



Passeport  
Canada

Passport  
Canada

# Faire face au changement

RAPPORT ANNUEL 2006-2007



Canada 

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en format PDF à :  
[www.passeportcanada.gc.ca](http://www.passeportcanada.gc.ca)  
Catalogue No. FR-2-1 / 2007F-PDF  
ISBN : 978-0-662-09594-1  
©Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

# Table des matières

<b>Message du président-directeur général</b> .....	2
<b>Passeport Canada en bref</b> .....	3
<b>Rendement</b> .....	8
<b>L'année en revue</b> .....	20
<b>Progrès réalisés au chapitre de nos priorités</b> .....	25
• <b>Excellence dans la prestation mondiale des services</b> .....	26
• <b>Renforcement de la sécurité</b> .....	30
• <b>Positionnement stratégique</b> .....	35
• <b>Réalisation du potentiel des employés</b> .....	37
<b>Vers l'avenir</b> .....	38
<b>États financiers</b> .....	40
<b>Points de service</b> .....	52
<b>Annexe A</b> .....	63

# Message du président-directeur général

Avec le recul du temps, l'hiver 2006-2007 risque fort d'apparaître à tous ceux qui travaillent actuellement à Passeport Canada comme la période la plus délicate que notre organisme ait jamais traversée, une période où nous avons dû faire face à des pressions sans précédent.

La mise en œuvre de la première phase de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental, conjuguée à la prospérité continue du Canada, a incité un nombre phénoménal de Canadiens à faire une demande de passeport.

Bien qu'énorme, la charge de travail accrue qui en a découlé a été assumée grâce au dévouement, à la faculté d'adaptation et à l'innovation dont ont fait preuve la direction et le personnel de Passeport Canada. Nous avons augmenté la production pour faire face au gonflement du volume, mais, bien que nous ayons réussi à faire passer notre production quotidienne de 13 000 à 20 000 passeports, nous n'avons pas pu répondre à la demande massive enregistrée selon nos normes de service habituelles.



Parallèlement à la pression imposée par le traitement d'un plus grand nombre de demandes de passeport, il fallait également maintenir l'intégrité du passeport canadien dans un contexte mondial de la sécurité en constante évolution. Passeport Canada a poursuivi sa collaboration avec ses partenaires chargés de la sécurité pour réduire la fraude d'identité tout en continuant à œuvrer à la mise en place de mesures de sécurité d'avant-garde pour les documents de voyage.

En cette période d'activité fébrile, les taux de satisfaction de notre clientèle ont correspondu essentiellement à ceux de l'exercice précédent, qui avait été beaucoup plus calme.

Je suis fier de la manière dont Passeport Canada a relevé ces défis, tout en restant axé sur le service à la clientèle. De fait, je crois que ce succès témoigne de notre volonté de devenir une organisation plus ciblée et plus stratégique, comme l'a recommandé la vérificatrice générale.

Depuis deux ans, nous nous sommes attachés à mettre en place une structure de gestion et une structure organisationnelle qui nous préparent pour l'avenir. Nous avons notamment élargi notre rôle en matière de gestion de l'identité, modernisé nos technologies de la sécurité et des processus opérationnels, et renforcé nos pratiques de gestion. Ces améliorations nous ont valu une évaluation positive dans le cadre de la vérification de suivi que la vérificatrice générale a effectuée en 2007.

L'avenir réserve certainement à Passeport Canada une charge de travail élevée continue ainsi que des défis constants dans le contexte de la sécurité. Mais je suis convaincu que nous continuerons à relever ces défis avec la diligence et la motivation qui sont les signes distinctifs de notre organisme.

Gérald Cossette

# Passeport Canada en bref

## Quelques statistiques :

Nombre de bureaux :	33
Nombre d'employés :	plus de 2 200
Nombre de passeports délivrés :	3 663 182
Revenus en 2006-2007 :	231 518 000 \$

## 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

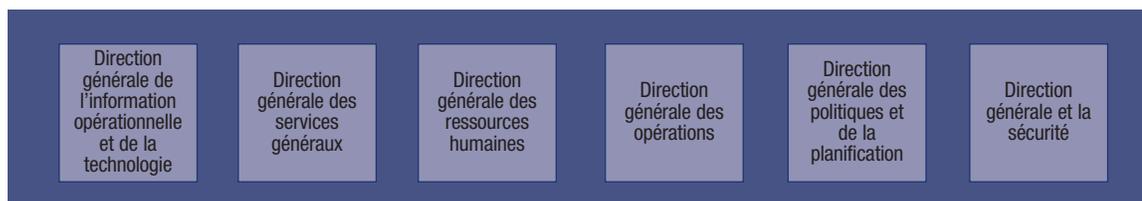
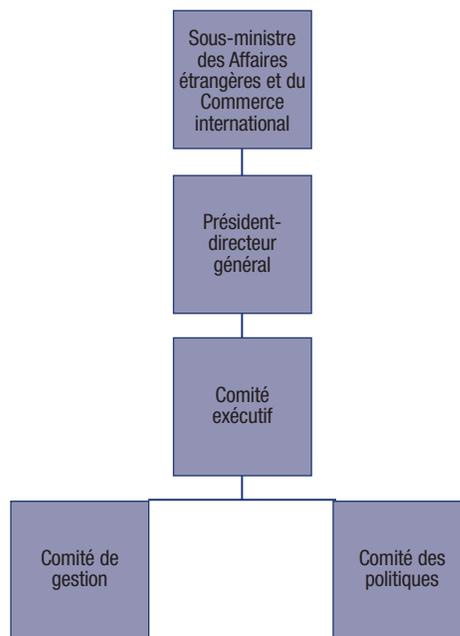
- Excellence
- Respect
- Intégrité

## Notre structure

Créé en 1990 à titre d'organisme de service spécial, Passeport Canada assure son autofinancement. Notre financement provient principalement des droits perçus des clients, que nous versons dans un fonds renouvelable. Nous ne recevons aucun crédit parlementaire pour nos frais d'exploitation.

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.

Le président-directeur général (PDG) est responsable de la gestion de Passeport Canada et relève directement du sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international. Le PDG dirige un comité exécutif, qui définit l'orientation stratégique de l'organisme et supervise les grandes activités et politiques ainsi que les projets d'envergure. Notre structure administrative comprend six directions générales, ainsi que quatre bureaux régionaux.



## Président-directeur général

Le PDG est chargé 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.

## Comité exécutif

Le Comité exécutif comprend les directeurs généraux de toutes les directions générales, qui établissent la structure de gouvernance pertinente, définissent l'orientation stratégique de l'organisme et veillent à ce que la capacité organisationnelle soit en place pour nous permettre de réaliser notre mission et d'atteindre nos objectifs stratégiques.

## Comité de gestion

Le Comité de gestion est un comité interfonctionnel formé de représentants du niveau de directeur de toutes les directions générales qui aident la PDG et le Comité exécutif à exécuter les programmes conformément à la stratégie établie dans notre plan d'entreprise et notre plan stratégique.

## Comité des politiques

Le Comité des politiques est chargé d'approuver les politiques de Passeport Canada, notamment celle relative à l'admissibilité. Il est formé de représentants du niveau de directeur de toutes les directions générales et vise à évaluer l'incidence des modifications des politiques dans l'ensemble de l'organisme.

## Direction générale de l'information opérationnelle et de la technologie

La Direction générale de l'information opérationnelle et de la technologie approuve et gère nos grands projets et programmes de gestion de l'information et des technologies. Elle assure la cohérence et la qualité de l'exécution des projets et de la prestation des services, et veille à ce qu'ils atteignent les objectifs stratégiques et organisationnels.

## Direction générale des services généraux

La Direction générale des services généraux définit l'orientation stratégique qui permet à Passeport Canada d'exécuter à l'échelle nationale ses divers programmes en matière de communications, de finances et d'administration.

## 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 des opérations

La Direction générale des opérations fournit des services relatifs aux documents de voyage canadiens aux Canadiens qui vivent au Canada et aux États-Unis et aux résidents permanents au Canada. Elle 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.

## Nos clients

Passport Canada works to understand who Passeport Canada s'efforce de comprendre qui sont ses clients et où il y aura des demandes de passeport. Parmi les requérants dont le passeport a expiré en 2006-2007, 52,6 % ont demandé un nouveau passeport dans un délai d'environ six mois à partir de la date d'expiration du passeport. À la fin de mars 2007, 41,86 % des Canadiens avaient un passeport en cours de validité. Voici la ventilation des titulaires de passeport par province :

## Nos produits

Passeport Canada produit huit types de documents de voyage :

- Le *passport de 24 pages*, qui représente 98 % des documents de voyage délivrés par Passeport Canada.
- Le *passport de 48 pages*, pour les personnes qui se déplacent fréquemment à l'étranger, par exemple les gens d'affaires.
- Le *passport 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 *passport 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 *passports 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 Canadiens qui présentent une demande à l'étranger et qui doivent effectuer un voyage urgent, un *passport provisoire* est offert. La période de validité du *passport provisoire* peut s'étendre jusqu'à un an, selon les plans de voyage du requérant, qui, dans l'intervalle, doit échanger ce *passport* contre un *passport régulier*.

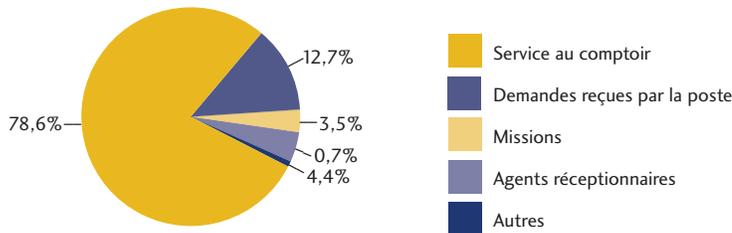
## Nos partenaires

Afin d'optimiser la nature sécuritaire des documents de voyage et de réduire les coûts, Passeport Canada collabore avec des partenaires à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement dans de nombreuses facettes de ses activités. Ces partenaires comprennent :

- les gouvernements provinciaux et territoriaux et, notamment, 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.

# Rendement

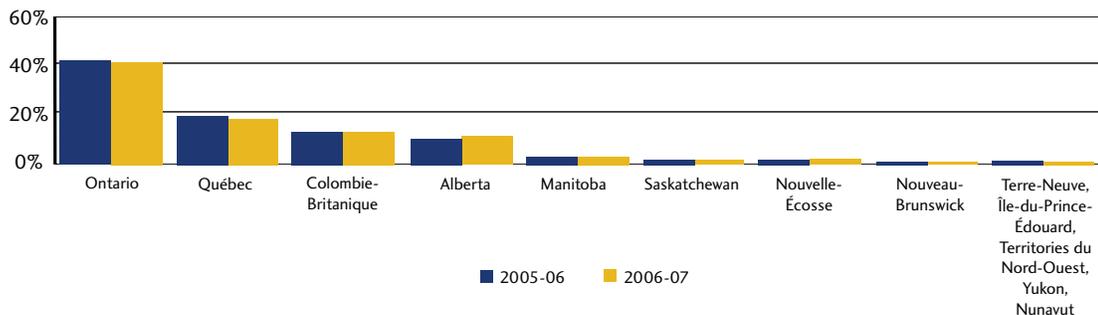
## POURCENTAGE DE DEMANDES PAR MODE DE PRESTATION DE SERVICE 2006-07



Comme l'an dernier, les bureaux régionaux ont traité, par le service au comptoir, 78,6 % de toutes les demandes reçues, soit une baisse de 1,7 % comparativement à l'année dernière. Le volume des demandes reçues par la poste a augmenté de 1,4 point de pourcentage. Les agents

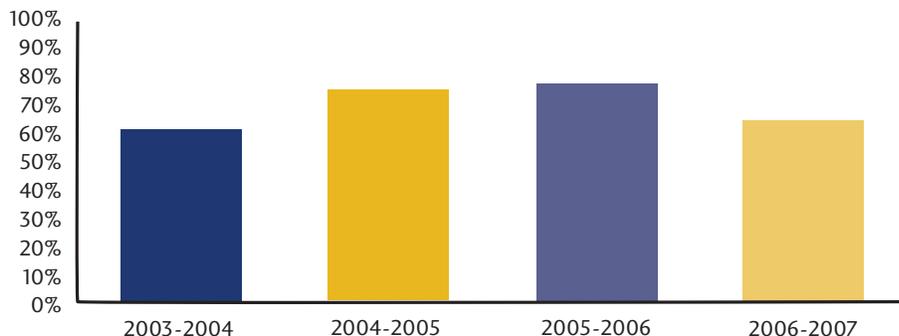
réceptionnaires ont vu leur part de marché s'accroître de 1,2 point. Il y a eu des déplacements de volume, car la hausse du volume a eu des répercussions sur le délai d'attente et le délai de traitement dans les bureaux régionaux.

## POURCENTAGE DE PASSEPORTS DÉLIVRÉS PAR PROVINCE ET TERRITOIRE EN 2005-06 ET EN 2006-07



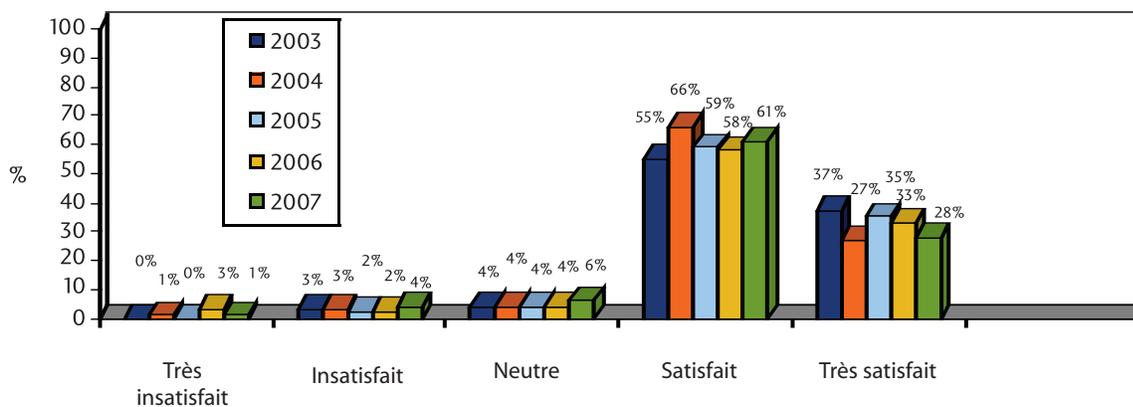
La région de l'Ontario continue de compter pour un fort pourcentage du volume, étant à l'origine de 43,5 % de toutes les demandes intérieures en 2006-2007. Il s'agit cependant d'une diminution de 1,5 % par rapport à l'année précédente. Les demandes intérieures ont augmenté de 1 % en Alberta.

## POURCENTAGE DE CLIENTS AYANT ATTENDU MOINS DE 45 MINUTES



Durant l'exercice 2006-2007, le pourcentage de clients qui ont attendu moins de 45 minutes a diminué de 10,6 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, puisque 67,7 % des clients ont attendu moins de 45 minutes en 2006-2007.

## OVERALL SATISFACTION WITH PASSPORT CANADA SERVICES



Dans l'ensemble, près de neuf clients sur dix (89 %) se disent très satisfaits (28 %) ou satisfaits (61 %) du service reçu à Passeport Canada. Il s'agit d'une baisse minime par rapport au sondage de l'an dernier, qui avait révélé que 91 % des clients étaient satisfaits. La différence pourrait s'expliquer par la hausse du volume liée aux nouvelles exigences américaines imposées aux voyageurs qui se déplacent par avion.

## Modes de prestation des services

Passport Canada services are offered through  
Les services de Passeport Canada sont offerts par le truchement de toute une gamme de points d'accès. Les demandes peuvent être déposées à nos bureaux régionaux ou chez nos agents réceptionnaires, remplies sur Internet et présentées en personne ou par la poste, acheminées par la poste à l'Administration centrale ou envoyées par l'entremise d'un député

Mis sur pied en 2002, notre réseau d'agents réceptionnaires a considérablement élargi l'accès aux services de passeport dans tout le pays, particulièrement dans les régions rurales, éloignées ou nordiques. Grâce aux partenariats établis avec Service Canada et avec Postes Canada, nous pouvons maintenant offrir nos services par l'entremise de 101 points de service d'agents réceptionnaires, soit un ajout de huit points de service en 2006-2007. Environ 172 000 demandes de passeport ont été soumises par l'intermédiaire des agents réceptionnaires au cours de l'exercice.

Les Canadiens qui vivent ou voyagent à l'étranger ont accès aux services de passeport par l'entremise de tous les bureaux consulaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les demandes de passeport sont reçues et approuvées à la mission et les passeports sont imprimés au Canada afin que tous les passeports possèdent toutes les caractéristiques de sécurité. Au besoin, des passeports temporaires et des passeports d'urgence peuvent aussi être délivrés rapidement. Au 31 mars 2007, plus de 136 000 passeports avaient été délivrés dans les missions à l'étranger.

Les demandes de renseignements peuvent se faire par téléphone au 1 800 567-6868 dans les deux langues officielles. Des services ATS sont offerts au 1 866 255-7655. Un service Internet est offert à [www.passeportcanada.gc.ca](http://www.passeportcanada.gc.ca). Nos formulaires de demande sont également imprimés en gros caractères ou en Braille à l'intention des malvoyants.

## Qualité du service

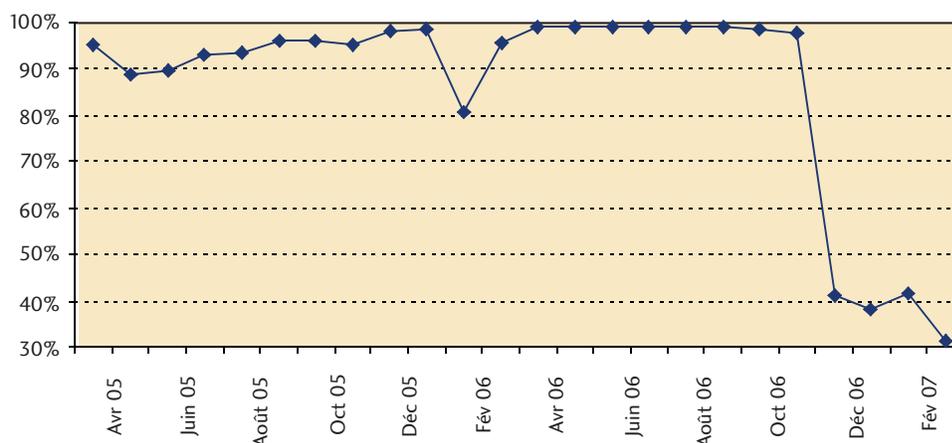
La hausse phénoménale des demandes présentées durant l'hiver 2006-2007 a entraîné une diminution regrettable, mais inévitable, de la qualité de notre service. Une hausse de la charge de travail était prévue, en raison de la nouvelle réglementation américaine relative aux passeports, mais la réaction des Canadiens a dépassé toutes les prévisions. Le présent rapport fait une large place aux mesures que nous avons prises pour ramener notre rendement à la hauteur de nos attentes et de celles des Canadiens au cours de la prochaine année.

