1 ^{er} février 2006. Des consultations publiques devaient débuter en mars 2006. En raison de retards causés par l'élection fédérale, le processus commencera durant l'exercice 2006-2007.	2) Des consultations publiques sont prévues pour 2007, mais elles dépendront des résultats de la révision du mécanisme de financement de Passeports Canada et de l'approbation d'une augmentation des droits par le ministre.	

Service au public

3.62 et 3.63 Normes de service PPDD		
<p>Observations du BVG</p> <p>Des normes de service clés ont été établies, mais elles sont incomplètes.</p> <p>Le Bureau a réduit ses normes de service en décembre 2001 sans avoir consulté les parties intéressées.</p> <p>Il n'existe pas de normes pour les fonctions d'examineur comme la validation de l'identité et l'établissement de la citoyenneté. Il n'existe pas non plus de normes nationales sur la production de l'examineur et le taux d'erreur, c'est-à-dire le nombre de demandes que les examinateurs doivent traiter chaque jour et le nombre d'erreurs pouvant se produire.</p>		
<p>Réponse de PPTC</p> <p>On a entrepris la première analyse des taux d'erreur des examinateurs. La question sera traitée dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité.</p>		
Mesures		
2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>En janvier 2006, Passeport Canada a approuvé les fonds et la méthodologie l'établissement de base de référence de l'assurance de la qualité des activités d'examen des demandes de passeport. Les détails de l'activité ont été formulés en consultant l'inspecteur général du MAECI et la méthodologie d'échantillonnage a été établie en consultant Statistique Canada. L'activité d'établissement d'une base de référence pour l'assurance de la qualité repose sur l'évaluation des éléments critiques de la page d'identité du passeport.</p>	<p>Les Opérations ont fait le point sur la qualité en juillet 2006 et c'est ce qui constituera la base de référence pour faire des comparaisons.</p> <p>Une méthodologie sera formulée en fonction de normes ISO à partir de la base de référence susmentionnée. La méthodologie sera établie à partir du contexte actuel et elle sera révisée à mesure que les procédures s'améliorent, par exemple après l'introduction de la technologie de reconnaissance faciale.</p> <p>La capacité de PPTC à appuyer le programme sera accrue en utilisant les entraîneurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions.</p> <p>On investira dans la capacité actuelle pour appuyer le volet de conformité du programme.</p>	<p>Amélioration continue de la méthodologie et révision de la conformité avec la méthodologie.</p>
	<p>PPTC a entrepris une révision de ses normes de service à la clientèle pour vérifier leur validité et voir s'il y a des faiblesses. Les résultats préliminaires ont été présentés au comité exécutif de PPTC en août 2006 pour obtenir son approbation. PPTC dressera un plan de mise en œuvre d'ici novembre 2006.</p>	

3.73 Services dispensés par l'entremise des députés PPDD

Observations du BVG

Aucune entente officielle ne régit ce mode de fonctionnement et le Bureau n'en a pas analysé les risques pour la sécurité.

Réponse de PPTC

Le processus de prestation de services par l'entremise des députés a fait l'objet d'une révision et des procédures ont été mises en œuvre pour le formaliser et en réduire le risque.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
<p>En 2005, PPTC a entrepris une révision de la prestation de services par l'entremise des députés. Ceci a débouché sur la formalisation du processus de transmission des demandes des requérants par le truchement des députés, en tenant compte des questions de sécurité, de la protection de la vie privée et d'exigences juridiques.</p> <p>Le requérant est maintenant tenu de signer un formulaire de consentement pour garantir que l'échange d'informations entre le député et PPTC au nom du requérant est conforme aux dispositions de la <i>Loi sur la protection de la vie privée</i>. Afin de rehausser la sécurité, le passeport est envoyé directement à l'adresse postale du requérant ou celui-ci peut aller le chercher lui-même dans l'un de nos bureaux régionaux.</p> <p>Tous les changements garantiront que la norme de service de 20 jours sera préservée. Les demandes de service urgent ou accéléré seront réacheminées dans les bureaux de service régionaux afin de respecter la politique pertinente.</p> <p>Un projet de mise à l'essai pour une période de six mois, du nouveau processus, a été présenté au ministre. Le 24 mars 2006, pour le lancement au projet, une trousse d'information a été préparée pour communiquer les changements de procédure aux députés.</p>	<p>Les résultats de l'essai serviront à évaluer l'avenir de la prestation de services par l'entremise des députés.</p>	

3.74 Consultation des clients PPCD/PPPD

Observations du BVG

Le Bureau des passeports n'a pas analysé laquelle des différentes méthodes de prestation est la plus souhaitable. Le Bureau des passeports doit consulter ses clients afin d'établir des normes de service acceptables qui peuvent être satisfaites à un coût raisonnable sans compromettre l'intégrité du passeport.

Réponse de PPTC

Un plan est en cours d'élaboration pour assurer la conformité avec tous les aspects de la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU), notamment avec les exigences de consultation des clients.

Mesures

2005-2006	2006-2007	2007-2008
Le plan relatif à la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> a été présenté au CE le 11 mai. Une séance d'information plus détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été présentée au Comité exécutif le 1 ^{er} février 2006. Des consultations publiques devaient débiter en mars 2006. En raison de retards causés par l'élection fédérale, le processus commencera durant l'exercice 2006-2007.	Passeport Canada a mené une enquête auprès des clients au sujet de plusieurs questions. Les données seront évaluées et serviront à prendre des décisions sur la prestation du service.	