## Délais de traitement

Pour l'ensemble de l'exercice, les objectifs de délais de traitement ont été atteints pour 77,9 % des demandes, en raison des solides résultats obtenus jusqu'en novembre. Mais comme les volumes ont largement dépassé les capacités entre décembre 2006 et mars 2007, le rendement a diminué. Durant cette période, 36,9 % des demandes ont été traitées dans le respect des normes établies en matière de délais de traitement. Afin de faire face à l'augmentation de la demande, nous avons accru notre productivité de 40 % entre octobre et la fin de mars en travaillant des heures supplémentaires, en embauchant de nouveaux employés, en répartissant la charge de travail entre les bureaux, en accroissant la

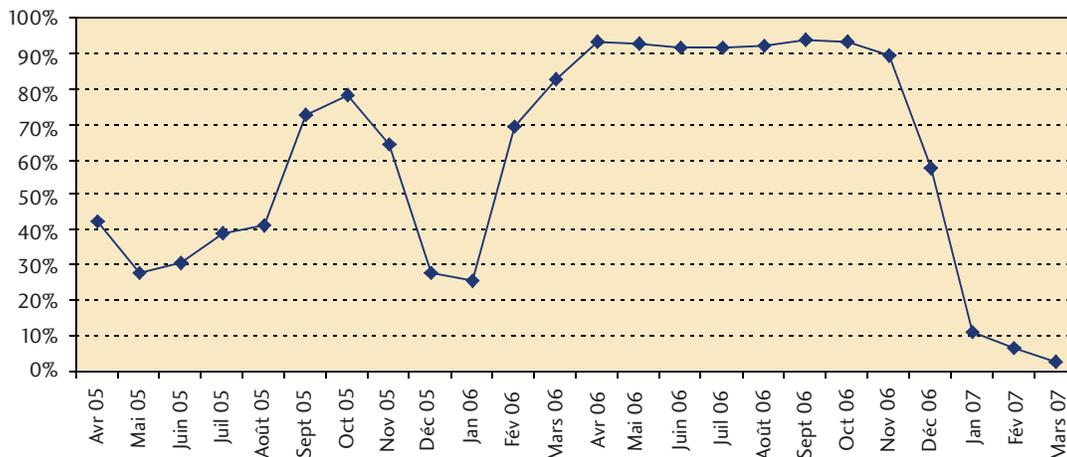
capacité d'impression par l'ajout d'employés et de quarts de travail, et en agrandissant les locaux de traitement, y compris en ouvrant le Centre de traitement des demandes reçues par la poste de Mississauga.

### POURCENTAGE DE DEMANDES PRÉSENTÉES EN PERSONNE TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 10 JOURS



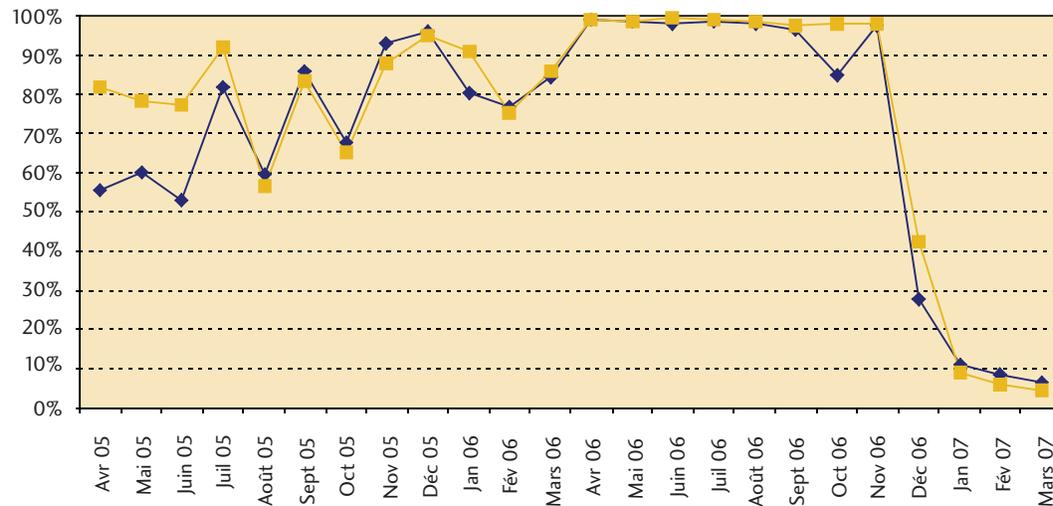
Les objectifs de délais de traitement pour les bureaux régionaux ont été atteints pour 73,1 % des demandes ordinaires, 97,9 % des demandes urgentes et 99,9 % des demandes de services express. Ce résultat est dû au volume plus élevé que prévu enregistré entre décembre et mars, période au cours de laquelle 37,6 % des demandes ordinaires ont été traitées dans les délais établis.

## POURCENTAGE DE DEMANDES REÇUES PAR LA POSTE TRAITÉES DANS UN DÉLAI DE 20 JOURS



Les normes de service en ce qui a trait aux demandes reçues par la poste ont été respectées dans 65,7 % des cas en 2006-2007. Ce résultat s'explique par la brusque augmentation du volume découlant de l'exigence américaine imposée aux voyageurs qui entrent aux États-Unis par avion d'être munis d'un passeport en cours de validité. De décembre à mars, les délais de traitement établis ont été respectés pour 16,7 % des demandes. À la fin de l'exercice financier, nous avons un arriéré de 193 700 demandes, ce qui aura des répercussions sur les délais de traitement en 2007-2008, quand nous finirons de traiter ces demandes. Ce résultat s'explique aussi par une modification de la méthode de collecte de l'information sur le rendement. Au cours de cet exercice, nous avons commencé à calculer le délai de traitement à partir du moment où nous recevons une demande. Par le passé, le calcul du délai commençait dès l'ouverture d'un fichier électronique, et le temps qui s'écoulait entre la réception de la demande et la création du fichier électronique n'était pas compté comme c'est le cas maintenant.

## DÉLAI DE TRAITEMENT - AGENTS RÉCEPTIONNAIRES

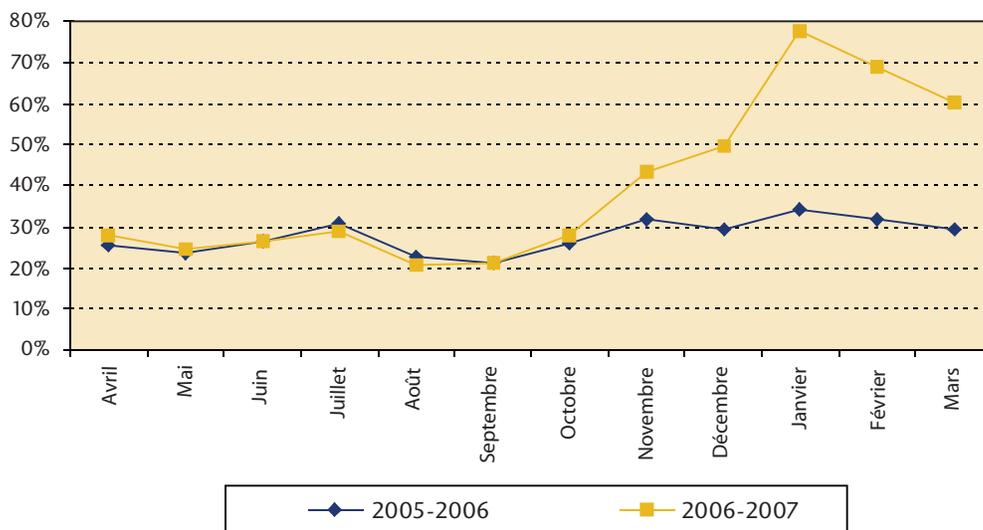


Le volume de demandes présentées par le biais des agents réceptionnaires s'est accru de 66 % par rapport à 2005-2006. En raison de cette croissance importante, les cibles de délai de traitement pour les demandes reçues par l'entremise des agents réceptionnaires de Postes Canada ont été atteintes pour 54,6 % des demandes; dans le cas des demandes reçues par l'entremise des agents de Service Canada, les cibles ont été atteintes dans 55,7 % des cas.

## Temps d'attente

Les résultats de l'exercice en ce qui concerne le temps d'attente sont faibles; seulement 67,1 % des requérants ont attendu moins de 45 minutes en file dans un bureau des passeports avant d'être servis. La norme de service a été particulièrement difficile à respecter entre décembre et mars. Durant cette période, après avoir été reçus à un comptoir d'examen préliminaire, 45 % des clients qui se sont présentés en personne ont été servis en moins de 45 minutes.

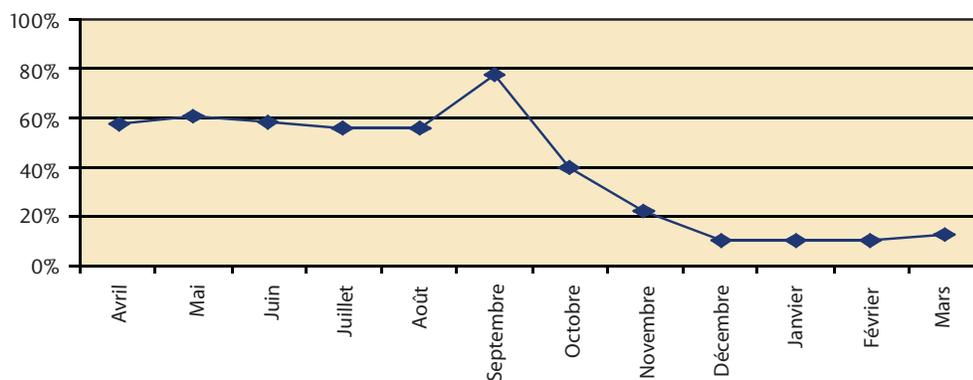
### TEMPS D'ATTENTE MOYEN EN MINUTES



## Centres d'appel

centres d'appels concernant le statut des demandes de passeport ont commencé à augmenter fortement lorsque les volumes se sont mis à grimper. Pour l'ensemble de l'exercice, nous avons répondu à 39,35 % des appels en 5 minutes. Le rendement a commencé à diminuer sensiblement en novembre. D'avril à novembre, nous avons répondu à 53,53 % des appels en 5 minutes, alors que de décembre à mars, ce pourcentage est descendu à 11 %. Même si le nombre de préposés dans les centres d'appel est passé graduellement de 48 à 64 de décembre à mars, il y a eu un déclin constant du pourcentage d'appels auxquels ils ont pu répondre chaque jour. Cette baisse s'explique probablement par la hausse de 43 % du nombre de requérants qui ont appelé pour se renseigner sur le statut de leur demande, ce qui a fait passer le nombre d'appels de 19 800 en décembre à 28 402 en mars.

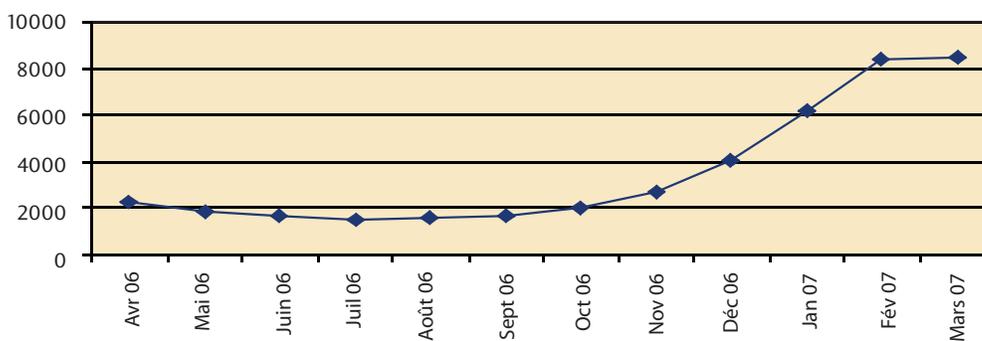
### POURCENTAGE D'APPELS AUXQUELS UN PRÉPOSÉ A RÉPONDU EN 5 MINUTES



## Passeport en direct

Avec l'augmentation considérable des volumes en décembre 2006, le nombre de requérants qui ont présenté leur demande en utilisant le service électronique de Passeport en direct (PED) a grimpé en flèche. En moyenne, 3 500 demandes ont été remplies en ligne chaque semaine. D'avril à novembre, la moyenne hebdomadaire de demandes PED a été de 1 926. Le nombre de demandes a bondi à 6 737 par semaine de décembre à mars. Dans la semaine la plus occupée, 9 538 demandes ont été remplies en ligne.

### NOMBRE DE DEMANDES DE PASSEPORT EN DIRECT EN 2006-07



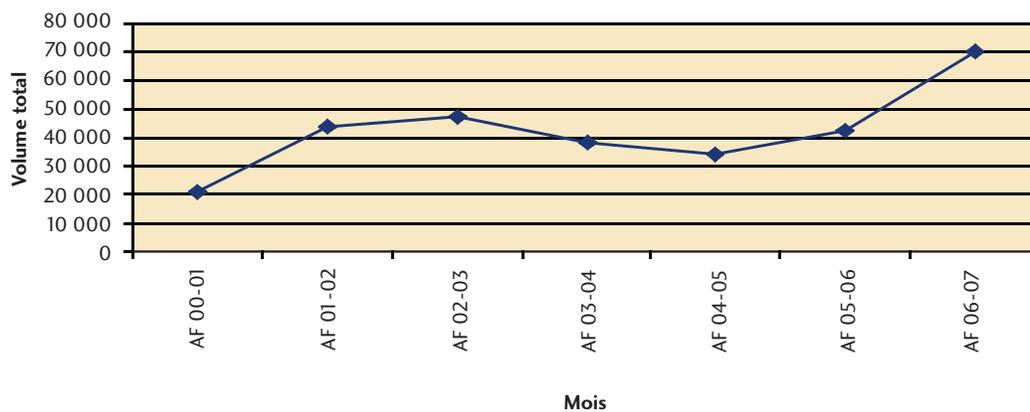
## Coût unitaire des passeports

Le coût de production d'un passeport de 24 pages est de 58,41 \$, d'après notre système de comptabilité par activité. En 2006-2007, les recettes provenant des droits ont dépassé les dépenses, en raison de la forte hausse du volume et de notre incapacité de respecter les normes de service. Au cours du prochain exercice, nous prévoyons que le coût de production d'un passeport sera plus élevé que nos revenus, car nous avons apporté de nombreuses améliorations et embauché du personnel supplémentaire afin de faire face au volume et de respecter les normes de service.

## Correspondance

Le Service de la correspondance rédige les réponses aux lettres et aux courriels adressés au président-directeur général, au ministre des Affaires étrangères et du Commerce international, ou au personnel de l'Administration centrale et des bureaux régionaux. Le Service s'occupe aussi des demandes de renseignements qui nous sont transmises par l'ombudsman. En 2006-2007, le Service a répondu à 70 013 demandes de renseignements, ce qui représente une hausse de 65 % par rapport à l'année antérieure. Ce volume sans précédent s'est concentré dans les derniers mois de l'exercice et était directement lié aux nouvelles exigences américaines en matière de passeport. En raison de cette charge de travail, il est devenu extrêmement difficile de respecter nos normes relatives aux réponses. Mais l'amélioration de notre site Internet, qui a été mis à jour constamment pour répondre aux questions les plus fréquentes, a atténué le problème. Les suggestions du public concernant des améliorations à apporter aux processus ont également été prises en considération pour faire face au volume de demandes de renseignements.

### VOLUME DE LA CORRESPONDANCE



## Satisfaction de la clientèle

Le Sondage national sur la satisfaction de la clientèle (SNSC) de 2007 a été effectué par le groupe de recherche Environics du 18 mai au 12 juin 2007. Il a été mené selon la méthode d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 1 779 Canadiens de toutes les provinces et des territoires qui ont demandé et obtenu un nouveau passeport entre septembre 2006 et mars 2007 en recourant à tous les modes de prestation de services existants (par la poste, en personne dans les bureaux de Passeport Canada et des agents réceptionnaires, et au moyen de Passeport en direct). La taille de l'échantillon du SNSC 2007 a augmenté : 458 personnes ont été ajoutées, pour tenir compte du fait que l'IVHO a échelonné la saison de pointe sur une période de cinq mois au lieu de trois en 2005-2006.

Les principales constatations du sondage sont les suivantes:

- Dans l'ensemble, près de neuf clients sur dix (89 %) se disent très satisfaits (28 %) ou satisfaits (61 %) du service reçu de Passeport Canada l'an dernier. Il s'agit d'une légère diminution par rapport au sondage de l'an dernier, où 91 % de la clientèle s'était déclarée assez satisfaite.
- Les clients accordent une très haute note pour le service reçu des employés qui les ont servis lorsqu'ils ont présenté leur demande de passeport en personne. Près de la moitié d'entre eux se sont déclarés très satisfaits, et pas plus de 2 % ont exprimé une nette insatisfaction.

- En ce qui concerne les priorités du service, les clients estiment que le facteur le plus important est la conception des passeports pour éviter la contrefaçon (82 %), puis la clarté des directives fournies aux personnes qui souhaitent obtenir un nouveau passeport (75 %), la facilité d'accès au service en personne (63 %), la compréhension de leurs besoins particuliers (59 %), le nombre d'années de validité du passeport (58 %), le temps d'attente au bureau de Passeport Canada pour obtenir un service (57 %), et le temps qu'il a fallu pour produire un passeport (55 %).

## Détection de la fraude

Afin que les passeports du Canada demeurent des documents de voyage respectés dans le monde, nos agents maintiennent une vigilance constante à l'égard des demandes frauduleuses ou de l'utilisation frauduleuse des passeports. Les activités de détection de la fraude sont entreprises conformément au *Décret sur les passeports canadiens*.

En 2006-2007, 293 personnes ont fait l'objet de poursuites en vertu des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*, qui donnent au ministre le droit de refuser de délivrer un passeport ou de révoquer un passeport. Il s'agit d'une augmentation de 16 % par rapport à 2005-2006, qui pourrait être attribuable aux volumes plus élevés et à l'amélioration des mesures de sécurité.

En tout, 130 enquêtes ont été réalisées :

- dans 76 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;
- 11 cas se sont avérés non fondés pour l'ouverture d'une enquête;
- 43 cas ont été soumis à l'arbitrage, assortis d'une recommandation de révocation et/ou de refus ainsi que d'une période de refus de service.

Les recommandations formulées à l'intention de l'arbitrage ont abouti aux résultats suivants :

- 33 passeports ont été révoqués;
- 8 demandes de passeport ont été refusées.

La période moyenne de retrait de service a été de 4,7 années.

## Passeports perdus, volés ou inaccessibles

Du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007, 42 743 documents de voyage ont été déclarés perdus, volés ou inaccessibles. Cette information a été communiquée à la GRC, pour être saisie dans la base de données du Centre d'information de la police canadienne et, par l'entremise du Bureau central national d'Interpol à Ottawa, dans la base de données d'Interpol sur les documents de voyage perdus et volés.

# L'année en revue

## Notre environnement opérationnel

Les pressions beaucoup plus intenses qui se sont exercées dans l'environnement opérationnel de Passeport Canada, conjuguées à notre participation accrue à l'élaboration de politiques en matière de sécurité nationale et internationale et d'amélioration des documents de voyage, ont fait de 2006-2007 l'année peut-être la plus difficile que l'organisation ait jamais connue depuis sa création. La hausse sans précédent des demandes de passeport a mis notre personnel, nos bureaux et notre technologie à trop rude épreuve. Tout au long de l'année, nous nous sommes efforcés de soulager les pressions exercées sur notre service tout en observant de strictes exigences de sécurité.

Le contexte des voyages internationaux devient chaque jour plus exigeant pour les gouvernements comme pour les citoyens. Des menaces à la sécurité encore inconnues et plus variées ont entraîné des révisions constantes des politiques et des pratiques touchant les voyageurs; et la technologie évolue rapidement et sans cesse. Nous devons tenir compte du fait que le passeport évolue et devient non seulement un document de voyage mais aussi un document d'identité pour les Canadiens. Ces changements ont accentué les pressions en faveur de la mise au point d'une nouvelle génération de mesures, de systèmes et de contrôles permettant d'assurer la sécurité des passeports. Les conséquences sur notre environnement opérationnel sont énormes.

Notre défi consiste à utiliser le potentiel de la technologie pour répondre aux besoins de nos clients tout en continuant de nous concentrer sur la sécurité. C'est une vraie gageure, mais cet effort est essentiel pour réaliser notre mission.

## L'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO)

En 2004, le Congrès américain a adopté une loi appelée *Intelligence Reform and Terrorism Prevention Act*, qui exigeait que tous les voyageurs en provenance de pays de l'hémisphère occidental, y compris les citoyens canadiens et américains, soient munis d'un passeport ou d'un document de voyage approuvé pour entrer aux États-Unis. L'année suivante, les États-Unis annonçaient la mise en œuvre de l'IVHO qui fixait un échéancier pour la mise en œuvre des nouvelles règles relatives aux passeports. En 2008, tous les citoyens canadiens devront posséder un passeport pour entrer aux États-Unis si le gouvernement américain décide de mettre cette proposition en pratique et qu'on ne parvient pas à se mettre d'accord sur un autre type de document de voyage.

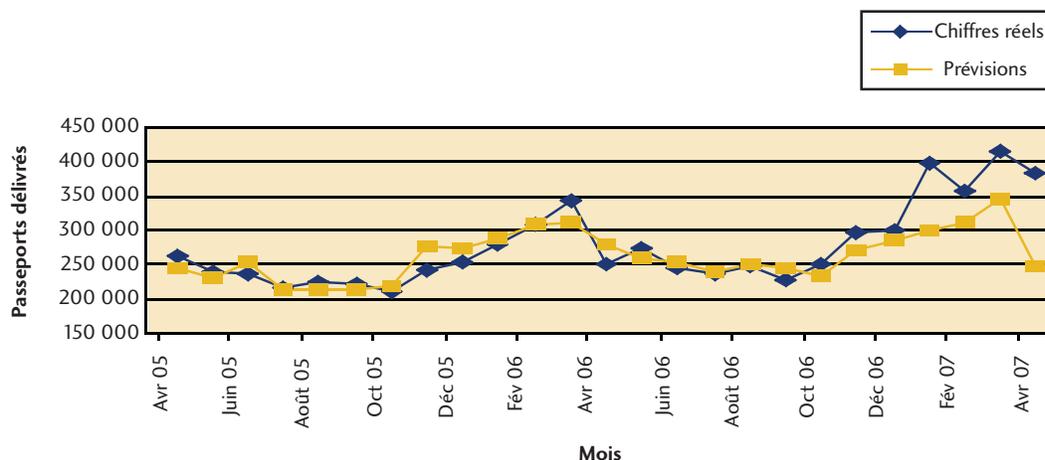
La première phase de l'IVHO a entraîné une augmentation sans précédent et soutenue de notre volume d'activité. Nos bureaux ont eu beaucoup de mal à faire face à cette hausse beaucoup plus élevée que le volume prévu pour l'année. Passeport Canada a reçu environ 3,78 millions de demandes (sans compter celles des missions à l'étranger) en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de 22 % au lieu des 6,6 % prévus.

L'une des raisons de cette hausse a été la confusion qui a régné au sujet des dates de mise en œuvre de l'IVHO. Plus de 25 % des personnes qui ont demandé un passeport l'an dernier croyaient que les exigences de l'IVHO concernant les voyages par voie terrestre entreraient en vigueur en janvier 2007 plutôt qu'en janvier 2008. Un autre facteur a été la décision de plus de 10 % des requérants de faire une demande de passeport même s'ils n'avaient pas de projets de voyage précis.

Dans l'ensemble, nos employés ont fait preuve d'une remarquable capacité à traiter ce volume accru. Ils ont affronté les files quotidiennes de requérants avec un professionnalisme louable et ont effectué de nombreuses heures supplémentaires pour assurer le traitement des demandes. La majorité des requérants et de leurs représentants ont salué la capacité de notre personnel de résister à la pression.

De nombreuses initiatives sont en cours pour nous rendre mieux en mesure de faire face à la hausse extraordinaire du volume. Des précisions à ce sujet sont fournies tout au long du présent rapport. Nous avons l'intention d'accroître notre capacité de traitement, d'élaborer de nouveaux processus et d'en simplifier d'autres. Grâce à un accroissement de l'embauche, de la formation et du déploiement de personnel et à de nouvelles technologies, nous sommes déterminés à relever le défi.

### DEMANDE RÉELLE ET DEMANDE PRÉVUE



## Évacuation des Canadiens du Liban

Passeport Canada a apporté un appui continu et multiforme aux mesures prises par le gouvernement du Canada pour rapatrier environ 17 000 citoyens et résidents canadiens du Liban en 2006 en aidant à établir l'identité et la citoyenneté des passagers qui voulaient quitter le Liban ou s'y trouvaient en transit. À la suite de cette expérience au Liban, nous avons entrepris de revoir la conception du passeport d'urgence afin d'y incorporer des caractéristiques de sécurité supplémentaires. Ce passeport sera imprimé dans les missions à l'étranger et, en période de crise, il pourra être rempli à la main.

## Partenariats internationaux

### Le Groupe des cinq nations

Passeport Canada a accueilli la Conférence de 2006 du Groupe des cinq nations, qui a eu lieu à Kananaskis, en Alberta, en mai 2006. Le groupe comprend l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni, les États-Unis et le Canada; chaque État organise à tour de rôle une conférence annuelle de hauts fonctionnaires qui se réunissent pour échanger des idées et des pratiques exemplaires et discuter de stratégies pour résoudre des problèmes communs. Les discussions sur des exigences plus strictes en matière de sécurité, la gestion de l'identité et le partage des pratiques exemplaires en la matière, ainsi que les échanges concernant des activités comparables se sont révélées bénéfiques pour tous les membres. Nous participerons et nous poursuivrons les échanges d'information avec nos collègues à la prochaine Conférence des cinq nations qui devrait avoir lieu en Nouvelle-Zélande en avril 2007.

## Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

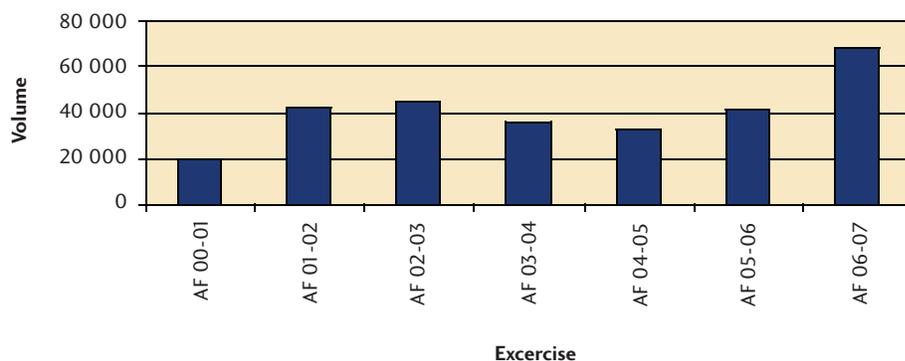
Au nombre des réalisations de Passeport Canada sur le front international figure l'appui fourni à l'OACI en vue d'améliorer la sécurité des documents et les mouvements des passagers et d'élaborer des directives sur la mise en place d'un programme de documents de voyages lisibles à la machine. Passeport Canada a été l'hôte de l'une des deux réunions du Groupe de travail des nouvelles technologies. Les 49 délégués représentant 18 pays et quatre organisations internationales qui ont assisté à la réunion à Kingston, en Ontario, en septembre 2006, sont parvenus à un consensus unanime sur plusieurs questions clés.

## Communications

Passeport Canada n'a jamais été aussi présent dans les médias qu'en 2006-2007, où un nombre sans précédent de nouvelles et d'éditoriaux ont été consacrés à des questions relatives au passeport canadien, à cause de l'attention accordée à l'IVHO. Les porte-parole de Passeport Canada ont donné 671 entrevues, comparativement à 231 en 2005-2006, dans le but, notamment, d'informer les Canadiens de la nouvelle réglementation. Les grands journaux canadiens ont publié 1 389 articles sur des questions relatives au passeport, comparativement à 1 145 en 2005-2006. Même si la couverture médiatique a été légèrement négative, les critiques formulées à l'égard du système des passeports étaient de nature institutionnelle et non opérationnelle. Les efforts déployés par notre personnel pour faire face à une charge de travail gigantesque ont été reconnus.

Un site Internet réorganisé de fond en comble a été lancé au début d'avril. L'utilité du nouveau site a été confirmée par une diminution du nombre de demandes de renseignements sur InfoPass qui a chuté de 1 000 dans les 30 premiers jours. Il y a eu 67 847 demandes de renseignements sur InfoPass en 2006-2007, soit une hausse de 64,4 % par rapport à 2005-2006. Notre site Internet a reçu un nombre record de 8,2 millions de visites en 2006-2007.

#### VOLUME DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LE INFOPASS



D'autres initiatives de communication ont été lancées, notamment des fiches documentaires (sur papier et téléchargeables à partir d'Internet), ainsi que de nouvelles brochures et affiches pour nos bureaux. Le personnel des Communications a fourni de l'information et répondu aux questions de l'industrie du voyage et des Canadiens intéressés à des foires sectorielles à Halifax et Saskatoon, et à des salons grand public sur les voyages à Montréal, Ottawa et Toronto.

## Suivi de la vérification

Le Bureau du vérificateur général (BVG) est revenu à Passeport Canada pour effectuer une vérification de suivi à l'automne 2006 afin d'évaluer nos progrès par rapport aux recommandations faites dans sa vérification de 2005. Le plan d'action que nous avons préparé a guidé ces efforts et nous a permis de réaliser des progrès constants mais rapides. En février dernier, le Bureau du vérificateur général a publié son rapport et félicité Passeport Canada pour avoir donné suite, dans un court laps de temps, à 16 des 20 recommandations issues de sa vérification. Les quatre secteurs que la vérificatrice générale a jugés encore problématiques à l'issue de la vérification de suivi étaient :

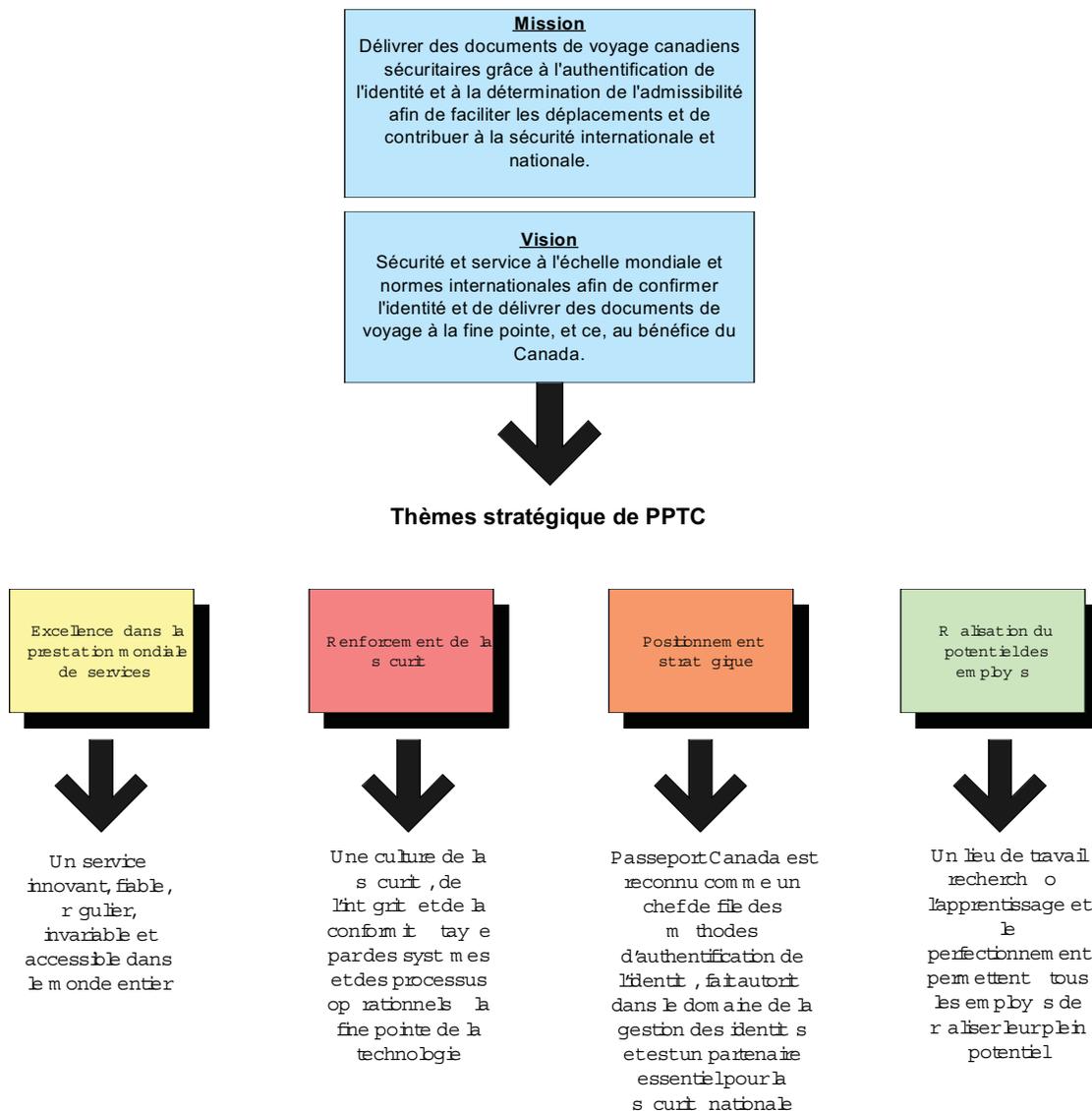
- l'absence d'une évaluation approfondie des risques relatifs à la sécurité;
- l'absence d'un programme d'assurance de la qualité pour étayer les décisions relatives à l'admissibilité;
- le contrôle peu rigoureux de l'accès au système automatisé de délivrance des passeports;
- le manque d'une stratégie intégrée en matière de ressources humaines

Nous continuons de progresser dans ces quatre domaines. Premièrement, une évaluation approfondie des risques relatifs à la sécurité de nos opérations est bien avancée; une série de rapports préliminaires sur ses résultats est publiée. Deuxièmement, nous mettons actuellement la dernière main à un programme d'assurance de la qualité pour étayer les décisions relatives à l'admissibilité. La mise en œuvre de ce programme dans son intégralité est prévue en 2007-2008.

Troisièmement, des contrôles plus stricts et de meilleures pratiques en matière d'accès ont été mis en œuvre pour protéger le système automatisé de délivrance des passeports. Un nouveau processus de création des comptes Web assurera un contrôle plus rigoureux des droits et privilèges accordés à chaque employé qui doit en faire usage dans le système. De plus, la Direction générale de la sécurité doit désormais approuver toute demande d'accès au système. À cela s'ajoute la vérification aléatoire des comptes et des profils qui est réalisée tous les trois mois par la Direction générale des opérations pour s'assurer de la sécurité et de l'efficacité du système. Enfin, nous élaborons également un processus intégré de planification des ressources humaines, qui s'inscrira dans notre cadre stratégique.

# Progrès réalisés au chapitre des priorités

Les priorités stratégiques de Passeport Canada découlent naturellement de sa mission, de ses activités et de ses réalisations au cours de l'exercice précédent, ainsi que des défis qui se posent dans son environnement opérationnel. Compte tenu de ces facteurs, nous avons choisi quatre priorités stratégiques pour 2006-2007 : excellence dans la prestation des services à l'échelle mondiale; renforcement de la sécurité; positionnement stratégique et réalisation du potentiel des employés.



## Excellence dans la prestation des services à l'échelle mondiale

Pendant longtemps, nous nous sommes réjouis des niveaux très élevés de satisfaction des clients. Mais la charge de travail pendant l'année qui vient de s'écouler, conjuguée au besoin croissant de rester à l'avant-garde des nouvelles mesures de sécurité et des progrès technologiques, a mis à rude épreuve notre capacité de maintenir ce niveau de satisfaction. En 2006-2007, de nombreuses améliorations et mesures novatrices ont été mises en place pour surmonter ces difficultés, et de nombreuses autres sont en cours d'élaboration.

### Changements opérationnels

L'IVHO nous a posé des défis de taille en ce qui concerne la prestation des services. Même si nous avons réussi à accroître la production de 13 000 à 20 000 passeports par jour, nous n'avons pas été en mesure de répondre à la demande massive de passeports. Suite à cette hausse sans précédent du volume à laquelle faisaient face nos bureaux, des projets pilotes ont été lancés. Il s'agit, entre autres, d'un système de gestion de flux de travail pour la gestion des droits à notre bureau de Montréal qui a centralisé la perception des droits. Les clients dans nos bureaux étaient invités à laisser les demandes simples dans une boîte de dépôt lorsqu'elles ne pouvaient pas être traitées à la fin de la journée, et un service après les heures de travail a encore été offert pour les cas d'urgence.

Nous avons continué de rationaliser le traitement des demandes reçues par la poste en perfectionnant le processus allégé de déroulement du travail LEAN lancé en 2005 et nous avons instauré un processus d'examen préliminaire. Un nouveau centre de traitement des demandes reçues par la poste a été ouvert à Mississauga afin de traiter le volume excédentaire.

Les centres d'impression, grâce à plusieurs initiatives, ont accru leur capacité d'impression tout en réduisant les coûts de production. Les imprimantes arrivées à leur limite d'utilisation ont été remplacées par de nouveaux modèles plus efficaces. Cette année, le taux moyen de passeports abîmés est de 5,2 % comparativement à 8,9 % en 2005-2006. Nous avons aussi modifié le mode d'expédition des passeports, ce qui nous a permis de réaliser des économies importantes. Un projet pilote d'expédier des passeports aux requérants résidant aux États-Unis a entraîné des économies d'environ 10 \$ par envoi, soit des économies annuelles de plus de 600 000 \$. Nous avons aussi modifié le mode d'envoi des passeports au Canada, grâce à une initiative de nos centres d'impression, qui nous ont permis de réduire les coûts de 33 %, soit environ 2,2 millions de dollars. Nous avons aussi commencé à nous pencher sur nos services de messagerie; lorsque le transfert aux différents transporteurs sera achevé, nous nous attendons à des économies d'environ un million de dollars.

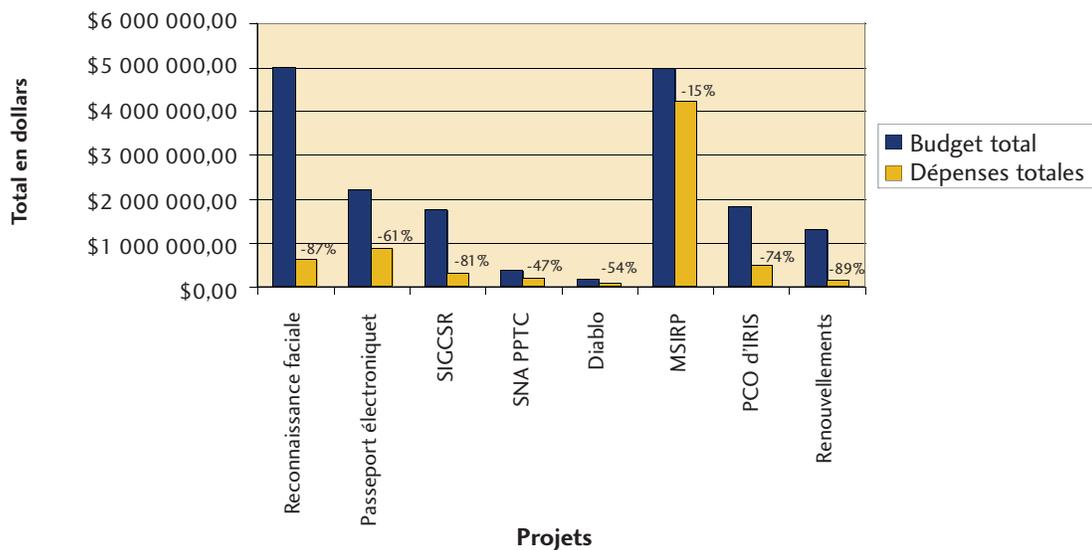
Au cours de l'année, nos bureaux de Hamilton, de Kitchener et de Montréal ont emménagé dans de nouveaux locaux et nous avons commencé des travaux dans plusieurs autres bureaux. Nous avons aussi commencé à nous préparer à faire face à la nouvelle hausse du volume qui devrait découler de la mise en œuvre intégrale de l'IVHO et du prochain cycle de renouvellement des passeports. Il s'agit notamment de louer des locaux temporaires pour des examinateurs supplémentaires et d'accroître notre capacité centrale de traitement et d'impression. Nous avons également élaboré pour nos bureaux régionaux des normes d'aménagement qui s'appliqueront à l'échelle nationale, afin d'assurer une norme uniforme pour tous les bureaux de Passeport Canada au pays.

De plus, de nombreuses améliorations décrites dans les pages qui suivent—le système de gestion des risques, le plan d'immobilisations à long terme et le modèle d'affectation des ressources—ont renforcé nos pratiques de gestion et procuré des avantages directs à l'ensemble de l'organisme.

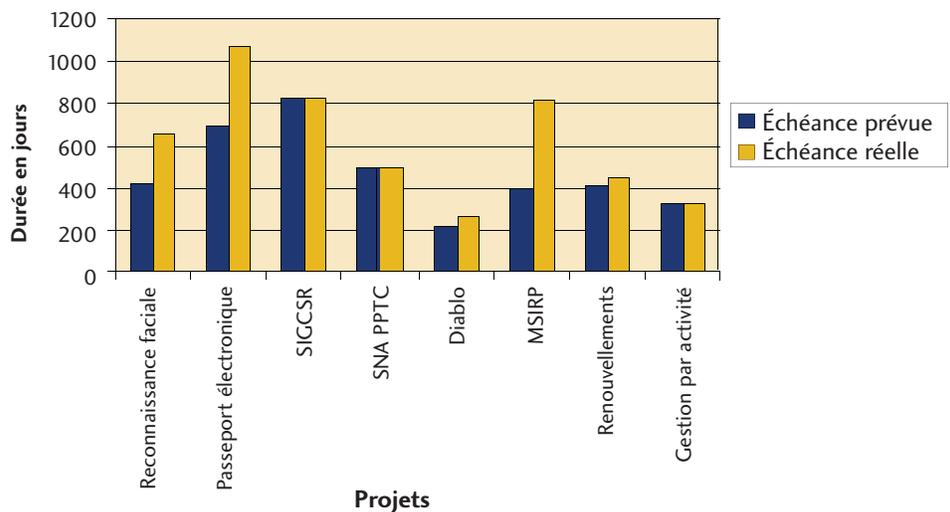
## Améliorations de la gestion de projet

Une structure de gouvernance des projets, mise à jour et coiffée par un Comité d'examen des projets, et un cadre révisé de gestion des projets ont été mis en place pour améliorer la supervision des grands projets. Le nouveau Comité d'examen des projets devrait aider Passeport Canada à atteindre ses cibles budgétaires et à respecter ses échéances cibles. Voici les résultats pour 2006-2007 :

### DIFFÉRENCE ENTRE LES BUDGETS TOTAUX ET LES DÉPENSES TOTALES DES PROJETS



### DIFFÉRENCE ENTRE LES ÉCHÉANCES PRÉVUES ET LES ÉCHÉANCES RÉELLES



## Agents réceptionnaires

Nous continuons d'élargir notre programme d'agents réceptionnaires, en accroissant constamment le nombre de points de service qui offrent des services de passeport dans les régions éloignées du pays. Nos partenariats avec Service Canada et Postes Canada nous ont permis d'offrir des services de passeport en 2006–2007 par le truchement de 58 agents réceptionnaires de Postes Canada et de 43 agents réceptionnaires de Service Canada. Plus de 172 000 demandes de passeport ont été présentées par l'entremise de nos 101 agents au cours de l'exercice, ce qui représente une forte hausse par rapport aux 102 000 demandes reçues en 2005–2006.

## Aide aux députés

Nous avons participé à des activités de sensibilisation aux services fournis par la section « Députés », qui aide les députés à répondre aux demandes de renseignements de leurs commettants sur les questions relatives aux passeports. Nous avons notamment organisé plus d'une douzaine de cliniques de passeports, au cours desquels nous avons fourni de l'information sur les passeports. Nous étions disponibles pour ces « cliniques » qui se sont tenues deux fois par mois, soit en y participant directement, soit en participant à des conférences téléphoniques avant la séance, selon la forme d'aide demandée par les députés. Nous avons aussi organisé cinq visites guidées de nos installations à l'intention des députés et nous leur avons fait des exposés sur le mode de prestation « Députés ».

## Améliorations des politiques

Un Comité des politiques a été établi en 2006–2007 pour approuver les politiques de Passeport Canada sur l'admissibilité et sur d'autres questions. Le Comité est formé de cadres supérieurs de chaque direction générale, ce qui permet de prendre en ligne de compte les incidences dans l'ensemble de l'organisation avant l'adoption d'une politique.

Dix politiques en matière d'admissibilité ont été approuvées en 2006–2007. Certaines ont été mises en œuvre cette année, d'autres le seront en 2007–2008. Nous avons contribué à l'élaboration de politiques sur le processus de renouvellement simplifié des passeports, élaboré un nouveau processus d'admissibilité des répondants, une politique visant à mettre fin à la prorogation des passeports à durée de validité limitée par l'ajout d'une vignette d'observation, et une politique visant à mettre fin à la pratique qui consistait à ajouter le nom de famille de personne mariée ou de conjoint de fait sur un passeport, en ajoutant une vignette d'observation.

Des modifications à la politique sur la présentation d'une demande par des tiers, précisant qui peut présenter une demande de passeport en personne au nom du requérant, ont apporté plus de clarté et de cohérence dans cette question. La publication de ces modifications sur notre site Internet a entraîné une réduction spectaculaire des demandes de renseignements à ce sujet.

Dans le cadre de notre examen constant des politiques en matière d'admissibilité afin de nous assurer qu'elles sont à jour et efficaces, nous avons participé à une vérification de nos politiques et procédures sur l'admissibilité effectuée par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

### Gestion par activité

La mise en place d'un système de comptabilité par activité l'an dernier a permis de prendre des décisions stratégiques et opérationnelles qui ont accru l'efficacité des coûts et simplifié les processus. Grâce à ce système, nous avons pu concentrer nos efforts sur l'établissement d'un modèle d'affectation des ressources pour nos unités de production. La mise en place d'un modèle de planification cette année nous a permis de déterminer et de prévoir les besoins en capacité et en ressources de chaque unité de production en fonction du volume prévu et d'autres scénarios.

Notre défi consistera à trouver un équilibre entre les besoins en ressources pour les activités opérationnelles et les initiatives spéciales et les ressources disponibles, en améliorant l'efficacité de nos opérations, ce qui signifie obtenir du financement spécial pour les initiatives spécifiques, prendre des décisions et faire des choix éclairés, et comprendre les conséquences de ces choix sur les opérations, les normes de service et le futur. Les modèles de comptabilité et de planification par activité déjà en place nous aideront à maintenir cet équilibre.

## Renforcement de la sécurité

Notre objectif dans ce domaine consiste à instaurer une culture de la sécurité, de l'intégrité et de la conformité appuyée par des systèmes et des processus administratifs d'avant-garde. Maintenir la sécurité des documents de voyage canadiens permet à notre passeport d'être toujours aussi respecté à l'échelle internationale et contribue aux efforts déployés mondialement dans la lutte contre les menaces à la gestion de l'identité.

### Révision du *Décret sur les passeports canadiens*

La modification du *Décret sur les passeports canadiens* confère au ministre le pouvoir de refuser de délivrer un passeport ou de révoquer un passeport pour des motifs de sécurité nationale. Trois cas ont déjà été présentés en vertu de ce processus. Nous avons également achevé une première consultation sur une *Loi sur les passeports* qui renforcera les pouvoirs à l'appui de notre mandat.

## Initiatives d'échange d'information

Depuis plusieurs années, nous travaillons à la mise en place du Système national d'acheminement des données (SNA). Le SNA vise à accélérer le processus de vérification en reliant électroniquement les bases de données de l'état civil des provinces et des territoires, tout en protégeant les renseignements personnels. Il nous permettrait, par exemple, de vérifier la date et le lieu de naissance des requérants en ligne avant de délivrer un passeport. Passeport Canada a établi un partenariat avec Statistique Canada, l'Agence du revenu du Canada, et les organismes de l'état civil de la Colombie-Britannique et de l'Alberta dans le cadre de cette initiative, qui vise non seulement à renforcer l'authentification de l'identité, mais aussi à permettre à de nombreux programmes fédéraux de réaliser des économies.

Cette année, Passeport Canada a reçu un prix d'excellence du gouvernement fédéral pour sa participation au SNA. Le prix rend hommage aux ministères et organismes qui ont fait preuve d'un leadership exceptionnel pour stimuler la collaboration horizontale tout en améliorant les services gouvernementaux aux Canadiens, aux entreprises canadiennes et aux clients internationaux.

Statistique Canada est actuellement responsable du projet SNA. Passeport Canada a désormais un statut d'observateur auprès du SNA, puisque nous jouons un rôle important dans une initiative d'échange d'information plus large dirigée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)—le projet Système intergouvernemental d'échange d'information (SIEE) — qui fait fond sur les réalisations du SNA. Passeport Canada est un partenaire clé de ce projet, étant donné notre intérêt pour la vérification efficace de l'exactitude et de l'intégrité des certificats de naissance et de citoyenneté. Le renforcement du processus d'authentification de l'identité est crucial pour renforcer la sécurité du passeport.

Le projet SIEE a pour but d'élaborer et de mettre en place un système pancanadien d'échange de renseignements de l'état civil entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Passeport Canada est membre du Comité directeur, ainsi que du Groupe de travail sur l'échange d'information intergouvernemental. Ce groupe de travail dirigera l'élaboration d'une analyse de rentabilisation portant sur un service unique d'échange d'information dans l'ensemble du gouvernement canadien, première étape d'un réseau intergouvernemental complet.

## Liens avec Service correctionnel Canada

Une entente d'échange d'information entre Service correctionnel Canada (SCC) et Passeport Canada a été signée cette année afin de nous aider à déterminer dans quelles situations il faudrait refuser de délivrer un passeport à des personnes que SCC n'autorise pas à sortir du Canada. Suite à cette entente, nous avons refusé de délivrer 63 passeports et en avons révoqué 79 à des personnes qui ne peuvent voyager à l'étranger en vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*.

## Centre d'information de la police canadienne

Passeport Canada collabore avec le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) pour obtenir un extrait de sa base de données à des fins d'essai. L'incidence opérationnelle d'une interrogation de cette base de données sur le processus d'admissibilité est en cours d'évaluation. Par ailleurs, Passeport Canada a signé la charte du Système national intégré d'information interorganismes et continuera de participer à ce projet, à titre de partenaire fédéral.

## Liens avec les autorités policières

Nous prenons des mesures pour éduquer et informer les autorités policières sur l'importance des documents de voyage canadiens et sur la façon de protéger l'intégrité du passeport canadien et des renseignements personnels qu'il contient. Le but visé consiste à modifier la façon dont les autorités policières échangent avec Passeport Canada l'information sur les passeports canadiens perdus, volés, saisis et remis.

## Appui au G8

Passeport Canada a participé à la rédaction et à l'approbation d'un document du G8 sur les meilleures pratiques en ce qui concerne le traitement des voyageurs présentant des documents de voyage perdus, volés ou annulés. Même si le Canada appuie la norme de l'OACI selon laquelle, lorsqu'un passeport est déclaré perdu ou volé, il est retiré de la circulation même s'il est retrouvé, il y a toujours des situations où un citoyen pourrait utiliser par inadvertance un passeport déclaré perdu ou volé. Le document de l'OACI assure nos citoyens qu'ils peuvent voyager sans interruption, même si le passeport présenté est techniquement non valide.

## Gestion de l'identité

Le vol d'identité est un danger croissant en Amérique du Nord. Nous menons depuis longtemps la lutte canadienne contre la fraude d'identité, car les passeports canadiens peuvent être utilisés dans une foule de crimes liés à l'identité. En 2006-2007, le Groupe de travail interministériel fédéral sur la gestion de l'identité a approfondi le travail amorcé par le Conseil fédéral-provincial-territorial sur l'identité. Les travaux sont maintenant placés sous la responsabilité de la Direction du dirigeant principal de l'information du SCT et sont appuyés activement par Passeport Canada. Le Groupe de travail a produit un document de travail de haut niveau, visant à forger un consensus parmi les ministères et organismes sur les approches en matière de gestion de l'identité. Les discussions se poursuivent entre un nombre croissant de parties intéressées au niveau fédéral, provincial et territorial en vue de l'atteinte de cet objectif.

## Passeports électroniques et répertoire de clés publiques (RCP)

Les passeports électroniques, qui comportent une puce contenant les renseignements personnels sur le titulaire, sont mis en circulation graduellement dans le monde entier. La production d'un passeport électronique canadien est au cœur d'une grande initiative de renforcement de la sécurité. Après avoir présenté un mémoire au Conseil du Trésor, Passeport Canada a maintenant le mandat d'entreprendre un projet pilote qui permettra d'élaborer et de mettre à l'essai une solution d'encodage des passeports électroniques diplomatiques et spéciaux.

Le répertoire des clés publiques (RCP) offre à tous les États qui délivrent des passeports électroniques un mécanisme permettant à un agent frontalier ou à un représentant d'un transporteur aérien de vérifier l'intégrité et la véracité d'un passeport électronique présenté par un voyageur. Passeport Canada est membre du groupe dirigé par l'OACI chargé d'élaborer le RCP. À la suite de l'approbation par le Conseil de l'OACI, du modèle du RCP, le Canada est devenu l'un des six premiers États (Australie, Canada, Japon, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni et Singapour Uni) à participer à titre de membre du Conseil du RCP.

## Cadre de gestion des risques

Un cadre et un plan de gestion des risques ont été élaborés et mis en œuvre au cours de la dernière année, y compris les plans d'action et les mesures d'urgence connexes. Combiné à nos rapports sur l'évaluation de la menace et des risques des TI, ce cadre nous aidera à déterminer et à réduire les risques à la sécurité dans notre infrastructure. Un plan de gestion des risques a été approuvé par la gestion à l'été de 2006, après quoi nous avons commencé à élaborer un profil de l'entreprise. Des séances de formation ont été données au Comité de gestion et aux autres cadres supérieurs. Des séances sur l'identification des risques ont été offertes aux gestionnaires, et il y a eu des entrevues à ce sujet avec les membres de la haute direction, dont le PDG.

## Initiatives de politique

L'élaboration d'une politique relative aux noms s'est poursuivie. Le but visé est de s'assurer que le nom du titulaire inscrit dans un passeport canadien est établi par des sources autorisées. Nous avons également poursuivi les travaux d'élaboration d'une politique visant à identifier les personnes qui pourraient avoir perdu leur citoyenneté canadienne, afin que des passeports canadiens ne soient pas délivrés à des non-Canadiens.

## Améliorations de la sécurité interne

Passeport Canada a lancé une nouvelle initiative visant à renforcer la sécurité de l'organisation et l'intégrité du processus de délivrance des passeports en procédant à l'embauche d'agents de sécurité régionaux. Six conseillers en sécurité, travaillant dans les bureaux régionaux dans tout le pays, donnent des conseils de spécialistes sur toutes les questions relatives à la sécurité et font la liaison entre l'Administration centrale, les bureaux de délivrance régionaux et nos partenaires. Ils appuient également le programme de conformité, font passer des entrevues sur place aux requérants dont le dossier est complexe et font enquête sur les fraudeurs et les demandes frauduleuses. Cette nouvelle initiative donne suite aux recommandations faites par la vérificatrice générale en 2005. Elle constitue la première étape d'un programme qui prévoit une capacité spécialisée de service de renseignement et de détection de la fraude dans chaque région. Elle donne aussi la possibilité aux régions d'avoir un accès immédiat à des conseils en matière de sécurité, et sensibilise l'Administration centrale aux problèmes et préoccupations des régions dans ce domaine.

À la fin de septembre 2006, nous avons porté au niveau « Secret » la cote de sécurité de tous les employés qui ont un accès privilégié aux systèmes et au matériel de délivrance des passeports. Les nouveaux employés doivent obtenir la cote de sécurité requise par leur poste et obtenir ensuite une cote plus élevée au besoin. Un programme est également en place pour enquêter sur les allégations de malversations d'employés.

Une évaluation des risques du processus de délivrance des passeports au Canada a été entreprise. Le déroulement des opérations pour les demandes reçues par la poste et les demandes présentées en personne, l'impression et l'expédition a été documenté, et les risques et contrôles à chaque étape du processus ont été déterminés. Le risque résiduel sera évalué afin d'établir s'il faut mettre en place des contrôles supplémentaires. Cette approche sera aussi utilisée pour s'assurer que les contrôles existants sont pris en considération dans les décisions relatives aux modifications des responsabilités du personnel, aux mises à niveau technologiques et aux pratiques et procédures opérationnelles.

Un système modernisé de pare-feux informatiques a été installé, ainsi qu'un nouveau logiciel de filtrage qui évalue automatiquement chaque site Internet afin de déterminer le contenu indésirable, ce qui nous permet de bloquer les sites plus efficacement.

Un autre exemple de mesure de sécurité accrue est l'examen mensuel d'un échantillon de comptes d'utilisateurs pour le système informatique de délivrance des passeports IRIS. Cet examen nous permet de supprimer les comptes qui ne sont plus nécessaires ou de modifier les privilèges d'accès s'il y a lieu, ce qui renforce la sécurité de l'accès au système de délivrance. Le succès du programme nous a permis de passer à des examens trimestriels.

## Solution d'impression des passeports dans les missions

Nous avons achevé avec succès la mise en place de la Solution d'impression des passeports dans les missions (SIPM) en 2006. Toute la production des passeports bleus ordinaires à l'étranger est désormais transférée au Canada, ce qui fait que tous les passeports ordinaires, peu importe l'endroit où la demande est présentée, sont assujettis aux mêmes normes élevées de sécurité et de production.

## Respect des normes fédérales en matière de sécurité

En mai 2004, lorsque la norme fédérale sur la gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI) a été mise en œuvre, tous les ministères et organismes se sont engagés à respecter cette norme intégralement au plus tard en décembre 2006. Passeport Canada a pris des mesures pour mettre en place un vaste éventail de services, politiques, procédures, contrôles et mesures de protection afin d'établir un programme de sécurité des TI et de se conformer entièrement à la norme sur la GSTI. Dans notre rapport au Conseil du Trésor en décembre 2006, il a été établi que Passeport Canada se conformait à la norme dans 49 domaines sur 52. Les trois domaines qui restent portaient sur la continuité des activités, un programme que nous nous efforçons activement de financer et de mettre en place.

## Positionnement stratégique

Cette priorité vise à nous assurer que nous sommes reconnus pour notre leadership dans l'établissement et la gestion de l'identité et pour notre contribution à la sécurité nationale. Nous jouons un rôle de plus en plus important dans les discussions à l'échelle nationale et internationale sur les politiques. Nos améliorations internes, conjuguées aux liens externes que nous tissons, aideront à maintenir cette position.

## Activités internationales

Passeport Canada continue de promouvoir les intérêts du Canada au sein de la communauté internationale. Par notre participation à diverses instances internationales comme le G8 et l'OACI, nous pouvons promouvoir le Canada comme chef de file et partisan des pratiques exemplaires internationales recommandées pour la facilitation des passagers, la sécurité frontalière et la gestion de l'identité.

## Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental

En plus de nos activités de prestation de services reliées aux nouvelles exigences américaines, nous jouons un rôle en matière de politiques auprès de nos partenaires fédéraux en ce qui concerne la recherche et la mise en œuvre de politiques touchant à la sécurité frontalière et à d'autres types de documents de voyage.

## Activités de sensibilisation au Canada

Nos bureaux régionaux ont participé à un programme de sensibilisation aux cérémonies de remise des certificats de citoyenneté, ainsi qu'à trois salons régionaux à l'intention des agents de voyage et à quatre salons grand public. Nous avons participé à des travaux du Conseil fédéral du Québec, un groupe interministériel, afin d'informer ses membres de nos services. Nous collaborons aussi étroitement avec les organismes centraux et d'autres intervenants publics et privés dans les domaines de la sécurité et de la prestation des services, conformément à notre rôle dans le cadre de ces priorités gouvernementales.

## Améliorations de la gestion

Nous avons élaboré un plan d'immobilisations pluriannuel et le cadre de planification connexe pour la gestion globale des installations de l'organisme d'un océan à l'autre, qui nous permettra de planifier plus efficacement l'acquisition et l'entretien de nos installations. De plus, une nouvelle Politique sur la gestion de l'information, qui décrit les responsabilités des employés dans la gestion de l'information et établit la structure de nos fonds d'information, a été élaborée cette année. Elle vise à faire en sorte que la gestion de l'information qui relève de Passeport Canada soit gérée de manière efficace et efficiente tout au long de son cycle de vie. En outre, afin de renforcer nos processus de gestion, le Comité exécutif a adopté les recommandations d'une étude sur nos rôles et responsabilités dans le traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) et dans la préparation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour les nouvelles initiatives.

## Réalisation du potentiel des employés

Passeport Canada reconnaît l'importance de s'assurer que ses employés travaillent dans un environnement où ils peuvent relever les défis actuels et futurs. Nous voulons être un choix de carrière souhaitable—un endroit où un appui à l'apprentissage et au perfectionnement est offert à tous les employés. De meilleures politiques sur les ressources humaines (RH), une planification efficace des activités et l'apprentissage continu constituent et demeureront les piliers de notre système d'appui aux employés.

Parmi les initiatives visant à développer et à conserver un effectif de grand calibre en 2006-2007, signalons des études sur les tendances des RH et la disponibilité de main-d'œuvre, un examen de nos pratiques de gestion des RH, et une analyse de l'environnement du milieu de travail. Des projets sur les relations de travail ont aussi été une de nos priorités au cours de l'année. Les politiques sur les RH ont été mises à jour et de nouveaux outils ont été élaborés, pour assurer la conformité à la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, y compris un site Intranet, une trousse à l'intention du personnel et un guide de planification. Un programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés a été achevé, ainsi qu'un manuel de formation du personnel consulaire. Les énoncés de fonctions ont été mis à jour pour refléter la complexité accrue de nos activités.

L'Institut d'apprentissage, établi en 2006-2007, offre au personnel de Passeport Canada des services d'apprentissage ainsi que des conseils sur les stratégies d'apprentissage à l'appui des priorités ministérielles. Il repère les pratiques de gestion exemplaires en matière de formation individuelle, de leadership organisationnel et d'innovation en gestion dans les secteurs public et privé et les applique à notre organisation. L'Institut s'est concentré d'abord sur les compétences et les besoins de formation des employés, l'élaboration des politiques et la mise en place d'une bibliothèque de l'apprentissage. En outre, les employés peuvent maintenant acquérir de nouvelles compétences et se perfectionner grâce au plan national de formation de l'Institut, qui offre plusieurs programmes de formation et cours spécialisés.

# Vers l'avenir

## Améliorer le service

opérationnelles devant nous aider à gérer l'augmentation continue des demandes de passeport. La migration vers une nouvelle génération d'imprimantes, par exemple, entraînera une accélération de la production des documents. Nous envisageons d'accroître notre capacité de traitement en procédant au recrutement et à la formation de nouveaux employés, à l'expansion de nos points de service, des centres de traitement et d'impression et de notre réseau d'agents réceptionnaires. Bon nombre de bureaux régionaux disposeront de nouvelles salles d'attente, grâce à des contrats de bail.

Nous sommes en train de mettre en place de nouveaux processus et d'en simplifier d'autres. Par exemple, la gestion centralisée d'un système de billetterie et de mise en file d'attente, qui permet de surveiller le délai d'attente des clients avant d'être servis, nous aidera à améliorer le service à l'échelle du pays. Nous offrirons aussi l'option du renouvellement du passeport, ainsi qu'un processus du répondant simplifié. Un projet, en cours d'exécution, visant à mettre à jour et à harmoniser la technologie de nos postes de travail, sera achevé en 2007–2008.

Nous planifions la tenue de cliniques de passeport dans les régions éloignées et dans les régions frontalières, qui auront pour effet d'améliorer l'accès à nos services. Nous examinerons l'ajout d'heures d'ouverture en soirée et l'introduction, dans certains de nos bureaux, de quarts du soir pour assurer le traitement des demandes. Nous sommes en train de revoir la prestation de la formation aux préposés aux passeports et nous les

encourageons à élaborer des plans d'apprentissage en vue d'une formation appropriée.

## Améliorer la technologie

Nous nous apprêtons à déployer de nouveaux outils opérationnels, tels le Système de gestion des cas liés à la sécurité et au renseignement (SGCSR) et le système de reconnaissance faciale. Le SGCSR automatisera un grand nombre d'activités qu'exécute présentement notre personnel chargé de la sécurité pour traiter les cas suspects et les situations posant problème, détectés par les examinateurs de passeport ou par nos partenaires externes. Il ouvrira également la voie à une vision stratégique plus globale de la fonction de sécurité à Passeport Canada.

Le logiciel de reconnaissance faciale (RF) identifie les titulaires de passeport par leurs traits uniques. Grâce à la comparaison de l'image figurant sur la demande et des images contenues dans notre base de données, la RF peut être utilisée pour déjouer les tentatives de fraude. Le logiciel de RF, qui améliorera sensiblement la sécurité des documents, sera intégré à nos systèmes existants en 2007–2008. Lorsque le système sera pleinement opérationnel, l'analyse de reconnaissance faciale deviendra une étape obligatoire de la vérification de toute demande de passeport reçue.

## Renforcer les pratiques de gestion

Notre souci constant de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle n'a d'égal que notre détermination à améliorer nos pratiques de gestion. Grâce aux outils que nous avons mis au point — Cadre de gestion stratégique, Cadre de gestion du risque, Stratégie de service intégrée et modèle d'établissement des coûts par activités, pour n'en citer que quelques exemples —, nous continuons à renforcer nos pratiques de gestion en vue d'offrir aux Canadiens un programme de passeports amélioré et plus solide dans les années à venir.

# États financiers

## RAPPORT DE GESTION

### FONDS RENOUELABLE DE PASSEPORT CANADA

Les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada ont été préparés pour 2006-2007 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 principes comptables établis pour les fonds renouvelables du Gouvernement du Canada et énoncées à la note 2 des états financiers, sur une base comparable à celle de l'exercice précédent. Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

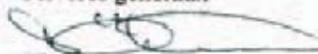
La responsabilité première de ces états financiers, en regard de l'intégrité et de l'objectivité des données de ces états financiers, incombe à la gestion du Fonds. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleures estimations et jugements de la gestion tout en tenant compte de leur importance relative. Pour s'acquitter de ses responsabilités de comptabilité et d'information, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. A 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 de Passeport Canada élabore et distribue les politiques de gestion financière et de comptabilité et émet des directives spécifiques assurant le respect des normes de comptabilité et de gestion financière. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ils sont conçus afin de fournir une certitude raisonnable que les opérations sont approuvées, exécutées selon des règlements applicables, et comptabilisées adéquatement afin d'assurer la reddition de comptes en regard des fonds publics et de protéger les actifs confiés à la gestion du Fonds.

Ces états financiers ont été présentés au vérificateur externe, qui les a vérifiés dans le but de fournir sur ceux-ci une opinion indépendante laquelle est annexée à ces états financiers.

Approuvé par:

Le directeur général des  
Services généraux



Denis Fortier

Le président-directeur général  
Passeport Canada



Gerald Cossette

Date 6 juin 2007



**KPMG s.r.l.**  
**Comptables agréés**  
Bureau 2000  
160, rue Elgin  
Ottawa (Ontario) K2P 2P8  
Canada

Téléphone (613) 212-KPMG (5764)  
Télécopieur (613) 212-2896  
Internet [www.kpmg.ca](http://www.kpmg.ca)

## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AU SOUS-MINISTRE ADJOINT, SERVICES MINISTÉRIELS, MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du Fonds renouvelable de Passeport Canada au 31 mars 2007 et les états des résultats et de l'actif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été établis pour satisfaire à l'article 4 de la Politique du Conseil du Trésor du Canada sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes et en vertu 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 notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. 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 égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds renouvelable de Passeport Canada au 31 mars 2007 ainsi que les résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada, tel qu'il est décrit à la note 2 des états financiers.

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 Passeport Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de communiquer l'utilisation de l'autorisation du Fonds renouvelable. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

Comptables agréés, experts-comptables autorisés

Ottawa, Canada  
Le 16 mai 2007

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

État de la situation financière

Au 31 mars 2007  
(en milliers de dollars)

	2007	2006
<b>Actif</b>		
A court terme:		
Débiteurs:		
Gouvernement du Canada	5,487 \$	2,173 \$
Outside parties	381	592
Inventaires	5,181	6,498
	11,049	9,263
A long terme:		
Immobilisations (Note 3):		
Au coût	117,973	110,997
Moins amortissement cumulé	85,287	72,769
	32,686	38,228
	43,735 \$	47,491 \$
<b>Passif et avoir du Canada</b>		
A court terme:		
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada	3,734 \$	1,759 \$
Tiers:		
Créditeurs	11,547	9,943
Indemnités de vacances	3,324	2,940
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	306	214
Revenus reportés	2,375	--
Tranche à court terme de la provision pour prestations de cessation d'emploi	666	323
	21,952	15,179
A long terme:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	13,690	12,459
	13,690	12,459
<b>Actif net / Passif net (note 4)</b>	<b>8,093</b>	<b>19,853</b>
Engagements contractuels (note 5)		
	43,735 \$	47,491 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.  
Rapport annuel 2006-2007

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

État des résultats et de l'actif (passif) net

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2007  
(en milliers de dollars)

	2007	2006
<b>Revenus:</b>		
Droits gagnés	231,149 \$	195,434 \$
Revenus divers	369	495
	231,518	195,929
<b>Coût des ventes</b>		
Matériel de passeport	17,758	15,033
Bénéfice brut	213,760	180,896
<b>Frais d'exploitation</b>		
Traitements et avantages sociaux	121,880	113,744
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1,895	2,250
Fret, messageries et camionnage	21,255	17,931
Amortissement d'immobilisations	12,518	12,613
Locaux	11,126	10,438
Services professionnels et spéciaux	8,201	7,118
Services de passeports dans les missions à l'étranger (Note 6)	4,447	4,447
Renseignements	1,977	3,450
Télécommunications	3,219	3,309
Imprimerie, papeterie et approvisionnements	3,034	3,140
Entretien et réparations	4,924	2,630
Voyages et déménagements	1,951	1,747
Services postaux et affranchissements	2,038	998
Location	371	341
Dépenses diverses	55	166
	198,891	184,322
Résultats nets avant éléments extraordinaire	14,869 \$	(3,426) \$
Actif (passif) net, au début de l'exercice	19,853	26,675
Ressources financières nettes fournies (employées) et variation de l'INASAF, au cours de l'exercice	(30,409)	(13,662)
Apport d'actif	3,780	10,266
Actif (passif) net, à la fin de l'exercice (Note 4)	8,093 \$	19,853 \$

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)

	2007	2006
Activités de l'exploitation		
Bénéfice net	14,869\$	(3,426) \$
Éléments sans effet sur la trésorerie:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1,574	1,643
Amortissement d'immobilisations	12,518	12,613
Avantage incitatif différé	--	48
	<u>28,961</u>	<u>10,878</u>
Variation des actifs et des passifs à court terme (Note 7)	4,644	(829)
	<u>33,605</u>	<u>10,049</u>
Activités d'investissement		
Immobilisations acquises	(6,976)	(6,653)
Activités de financement		
Apport d'actif (Note 4)	3,780	10,266
Variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au cours de l'exercice	30,409	13,662
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au début de l'exercice	30,345	16,683
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, à Actif net / Passif net (note 4)	<u>60,754 \$</u>	<u>30,345 \$</u>

Les notes font partie intégrante des états financiers.

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers  
le 31 mars 2007

---

## 1. Autorisation et but :

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

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

## 2. Principales conventions comptables :

### (a) Concepts de comptabilité

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

- une estimation des montants courus est faite pour les indemnités de vacances et les prestations de cessation d'emploi au lieu d'obtenir une évaluation actuarielle;
- les droits de demande des services de passeport sont comptabilisés comme revenus au moment de la réception du paiement et de la vérification que la demande est comme indiqué dans les règlements prescrivant les droits exigibles pour les services de passeports; et
- le financement reçu du Conseil du Trésor pour des actifs est comptabilisé comme un apport d'actif et non pas à l'encontre du coût des ces actifs.

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers, page 2  
le 31 mars 2007

## 2. Principales conventions comptables (suite) :

### (b) Reconnaissance des revenus

Les droits de passeport sont comptabilisés comme revenus au moment de la demande, qui est sur la réception du paiement et sur la vérification que la demande est complète.

Les revenus reportés sont comptabilisés pour les demandes pour lesquelles les droits ont été perçus et déposés, mais les demandes n'ont pas été vérifiées au 31 mars 2007.

### (c) Inventaires

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

### (d) Immobilisations

Actif	Années
Projets d'immobilisations	Durée économique du projet
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	3 - 5 ans
Autres machines et pièces d'équipement	5 ans

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

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

Tous les coûts pour les projets d'immobilisation sont amortis selon la méthode linéaire sur leur durée économique prévue; ceux-ci incluent les améliorations locatives qui sont amorties selon la méthode linéaire sur la période des baux.

Les biens capitaux sont inscrits au coût et amortis à partir de l'année de l'acquisition selon la méthode linéaire sur leur durée économique prévue.

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers, page 3  
le 31 mars 2007

---

## 2. Principales conventions comptables (suite) :

### (e) Prestations de cessation d'emploi

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

### (f) Régime de retraite

Les employés 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 palier aux insuffisances du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais au Trésor pour les paiements d'indexation en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

### (g) Utilisation d'estimations comptables

La préparation d'états financiers 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.

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers, page 4  
le 31 mars 2007

## 3. Immobilisations et amortissement cumulé :

(en milliers de dollars)

Immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement				
de la technologie	\$ 33,877	\$ –	\$ –	\$ 33,877
Projets d'immobilisation	69,955	6,759	–	76,714
Ameublement	84	–	–	84
Équipement TED	6,791	178	–	6,969
Autres machines et équipements	290	39	–	329
	\$ 110,997	\$ 6,976	\$ –	\$ 117,973

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement				
Plan Project	\$ 33,759	\$ 40	\$ –	\$ 33,799
Projets d'immobilisation	33,960	11,263	–	45,223
Ameublement	56	9	–	65
Équipement TED	4,780	1,174	–	5,954
Autres machines et équipements	214	32	–	246
	\$ 72,769	\$ 12,518	\$ –	\$ 85,287

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

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers, page 5  
le 31 mars 2007

## 4. Actif net

(en milliers de dollars)

	2007	2006
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(60,754)	(30,345)
Surplus accumulé	52,571	37,702
Apport d'actif	16,276	12,496
	\$ 8,093	\$ 19,853

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 un montant de 3 780 000 \$ (10 266 000 \$ en 2006) du Conseil du Trésor afin de financer principalement les projets en capital de l'initiative de sécurité nationale et répondre aux recommandations du rapport du Vérificateur Général.

## 5. Engagements contractuels:

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu de contrats de location-exploitation venant à terme en 2015. Les paiements de location futurs annuels sont approximativement comme suit :

(en milliers de dollars)

2007	\$ 11,591
2008	11,659
2009	11,719
2010	11,764
2011 and thereafter	47,611
	\$ 94,344

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada a signé un contrat pour l'approvisionnement en matériel de passeport venant à terme en mai 2008. Les paiements futurs annuels sont approximativement:

2008	13,486
	<hr/>
	\$ 13,486

# FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

Notes aux états financiers, page 6  
le 31 mars 2007

## 6. Opérations entre apparentés :

Passeport Canada est apparenté, à titre de propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État créé par le gouvernement fédéral. Les paiements reliés au service de passeport dans les missions à l'étranger, au logement et aux services légaux furent effectués entre apparentés dans le cours normal des opérations. Toutes les opérations entre apparentés sont comptabilisées au montant de la valeur d'échange lequel est représentatif de l'entente entre les deux parties.

Une des fonctions de Passeport Canada, qui est un organisme du Ministère des affaires étrangères et du commerce international (MAECI), est de collecter les frais consulaires pour le bénéfice de la division des affaires consulaires du MAECI. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état de l'exploitation. Pour l'exercice 2007 le Fonds a collecté et remis aux MAECI 73 870 000 \$ (2006 - 62 654 000 \$) en frais consulaires.

## 7. Variation des actifs et des passifs à court terme:

(en milliers de dollars)

	2007	2006
Variation des actifs et des passifs à court terme:		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	\$(3,314)	\$ 1,936
Débiteurs – Tiers	212	170
Inventaires	1,316	(1,100)
Charges payées d'avance	--	195
Créditeurs et charges à payer:		
Gouvernement du Canada	1,975	(4,391)
Tiers – Créditeurs	1,758	1,924
Tiers – Indemnités de vacances	384	313
Tiers – Retenues sur paiement aux entrepreneurs	92	124
Revenus reportés	2,221	--
	<u>\$ 4,644</u>	<u>\$ (829)</u>

## 8. Données comparatives

Certains montants pour l'année financière 2006 ont été reclassés afin de pouvoir les comparer à l'année courante. Bureaux de Passeport Canada

# Points de service

## Bureaux de Passeport Canada

### Alberta

#### Calgary

Immeuble Harry Hays  
Bureau 254  
220-4<sup>th</sup> Avenue South East  
AB T2G 4X3

#### Calgary (Sud)

14331 Macleod Trail SW  
AB T2Y 1M7

#### Edmonton

Immeuble Canada Place  
Bureau 126  
9700, avenue Jasper  
AB T5J 4C3

### Colombie-Britannique

#### Richmond

Bureau 310  
5611, chemin Cooney  
BC V6X 3J6

#### Surrey

Bureau 900  
13401-108<sup>th</sup> Avenue  
BC V3T 5T3

#### Vancouver

Sinclair Centre  
Bureau 200  
757, rue Hastings Ouest  
BC V6C 1A1

### Victoria

Immeuble Scotiabank  
5<sup>e</sup> étage  
747, rue Fort  
BC V8W 3E9

### Manitoba

#### Winnipeg

Bureau 400  
433, rue Main  
MB R3B 1B3

### Nouveau-Brunswick

#### Fredericton

Frederick Square  
Bureau 430  
77, rue Westmorland  
NB E3B 6Z3

### Terre-Neuve-et-Labrador

#### St. John's

TD Place  
Bureau 802  
140, rue Water  
NL A1C 6H6

### Nouvelle-Écosse

#### Halifax

Maritime Centre  
Bureau 1508, 15<sup>e</sup> étage  
1505, rue Barrington  
NS B3J 3K5

## Ontario

### Brampton

Bureau 401  
40 Gillingham Drive  
ON L6X 4X7

### Hamilton

Immeuble Standard Life  
Niveau Plaza  
120, rue King Ouest  
ON L8P 4V2

### Kitchener

Niveau mezzanine  
40, rue Weber Est  
ON N2H 6R3

### London

Bureau 201, 2<sup>e</sup> étage  
400, rue York  
ON N6B 3N2

### Mississauga

Central Parkway Mall  
Bureau 116, 2<sup>e</sup> étage  
377 Burnhamthorpe Road East  
ON L5A 3Y1

### North York

Immeuble Joseph Shepard  
Bureau 380, 3<sup>e</sup> étage  
4900, rue Yonge  
ON M2N 6A4

### Ottawa

Immeuble C.D. Howe  
Tour Est, Niveau C  
240, rue Sparks  
ON K1P 6C9

### Scarborough

Bureau 210  
200 Town Centre Court  
ON M1P 4X8

### St. Catharines

Immeuble Landmark  
Bureau 600  
43, rue Church  
ON L2R 7E1

### Thunder Bay

2<sup>e</sup> étage  
979, promenade Alloy  
ON P7B 5Z8

### Toronto

Bureau 300  
74, rue Victoria  
ON M5C 2A5

### Whitby

Whitby Mall  
1615, rue Dundas Est  
ON L1N 2L1

### Windsor

Immeuble CIBC  
Bureau 503  
100, avenue Ouellette  
ON N9A 6T3

## Québec

### Gatineau (Hull)

Place du Centre  
Niveau commercial 2  
200, promenade du Portage  
QC K1A 0G3

### Laval

Bureau 500, 5<sup>e</sup> étage  
3, place Laval  
QC H7N 1A2

### **Montréal**

Complexe Guy-Favreau  
Tour Ouest  
Bureau 803  
200, boulevard René-Lévesque Ouest  
QC H2Z 1X4

### **Pointe-Claire**

Centre Commercial Fairview Pointe-Claire  
6815, route Transcanadienne  
QC H9R 1C4

### **Québec**

Place de la Cité, Tour Cominar  
Bureau 200, 2<sup>e</sup> étage  
2640, boulevard Laurier  
QC G1V 5C2

### **Saguenay**

Immeuble Saint-Michel  
Bureau 408  
3885, boulevard Harvey  
QC G7X 9B1

### **Saint-Laurent**

Bureau 112  
3300, boulevard Côte Vertu  
QC H4R 2B7

### **Saskatchewan**

#### **Regina**

Bureau 500  
1870, rue Albert  
SK S4P 4B7

#### **Saskatoon**

Immeuble Federal  
Bureau 405  
101 -22<sup>nd</sup> rue Est  
SK S7K 0E1

### **Demandes envoyées par la poste**

#### **Passeport Canada**

Affaires étrangères et Commerce international Canada  
Gatineau, Canada  
K1A 0G3

### **Demandes envoyées par service de messagerie**

#### **Passeport Canada**

70, rue Crémazie  
Gatineau QC J8Y 3P2  
CANADA

## **Certificats d'identité**

#### **Passeport Canada**

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

### **Demandes envoyées par la poste**

#### **Section, Certificat d'identité**

Passeport Canada  
Affaires étrangères et Commerce international Canada  
Gatineau, Canada  
K1A 1L2

### **Demandes envoyées par service de messagerie**

#### **Section, Certificat d'identité**

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

## Agents réceptionnaires

### Alberta

#### Calgary Centre Service Canada (Sud)

Place Fisher Park II  
Bureau 100  
6712, rue Fisher S.-E  
AB T2H 1X3

#### Calgary Centre Service Canada (Nord)

One Executive Place,  
Rez-de-chaussée  
1816, sentier Crowchild  
N.-O.  
AB T2M 3Y7

#### Calgary Centre Service Canada (Est)

Centre commercial  
Marlborough  
Bureau 1502  
515, voie Marlborough N.-E.  
AB T2A 7E7

**Canmore**  
**Centre Service Canada**  
Canmore Gateway Shops,  
Édifice C  
Bureau 113  
802, sentier Bow Valley  
AB T1W 1N6

#### Edmonton Centre Service Canada

Centre commercial  
de Meadowlark  
Bureau 120  
15710-87<sup>e</sup> avenue N.-O.  
AB T5R 5W9

**Edmonton**  
**Centre Service Canada**  
Centre d'Argyll  
6325, boulevard Gateway  
AB T6H 5H6

**Edmonton**  
**Centre Service Canada**  
Centre de Northgate  
Bureau 2000  
9499-137<sup>e</sup> avenue N.-O.  
AB T5E 5R8

**Fort McMurray**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Provincial,  
Rez-de-chaussée  
9915, avenue Franklin  
AB T9H 2K4

**Grande Prairie**  
**Centre Service Canada**  
Centre commercial de  
Towne Centre  
Bureau 100  
9845 - 99 avenue  
AB T8V 0R3

**Lethbridge**  
**Centre Service Canada**  
200, 5<sup>e</sup> avenue Sud  
AB T1J 4L1

#### Medicine Hat Centre Service Canada

Édifice Provinciale  
Bureau 4  
346, 3<sup>e</sup> rue Sud Est  
AB T1A 0G7

**Red Deer**  
**Centre Service Canada**  
First Red Deer Place,  
2<sup>ème</sup> étage  
4911 -51<sup>e</sup> Rue  
AB T4N 6A1

### Colombie- Britannique

**Abbotsford**  
**Centre Service Canada**  
32525, avenue Simon  
BC V2T 6T6

**Burnaby**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 100  
4259, Canada Way  
BC V5G 4Y2

**Coquitlam**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 100  
2963, promenade Glen  
BC V3B 2P7

**Courtenay**  
**Centre Service Canada**  
Comox Valley  
130-19<sup>th</sup> Street  
BC V9N 8S1

**Kamloops**  
**Centre Service Canada**  
317, rue Seymour  
BC V2C 2E8

**Kelowna**  
**Postes Canada**  
Banks Centre  
2453 Hwy. 97 North  
BC V1X 3B0

**Kelowna**  
**Centre Service Canada**  
471, avenue Queensway  
BC V1Y 6S5

**Langley**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 101  
20621, avenue Logan  
BC V3A 7R3

**Maple Ridge**  
**Centre Service Canada**  
22325, autoroute Lougheed  
BC V2X 2T3

**Nanaimo**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 201  
60, rue Front  
BC V9R 5H7

**New Westminster**  
**Centre Service Canada**  
100 - 624, rue Agnes  
BC V3M 1G8

**North Vancouver**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 100  
221, Esplanade Ouest  
BC V7M 3N7

**Prince George**  
**Postes Canada**  
1323-5<sup>th</sup> Avenue  
BC V2L 3L0

**Prince George**  
**Centre Service Canada**  
1363-4<sup>th</sup> Avenue  
BC V2L 3J6

**Terrace**  
**Centre Service Canada**  
4630, rue Lazelle  
BC V8G 1S6

**Vancouver**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Harry Stevens  
125, 10<sup>e</sup> avenue Est  
BC V5T 1Z3

**Victoria**  
**Centre Service Canada**  
595, avenue Pandora  
BC V8W 1N5

## **Manitoba**

**Brandon**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 100  
1039, avenue Princess  
MB R7A 6E2

**Flin Flon**  
**Centre Service Canada**  
111, rue Main  
MB R8A 1J9

**Morden**  
**Centre Service Canada**  
158, rue Stephen  
MB R6M 1T3

**Steinbach**  
**Centre Service Canada**  
Place de Steinbach,  
Rez-de-chaussée  
321, rue Main  
MB R5G 1Z2

**The Pas**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 305  
4<sup>ième</sup> rue Ouest  
MB R9A 1K7

**Thompson**  
**Centre Service Canada**  
Centre commercial  
North Centre  
Bureau 118  
3 Station Road  
MB R8N 0N3

## **Nouveau-Brunswick**

**Campbellton**  
**Centre Service Canada**  
157, rue Water  
NB E3N 3L3

**Edmundston**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Fédéral  
22, rue Emmerson  
NB E3V 1R7

**Grand Falls (Grand-Sault)**  
**Centre Service Canada**  
Collège communautaire du  
Nouveau-Brunswick  
Bureau 101  
160, rue Réservoir  
NB E3Z 1G1

**Miramichi**  
**Centre Service Canada**  
150, rue Pleasant  
NB E1V 1Y1

**Moncton**  
**Postes Canada**  
281, rue Saint George  
NB E1C 1H0

**Moncton**  
**Centre Service Canada**  
Heritage Court  
Bureau 310  
95, rue Foundry  
NB E1C 8R5

**Saint John**  
**Postes Canada**  
125, rue Rothesay  
NB E2L 2B0

**Saint John**  
**Centre Service Canada**  
1, place Agar, 1<sup>er</sup> étage  
NB E2L 4V4

**St-Stephen**  
**Centre Service Canada**  
Edifice de poste Canada  
93, boulevard Milltown  
NB E3L 1G5

**Woodstock**  
**Centre Service Canada**  
Edifice de Postes Canada  
680, rue Main  
NB E7M 5C1

**Terre-Neuve-et-  
Labrador**  
**Corner Brook**  
**Centre Service Canada**  
1 Regent Square  
NL A2H 4P1

**Gander**  
**Centre Service Canada**  
1 Markham Place  
NL A1V 1W7

**Happy Valley**  
**Centre Service Canada**  
23, rue Broomfield  
NL A0P 1E0

**Labrador City**  
**Centre Service Canada**  
Centre commercial  
de Labrador  
500, avenue Vanier  
NL A2V 2W7

**Marystown**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Jerrett  
Bureau 130  
140, promenade Ville-Marie  
NL A0E 2M0

**St. Anthony**  
**Centre Service Canada**  
Centre commercial Viking  
1, rue Goose Cove  
NL A0K 4S0

**Nouvelle-Écosse**  
**Amherst**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 202  
26-28, rue Prince Arthur  
NS B4H 1V6

**Bedford**  
**Centre Service Canada**  
Banque Royal, 2<sup>e</sup> étage  
1597, autoroute Bedford  
NS B4A 1E7

**Bridgewater**  
**Centre Service Canada**  
77, rue Dufferin  
NS B4V 3J1

**Glace Bay**  
**Centre Service Canada**  
Senator's Place  
Bureau 100  
633, rue Main  
NS B1A 6J3

**Kentville**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Fédéral, 2<sup>e</sup> étage  
495, rue Main  
NS B4N 3W5

**New Glasgow**  
**Centre Service Canada**  
340 East River Road  
NS B2H 3P7

**Sydney**  
**Postes Canada**  
269, rue Charlotte  
NS B1P 1T0

**Yarmouth**  
**Postes Canada**  
15, rue Willow  
NS B5A 1T0

## Territoires du Nord-Ouest

**Fort Simpson**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Fédéral  
9606 100 Street  
NT X0E 0N0

**Fort Smith**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Fédéral  
136, rue McDougal  
NT X0E 0P0

**Hay River**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Fédéral  
Bureau 204  
41, promenade Capital  
NT

**Inuvik**  
**Centre Service Canada**  
Édifice Phoenix  
170 McKenzie Road  
NT

**Yellowknife**  
**Centre Service Canada**  
5001 50 Avenue  
NT X1A 3Z4

## Nunavut

**Cambridge Bay**  
**Centre Service Canada**  
C.P. 2010  
NU X0B 0C0

**Iqaluit**  
**Centre Service Canada**  
Iqaluit House  
Bureau 300  
NU X0A 0H0

**Rankin Inlet**  
**Centre Service Canada**  
C.P. 97  
NU X0C 0G0

## Ontario

**Acton**  
**Postes Canada**  
53, rue Bower  
ON L7J 1E0

**Ajax**  
**Centre Service Canada**  
320, avenue Harwood  
ON L1S 2J1

**Ancaster**  
**Postes Canada**  
27 Legend Court  
ON L9K 1J0

**Aurora**  
**Postes Canada**  
20, rue Wellington Est  
ON L4G 1H0

**Barrie**  
**Postes Canada**  
150, rue Collier  
ON L4M 1G0

**Belleville**  
**Postes Canada**  
317, rue Pinnacle  
ON K8N 3B0

**Bracebridge**  
**Postes Canada**  
98, rue Manitoba  
ON P1L 1A0

**Bradford**  
**Postes Canada**  
50, rue Barrie  
ON L3Z 1A0

**Brantford**  
**Postes Canada**  
58, rue Dalhousie  
ON N3T 2J0

**Cambridge**  
**Postes Canada**  
33, rue Water Sud  
ON N1R 3B0

**Chatham**  
**Postes Canada**  
120, rue Wellington Ouest  
ON N7M 4V0

**Collingwood**  
**Centre Service Canada**  
44, rue Hurontario  
ON L9Y 2L6

**Elliot Lake**  
**Centre Service Canada**  
Centre d' Algo,  
1<sup>er</sup> étage, Section des  
bureaux  
151, avenue  
d' Ontario  
ON P5A 2T2

**Fort Frances**  
**Centre Service Canada**  
301, rue Scott  
ON P9A 1H

**Georgetown**  
**Postes Canada**  
112, rue Guelph  
ON L7G 3Z0

**Guelph**  
**Postes Canada**  
88, rue Wyndham Nord  
ON N1H 4E0

**Kanata**  
**Postes Canada**  
145, promenade Roland  
Michener  
ON K2T 1G0

**Kenora**  
**Centre Service Canada**  
308 Second Street South  
ON P9N 3X9

**Kingston**  
**Postes Canada**  
120, rue Clarence  
ON K7L 1X0

**Markham**  
**Postes Canada**  
21, rue Main Nord  
ON L3P 1X0

**Midland**  
**Postes Canada**  
525, avenue Dominion  
ON L4R 1P0

**Newmarket**  
**Centre**  
**Service Canada**  
Centre commercial de  
Tannery  
Bureau 100  
465, rue Davis  
ON L3Y 7T9

**North Bay**  
**Postes Canada**  
101, rue  
Worthington Est  
ON P1B 1H0

**Oakville**  
**Postes Canada**  
193, rue Church  
ON L6J 1N0

**Orangeville**  
**Postes Canada**  
216, avenue Broadway  
ON L9W 1L0

**Orillia**  
**Postes Canada**  
25, rue Peter Nord  
ON L3V 4Y0

**Oshawa**  
**Centre Service Canada**  
78, rue Richmond Ouest  
ON L1G 1E1

**Ottawa**  
**Postes Canada**  
1424 Avenue Sanford  
Fleming  
ON K1G 1C0

**Ottawa**  
**Postes Canada**  
2701, promenade Riverside  
ON K1V 1J0

**Ottawa**  
**Centre Service Canada**  
**(Est)**  
Centre d'achat de Beacon  
Hill  
2339, chemin Ogilvie  
ON K1J 8M6

**Ottawa**  
**Centre Service Canada**  
**(Ouest)**  
Lincoln Heights Galleria,  
1<sup>er</sup> étage  
2525, avenue Carling  
ON K2B 7Z2

**Owen Sound**  
**Postes Canada**  
901 3<sup>rd</sup> Avenue East  
ON N4K 2K0

**Parry Sound**  
**Centre Service Canada**  
74, rue James  
ON P2A 1T8

**Pembroke**  
**Centre Service Canada**  
141, rue Lake  
ON K8A 5L8

**Peterborough**  
**Postes Canada**  
150, rue King  
ON K9J 2R0

**Pickering**  
**Postes Canada**  
1740, rue Kingston  
ON L1V 1C0

**Sarnia**  
**Postes Canada**  
105, rue Christine Sud  
ON N7T 2M0

**Sault-Sainte-Marie**  
**Postes Canada**  
451, rue Queen Est  
ON P6A 1Z0

**Sault-Sainte-Marie**  
**Centre Service Canada**  
22, rue Bay  
ON P6A 5S2

**Stratford**  
**Postes Canada**  
75, rue Waterloo Sud  
ON N5A 4A0

**Sudbury**  
**Postes Canada**  
1, rue Lisgar  
ON P3E 3L0

**Sudbury**  
**Postes Canada**  
1776, boulevard Lasalle  
ON P3A 2A0

**Timmins**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 300  
273 3<sup>rd</sup> Avenue  
ON P4N 1E2

**Toronto**  
**Postes Canada**  
2384, rue Yonge  
ON M4P 2E0

**Toronto**  
**Centre Service Canada**  
**(Lakeside)**  
Centre commercial de  
Dufferin  
Bureau 0001  
900, rue Dufferin  
ON M6H 4B1

**Toronto**  
**Centre Service Canada**  
**(Centre)**  
Arthur Meighen,  
1<sup>er</sup> étage  
25, avenue St Clair Est  
ON M4T 3A4

**Toronto**  
**Centre Service Canada**  
**(Lawrence Square)**  
Centre commercial de  
Lawrence Square  
Bureau 103-105  
700, avenue Lawrence Ouest  
ON M6B 4L4

**Uxbridge**  
**Postes Canada**  
67, rue Brock Ouest  
ON L9P 1A0

**Woodstock**  
**Postes Canada**  
480, rue Peel  
ON N4S 1K0

**Île-du-Prince-Édouard**  
**Charlottetown**  
**Postes Canada**  
135, rue Kent  
PE C1A 1M0

**Montague**  
**Centre Service Canada**  
541, rue Main  
PE C0A 1R0

**O'Leary**  
**Centre Service Canada**  
O'Leary Centre Service  
Canada  
371, rue Main  
PE C0B 1V0

**Souris**  
**Centre Service Canada**  
Centre commercial de IGA  
173, rue Main,  
2<sup>e</sup> étage  
PE C0A 2B0

**Summerside**  
**Postes Canada**  
57, rue Central  
PE C1N 3K0

## Québec

**Anjou**  
**Postes Canada**  
7200, boulevard Joseph-  
Renaud  
QC H1K 3W0

**Baie Comeau**  
**Centre Service Canada**  
235, boulevard Lasalle,  
2<sup>e</sup> étage  
QC G4Z 2Z4

**Boucherville**  
**Postes Canada**  
131, rue Jacques-Ménard  
QC J4B 5B0

**Brossard**  
**Postes Canada**  
10, place du Commerce  
QC J4W 4T0

**Cap Rouge**  
**Postes Canada**  
Bureau 100  
1220, rue Provancher  
QC G1Y 1C0

**Chibougamau**  
**Centre Service Canada**  
623, 3<sup>e</sup> rue  
QC G8P 3A2

**Chicoutimi**  
**Centre Service Canada**  
100, avenue Lafontaine  
QC G7H 6X2

**Drummondville**  
**Centre Service Canada**  
1525, boulevard  
St-Joseph  
QC J2C 2E9

**Kirkland**  
**Postes Canada**  
16997, autoroute  
Transcanadienne  
QC H9X 3R1

**Lasalle**  
**Postes Canada**  
7565, boulevard Newman  
QC H8N 2X0

**Lasalle**  
**Centre Service Canada**  
7655, boulevard Newman  
QC H8N 1X7

**La Tuque**  
**Centre Service Canada**  
290, rue St-Joseph  
QC G9X 3Z8

**Lévis**  
**Postes Canada**  
4870, boulevard  
de la Rive-Sud  
QC G6V 3P0

**Montréal**  
**Centre Service Canada**  
**(Centre-est)**  
5455 rue Chauveau,  
1<sup>er</sup> étage  
QC H1N 1G8

**Pointe-Claire**  
**Postes Canada**  
15, avenue Donegani  
QC H9R 2V0

**Québec**  
**Postes Canada**  
Succursale Québec Centre  
Bureau 145  
710, rue Bouvier  
QC G2J 1C0

**Québec**  
**Postes Canada**  
Haute Ville  
5, rue du Fort  
QC G1R 2J0

**Québec**  
**Postes Canada**  
Les Galeries de la Capitale  
Bureau 119  
5401, boulevard  
des Galeries  
QC G2K 1A0

**Repentigny**  
**Centre Service Canada**  
Bureau 54  
155, rue Notre-Dame  
QC J6A 7G5

**Rimouski**  
**Postes Canada**  
136, rue St-Germain Ouest  
QC G5L 5H0

**Saint-Bruno**  
**Postes Canada**  
50, rue de la Rabastalière  
Ouest  
QC J3V 1Y0

**Saint-Hyacinthe**  
**Centre Service Canada**  
1225, rue Gauvin,  
2<sup>e</sup> étage  
QC J2S 8T8

**Saint-Romuald**  
**Centre Service Canada**  
Les Promenades  
du Sud  
940, chemin du Sault  
QC G6W 5M6

**Sherbrooke**  
**Centre Service Canada**  
124, rue Wellington Nord  
QC J1H 5X8

**Sherbrooke**  
**Centre Service Canada**  
50, place de la Cité  
QC J1H 4G0

**Thetford Mines**  
**CentreService Canada**  
Bureau 200  
222, boulevard Frontenac  
Ouest  
QC G6G 6N7

**Trois-Rivières**  
**Postes Canada**  
1285, rue Notre Dame  
QC G9A 4X0

**Trois-Rivières**  
**Centre Service Canada**  
Le Bourg du fleuve  
55, rue Des Forges  
QC G9A 6A8

**Val d'Or**  
**Centre Service Canada**  
400, avenue Central  
QC J9P 1P3

**Verdun**  
**Centre Service Canada**  
4110, rue Wellington,  
2<sup>e</sup> étage  
QC H4G 1V7

## Saskatchewan

**North Battleford**  
**Centre Service Canada**  
9800 Territorial Drive  
SK S9A 3N6

**Regina**  
**Centre Service Canada**  
1783 rue Hamilton  
SK S4P 2B6

**Yorkton**  
**Centre Service Canada**  
214, rue Smith East  
SK S3N 3S6

## Yukon

**Whitehorse**  
**Centre Service Canada**  
300, rue Main Street,  
bureau 125  
YT Y1A 2B5

# Annexe A

## Passeport Canada - Services de passeport

Plan d'action révisé en réponse au rapport de la  
vérificatrice générale  
mars 2007

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Gestion du changement</b> .....	3
3.65 Information sur le rendement .....	3
3.70 Planification d'urgence .....	4
3.71 Prévoir la demande et influencer sur celle-ci .....	5
3.75 Communication sur le rendement .....	8
3.77 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration .....	12
3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration .....	14
3.79 Gestion des initiatives d'amélioration .....	16
3.81 Gestion des initiatives d'amélioration .....	18
<b>Sécurité et validation de l'identité</b> .....	19
3.28 Cotes de sécurité des employés .....	19
3.30 Assurance de la qualité .....	21
3.31 Outils de vérification des documents .....	23
3.34 Vérification des répondants .....	25
3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil .....	27
3.36 Vérification des données d'état civil .....	28
3.41 Accès au système de délivrance des passeports .....	29
3.43 Listes de signalements .....	31
3.50-3.51 Faiblesses dans les enquêtes touchant les cas sensibles .....	36
3.57 Délivrance à l'étranger .....	38
3.58 Évaluation du risque .....	42
<b>Introduction de droits</b> .....	45
3.93 Les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires n'ont pas été suivies .....	45
3.94 La nouvelle Loi sur les frais d'utilisation impose des exigences supplémentaires .....	46
3.96 La nouvelle Loi sur les frais d'utilisation impose des exigences supplémentaires .....	47
<b>Service au public</b> .....	48
3.62 and 3.63 Normes de service .....	48
3.73 Services dispensés par l'entremise des députés .....	50
3.74 Consultation des clients .....	52

# Introduction

Depuis les événements du 11 septembre, Passeport Canada s'est rapidement transformé, et d'une manière significative, passant d'une organisation de prestation de services, à une organisation de plus en plus vouée à la sécurité : d'une organisation responsable de la délivrance de documents de voyage à une organisation axée sur la sécurité dont les activités portent sur l'authentification d'identité et les mesures de sécurité internationale. 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 pour les Canadiennes 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 de passeport canadien, 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 de passeport canadien et définit les bases nécessaires pour transformer Passeport Canada en une organisation plus stratégique et plus proactive. Il guidera l'établissement des priorités, aidera à définir les indicateurs de rendement clés, améliorera la production des rapports sur le rendement et modernisera l'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 cette organisation les moyens d'exécuter un programme de passeport amélioré dans les années à venir.

# Gestion du changement

## 3.65 Information sur le rendement

### Observations du BVC

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 Passeport Canada

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

Quatre équipes responsables des domaines ont élaboré des modèles stratégiques qui ont ensuite été combinés pour constituer le tableau de bord de Passeport Canada.

Celui-ci a été soumis au Comité exécutif (CE) de Passeport Canada (PPTC) et adopté en janvier 2006.

#### **Un plan de communications a été élaboré en mars 2006.**

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 CE à évaluer le rendement en matière de sécurité, des services au public, des finances et des activités globales.

#### 2006–2007

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. Cet élément est reporté à 2007-2008. D'autres priorités, telles que le nouveau modèle de service et la nécessité d'une planification intégrée ont entraîné un changement d'approche.

#### 2007–2008

Application intégrale du tableau de bord prospectif dans toute l'organisation, jusqu'au niveau des directions.

L'approche en cascade du tableau de bord fera partie de l'approche de planification intégrée. Ce processus sera enclenché au début de 2007-2008.

**REPORTÉ.** Le cycle de planification a été modifié cette année et un plan d'entreprise sera élaboré pour juin 2007.

## 3.70 Planification d'urgence

### 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 Passeport Canada

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

Un plan d'urgence financier a été soumis au Comité exécutif de Passeport Canada, le 11 janvier 2006.

**ACHEVÉ**

Des plans de continuité des activités, dans les situations d'urgence, ont été mis au point pour les 33 bureaux régionaux.

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.

#### 2006–2007

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.

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.

Passeport Canada adoptera un processus officiel pour améliorer sa gestion de la fluctuation des demandes avec les capacités disponibles, d'ici novembre 2006.

**ACHEVÉ.** Réussi à l'intérieur de paramètres étroits. Une étude d'organisations similaires pour identifier les meilleures pratiques dans le domaine de la gestion du volume et de la planification d'urgence sera entreprise au cours de 2007-2008.

#### 2007–2008

Les recommandations seront mises en œuvre au cours de la première moitié de 2007-2008. **Des réunions se tiendront en mai avec l'ARC.**

## 3.71 Prévoir la demande et influencer sur celle-ci

### 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 Passeport Canada

- 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, Passeport Canada 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

- 1) Terminé en décembre 2004.

#### 2006–2007

#### 2007–2008

Mesures		
<p><b>2005–2006</b></p> <p>2) Une équipe a été formée pour s'occuper du projet sur les renouvellements.</p> <p>On a effectué une analyse de rentabilisation pour ce projet.</p> <p>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>.</p>	<p><b>2006–2007</b></p> <p>2) Une analyse de rentabilisation incluant l'impact sur l'organisation a été réalisée et présentée au Comité exécutif</p> <p>Un nouveau formulaire de demande, regroupant tous les autres en usage au Canada, sera préparé.</p> <p><b>EN COURS.</b> Les principes pour le processus de renouvellement, établis l'année dernière de concert avec le Comité exécutif, ont évolué pour maintenant exclure à la fois les questions sur la criminalité et un formulaire de demande combiné et simplifié. Un projet pilote de renouvellement, fondé sur un processus d'auto-identification au moyen d'un formulaire de demande de renouvellement de deux pages, sera mis en oeuvre et évalué avant le déploiement complet du programme de renouvellement. Le projet pilote sera mis en oeuvre en 2007-2008.</p>	<p><b>2007–2008</b></p> <p>2) Mise en œuvre du processus de renouvellement.</p> <p>Un projet pilote du processus de renouvellement est prévu pour août 2007. À la lumière de l'évaluation du projet pilote, on s'attend à un déploiement complet du programme de renouvellement plus tard au cours de l'exercice financier.</p>
<p>3) Des sondages ont eu lieu en décembre 2004 et en avril 2005.</p> <p>Ceux qui étaient prévus pour décembre ont été reportés à cause du déclenchement des élections. Le dernier sondage omnibus a été réalisé en mars 2006.</p> <p>Passeport Canada examinera les prévisions trois fois par année au moyen de la méthodologie définie pour Passeport Canada 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><b>EN COURS</b></p>	<p>3) Des sondages et examens continus seront intégrés au processus de prévisions.</p> <p><b>EN COURS</b></p>

Mesures		
2005–2006	2006–2007	<p>2007–2008</p> <p>1) En attendant la disponibilité de fonds internes pour les dépenses de capital, 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> <p><b>REPORTÉ.</b> Un projet pilote était prévu pour deux bureaux mais a été remis en raison du volume élevé. Le projet pilote est prévu pour l'exercice financier en cours.</p>

## 3.75 Communication sur le rendement

### 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 Passeport Canada

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. Passeport Canada rendra plus de comptes sur le rendement pour toutes les normes de services.

### Mesures

#### 2005-2006

La présidente-directrice générale et le Comité exécutif ont approuvé le Rapport annuel.

Des normes sur les demandes de renseignements par téléphone ont été définies et incluses dans le rapport annuel.

Passeport Canada 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.

#### 2006-2007

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.

**ACHEVÉ**

#### 2007-2008

## Mesures

### 2005–2006

Passeport Canada 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.

### 2006–2007

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

1. Remaniement du site Web : Passeport Canada 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 Passeport Canada 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 septembre 2006, Passeport Canada 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, Passeport Canada a établi une file d'attente prioritaire pour les passeports perdus ou volés.

### 2007–2008

## Mesures

### 2005–2006

Passeport Canada produit des rapports mensuels à l'aide de ces indicateurs depuis novembre 2005. Pour améliorer le rendement du centre d'appels, Passeport Canada 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 : Passeport Canada 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.

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.

### 2006–2007

À l'aide des rapports sur le rendement du centre d'appels, Passeport Canada confirmera ou modifiera le cadre de manière que les objectifs soient adaptés aux attentes de Passeport Canada et des clients. Passeport Canada pourra aussi réaliser une analyse de rentabilisation pour hausser ou maintenir les objectifs en matière de service.

Afin d'évaluer le rendement de nos services téléphoniques, des indicateurs ont été développés à la lumière des directives du Conseil du Trésor et les sondages auprès des clients.

Les nouvelles normes de service applicables aux centres d'appels feront partie du plan annuel de l'exercice financier 2006-2007.

### 2007–2008

Mesures		
<p><b>2005–2006</b></p> <p>Le 1<sup>er</sup> avril 2005, Passeport Canada a adopté les normes de rendement suivantes pour la correspondance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettres signées par le ministre : 25 jours ouvrables;</li> <li>- lettres signées par la présidente-directrice générale : 25 jours ouvrables;</li> <li>- courriels (INFOPASS) : deux jours ouvrables.</li> </ul> <p>En mars 2006, on a préparé un rapport d'évaluation comparant le rendement aux normes de service pour la correspondance.</p> <p><b>ACHEVÉ</b></p>	<p><b>2006–2007</b></p>	<p><b>2007–2008</b></p>
	<p>Passeport Canada 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 des dispositions à prendre si elles présentent des lacunes. Les conclusions préliminaires ont été soumises au Comité exécutif de Passeport Canada, pour approbation. Passeport Canada élaborera un plan de mise en œuvre d'ici novembre 2006.</p> <p><b>REPORTÉ.</b> La date de réalisation est maintenant février 2007 en raison d'un changement d'orientation de l'activité.</p>	<p>Mettre en œuvre les recommandations au cours du premier trimestre.</p> <p><b>Une présentation a été faite à un comité des opérations internes où l'on a décidé que les heures de bureau essentielles pour tous les bureaux vont de 8 h 30 à 16 h 30. Les autres phases de l'examen sont en cours.</b></p>

## 3.77 et 3.82 Gestion et initiatives d'amélioration

### 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 Passeport Canada

- 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

- 1) Une Direction générale de la gestion des projets a été créée en février 2005.

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.

#### 2006–2007

- 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.

#### ACHEVÉ

Un outil permettant d'établir les priorités au niveau 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.

#### 2007–2008

- 1) Amélioration de l'analyse des répercussions, ainsi que de l'établissement des coûts et des priorités relativement aux projets.

L'élaboration d'un outil d'évaluation des demandes de projet sera achevée d'ici la fin de cet exercice financier.

Mise en oeuvre d'un logiciel de gestion de projet nommé Administrateur de projets (Project Administrator).

Mesures		
2005–2006	2006–2007	2007–2008
	<p><b>ACHEVÉ.</b> Un outil d'évaluation des analyses de rentabilisation a été approuvé par le Comité de gestion le 31 janvier 2007. Il s'agit d'une grille d'évaluation destinée à aider le CG à faire une recommandation au Comité exécutif à la lumière de plusieurs facteurs importants. Une série de documents en gestion de projet ont été normalisés. Des diagrammes conceptuels, opérationnels et techniques ont été élaborés, de même qu'un plan directeur pour les 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><b>ACHEVÉ</b></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. La mise en oeuvre d'un processus de planification intégrée facilitera l'établissement des priorités. Elle aura lieu au début de 2007-2008.</p> <p><b>REPORTÉ.</b> Le cycle de planification a été modifié cette année et un plan d'entreprise sera élaboré pour juin 2007.</p>

## 3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration

### 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 Passeport Canada

- 1) On établira un Cadre de gestion stratégique pour intégrer la planification stratégique, la planification des ressources humaines et la planification d'entreprise dans toutes les activités de Passeport Canada.
- 2) Un système de gestion par activité sera mis en œuvre pour aider la planification financière et des ressources humaines en facilitant l'harmonisation entre les ressources utilisées et les activités entreprises par Passeport Canada 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 Passeport Canada.

### Mesures

#### 2005–2006

1) Un tableau de bord reliant les objectifs stratégiques aux initiatives a été soumis au Comité exécutif en janvier 2006.

#### 2006–2007

Des réunions du Comité exécutif, qui porteront sur le rendement de Passeport Canada, établi par le tableau de bord équilibré, seront organisées.

**ACHEVÉ.** Le Rapport sur le rendement a été élaboré et est transmis tous les mois au Comité exécutif.

La planification d'entreprise, des finances et des ressources humaines sera intégrée au processus de tableau de bord équilibré. Un processus de planification intégrée a été élaboré et fait l'objet d'un examen. La mise en œuvre a été reportée à 2007-2008.

#### 2007–2008

On s'attend à la mise en œuvre du processus de planification intégrée au début de 2007-2008.

**REPORTÉ.** Le cycle de planification a été modifié cette année et un plan d'entreprise sera élaboré pour juin 2007.

Mesures		
<p><b>2005–2006</b></p> <p>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.</p>	<p><b>2006–2007</b></p> <p>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, devait se réaliser à l'été 2006.</p> <p><b>EN COURS.</b></p> <p>En raison de pressions internes pour répondre à temps aux priorités, telles que l'établissement des coûts d'autres produits, la date de mise en oeuvre a été reportée à la mi-2007-2008.</p>	<p><b>2007–2008</b></p> <p><b>Passeport Canada met actuellement à l'essai le modèle GPA dans le cadre de la Direction générale des opérations.</b></p> <p><b>La GPA sera mise en oeuvre d'ici la mi-2007-2008.</b></p>
<p>3) Un modèle d'analyse de rentabilisation a été réalisé le 31 décembre 2005.</p> <p>Le modèle sera intégré au nouveau cadre de gestion des projets de Passeport Canada, pendant le premier trimestre de 2006.</p>	<p>Les résultats seront signalés au cours de l'exercice financier 2006-2007.</p> <p>Un processus d'établissement des coûts a été intégré au cadre de gestion des projets.</p> <p><b>ACHEVÉ.</b> Un outil d'évaluation des analyses de rentabilisation a été approuvé par le Comité de gestion le 31 janvier 2007. Il s'agit d'une grille d'évaluation destinée à aider le CG à faire une recommandation au Comité exécutif à la lumière de plusieurs facteurs importants.</p>	

## 3.79 Gestion des initiatives d'amélioration

### 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 Passeport Canada

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

### Mesures

#### 2005–2006

Un plan provisoire révisé a été élaboré et mis en œuvre pour la période de 2005 à 2007.

On a mis au point un plan national sur le recrutement et les ressources, à l'intention des examinateurs.

Passeport Canada concentre ses efforts sur la mise en œuvre des grandes modifications apportées à la gestion des ressources humaines par la Loi sur la modernisation de la fonction publique, la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* 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.

#### 2006–2007

Élaboration d'un processus d'intégration du plan d'action en matière de ressources humaines et du plan d'entreprise.

**EN COURS.** Les éléments requis avant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan, comme une analyse de l'environnement, une analyse des tendances et pratiques en matière de ressources humaines ou un rapport sur les effectifs, ont été achevés.

Accroître la capacité des Ressources humaines à répondre aux besoins de Passeport Canada. Une étude et un aménagement organisationnels sont en cours pour la Direction générale des ressources humaines dans le but de cerner les besoins de l'organisme et y répondre

#### ACHEVÉ

On a déterminé les besoins en formation pour les gestionnaires afin que ceux-ci comprennent bien l'effet des changements imposés par la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et exercent leurs pouvoirs délégués.

#### 2007–2008

Application du nouveau processus intégré dans le Cadre de la planification stratégique.

**REPORTÉ.** Le PE avec l'École de la fonction publique du Canada visant à fournir de l'aide et une formation n'ira pas de l'avant. Le plan a été modifié et des consultants seront engagés pour aider à dispenser la formation et secondier les gestionnaires dans l'élaboration de leurs plans de RH. L'exercice devra avoir lieu au cours de l'été 2007.

Une présentation des résultats sera faite au CE en avril ou mai 2007. L'approbation des résultats de l'étude et la mise en œuvre initiale des recommandations auront lieu au cours du premier trimestre.

Une proposition sera faite pour entreprendre la mise en œuvre d'un plan de renouvellement des effectifs. Le suivi et la vérification du plan se feront de façon permanente.

Mesures		
2005–2006	2006–2007 Les gestionnaires suivront la formation requise pendant l'exercice financier.  <b>ACHEVÉ.</b> En tenant compte des pressions opérationnelles, la plupart des gestionnaires principaux ont complété la formation exigée.	2007–2008

## 3.81 Gestion des initiatives d'amélioration

### 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 Passeport Canada

- 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.
- 2) 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. <b>EN COURS</b></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. <b>EN COURS</b></p>	<p>2) Application des initiatives associées à la stratégie en matière de services intégrés. <b>SUR LA BONNE VOIE</b></p>

# Sécurité et validation de l'identité

## 3.28 Cotes de sécurité des employés

### Observations du BVG

Les niveaux d'autorisation de sécurité doivent être révisés et mis à jour en fonction des besoins.

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.

### Réponse de Passeport Canada

- 1) Les cotes de sécurité des employés ayant accès au système de délivrance des passeports ont été mises à jour.
- 2) On analysera tous les postes et toutes les exigences à l'égard des cotes de sécurité de Passeport Canada.

**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.

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 Loi sur l'accès à l'information ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à l'intérêt national ».

**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 ».

La réalisation du programme de délivrance des passeports canadiens à l'étranger exige le recrutement de Canadiens non résidents 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. **Actions:**

## Mesures

2005–2006	2006–2007	2007–2008
<p>1) Projet terminé. Les 42 examinateurs à plein temps détiennent maintenant la cote de sécurité appropriée.</p> <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><b>ACHEVÉ.</b> La nouvelle norme du SCT n'a pas encore été publiée. Toutefois, nous continuons à faire en sorte que les nouveaux préposés, en prévision de la nouvelle norme, obtiennent une cote de sécurité de niveau secret. Les agents de Passeport Canada actuels qui ont accès aux biens classifiés ont une cote de sécurité de niveau secret.</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 Passeport Canada indemnise ce dernier pour fournir des services à l'étranger, Passeport Canada 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>Passeport Canada étudie une approche graduelle, en consultation avec le MAECI, Direction générale des affaires consulaires, pour rapatrier le processus d'admissibilité.</p> <p><b>SUR LA BONNE VOIE</b></p>

## 3.30 Assurance de la qualité

### 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 Passeport Canada

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

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.

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.

#### 2006–2007

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.

#### ACHEVÉ

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.

**REPORTÉ** en raison des exigences opérationnelles.

La capacité de Passeport Canada à appuyer le programme sera accrue en utilisant les encadreurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions.

**REPORTÉ.** Aura lieu en 2007-2008 comme composante de l'élaboration de la méthodologie.

#### 2007–2008

Amélioration de la méthodologie et révision de la conformité avec la méthodologie.

La formation sur la méthodologie commencera au cours du premier trimestre de 2007-2008.

La capacité au sein de Passeport Canada d'appuyer le programme sera accrue grâce aux encadreurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions.

L'investissement sera fait selon la capacité actuelle d'appuyer le volet de conformité du programme.

Mesures		
2005–2006	2006–2007 On investira dans la capacité actuelle pour appuyer le volet de conformité du programme.  <b>REPORTÉ.</b> Aura lieu en 2007-2008 comme composante de l'élaboration de la méthodologie.	2007–2008

## 3.31 Outils de vérification des documents

### 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 Passeport Canada

- 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. Passeport Canada 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, Passeport 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. <b>ACHEVÉ et EN COURS</b>	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 sera terminée dans toutes les régions en novembre 2006. <b>ACHEVÉ</b>	3) Formation d'appoint continue selon les besoins des régions en collaboration avec les agents régionaux de la sécurité.

## Mesures

### 2005–2006

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.

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.

### 2006–2007

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 est en cours. Les lettres d'offre seront envoyées à la fin de l'automne. Le processus de dotation pancanadien et interministériel a pris plus de temps que prévu à cause du nombre élevé de candidats.

**ACHEVÉ.** La première phase du processus de dotation des postes de conseiller régional en sécurité est achevée et six postes ont été pourvus. Ils seront occupés à partir du 2 janvier 2007.

Le programme de conseiller régional en sécurité sera mis en œuvre et on formulera des plans de formation et des plans opérationnels.

#### **ACHEVÉ**

La Direction générale de la sécurité embauchera seulement deux agents de la conformité pour l'année financière en cours. Le processus de dotation est entamé et sera complété cet automne. Les titulaires recevront une formation et entreprendront un examen complet de la conformité dans chaque autorité de délivrance au Canada.

**ACHEVÉ.** La première phase du processus de dotation des postes d'agent de la conformité est achevée et un poste a été pourvu. Il sera occupé à partir du 22 janvier 2007.

### 2007–2008

On entreprendra une évaluation de la présence des conseillers régionaux en sécurité et des directeurs de la conformité pour mesurer l'efficacité du programme. **REPORTÉ** Cette évaluation sera reportée à 2008-2009 en raison du lancement tardif du programme, qui n'aurait ainsi pas été en place suffisamment longtemps pour justifier une évaluation.

Un processus annoncé visant à doter les autres postes de conseiller en sécurité sera lancé en 2007-2008.

Un processus annoncé visant à doter les autres postes d'agent de la conformité sera lancé en 2007-2008. Le gestionnaire et l'agent seront formés et entreprendront leur premier examen en 2007-2008.

**Une certaine formation et des examens ont commencé.**

## 3.34 Vérification des répondants

### 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 Passeport Canada

- 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

##### 1) **TERMINÉ.**

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.

Passeport Canada 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.

Passeport Canada produit désormais un rapport mensuel sur les vérifications de répondants dans le cadre de son rapport global sur les indicateurs de rendement de Passeport Canada qui est adressé au Comité exécutif de Passeport Canada.

#### 2006–2007

1) Une évaluation des critères de mesure sera entreprise pour valider l'objectif de 25 %.

Une révision de la politique sera entreprise après l'évaluation des critères de mesure.

Passeport Canada 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.

#### 2007–2008

La nouvelle politique relative aux répondants sera formulée en fonction des résultats de l'évaluation et en tenant compte de l'évolution continue de Passeport Canada 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.

## Mesures

### 2005–2006

Grâce à une réaffectation de ressources, Passeport Canada 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 %.

Une augmentation sensible du taux buterait sur l'incidence potentielle sur le service ainsi que sur des contraintes en matière de ressources.

### 2006–2007

Au 31 janvier 2007, l'objectif continuait d'être atteint. L'évaluation est en cours. Jusqu'à ce que l'objectif de 25 % de la vérification des répondants puisse être confirmé, les efforts seront axés sur les vérifications obligatoires et recommandées.

### 2007–2008

L'objectif de 25 % de vérifications des répondants a été suspendu temporairement en raison de facteurs opérationnels. Il sera remplacé par une exigence de 100 % pour les dossiers obligatoires et ceux que l'examineur juge nécessaires.

## 3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil

### 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 Passeport Canada

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

Un projet pilote est en cours avec l'Alberta et la C.-B., l'Agence du revenu du Canada (ARC), Statistique Canada et Passeport Canada. Il a été prolongé jusqu'à avril 2006.

#### 2006–2007

Actions du SNA - Global pour 2006-2007:

- 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.

#### ACHEVÉ

- La demande de financement a été suspendue.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a assumé la responsabilité d'examiner une analyse de rentabilisation plus détaillée et une structure de gouvernance qui serait en harmonie avec le cadre de gestion de l'identité.

#### 2007–2008

Mise en œuvre de la recommandation des ministres. Cette mesure a été modifiée. Une analyse de rentabilisation pancanadienne sera réalisée, sous la direction du SCT.

## 3.36 Vérification des données d'état civil

### 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 Passeport Canada

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

### Mesures

#### 2005–2006

Une analyse des vérifications des données d'état civil a été effectuée dans chaque région en février 2005.

#### 2006–2007

Le projet de Système national d'acheminement permettra de partager les données d'état civil.

Un projet interne particulier a été lancé pour Passeport Canada, en tant que partenaire du SNA, pour dresser une liste complète des exigences de Passeport Canada (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-Passeport Canada a été achevée en août 2006. En outre, le projet interne SNA-Passeport Canada rapatrie l'équipement (essai et production) du projet pilote SNA-Passeport Canada de Statistique Canada. La fonctionnalité SNA-Passeport Canada sera maintenue comme solution provisoire SNA-Passeport Canada en attendant l'élaboration et la mise en œuvre de la solution SNA-Passeport Canada définitive.

**EN ATTENTE** de la décision du gouvernement.

#### 2007–2008

Une analyse de rentabilisation sera réalisée, sous la direction du SCT.

## 3.41 Accès au système de délivrance des passeports

### Observations du BVC

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 Passeport Canada

- 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

1) La direction générale de l'information opérationnelle et de la technologie 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.

En décembre 2005, la Direction générale des opérations ont 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.

Pour veiller à ce que ces comptes restent à jour, les Opérations ont mis en place un processus continu de révision mensuelle qui a débuté en mai 2005. Chaque mois, les Opérations choisissent un échantillon de 20 de ses employés du SIRH et confirment 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.

#### 2006–2007

La révision mensuelle a été modifiée de façon à prendre un échantillon des comptes IRIS pour faire une vérification avec le SIRH.

**ACHEVÉ.** Suite à deux années d'examens mensuels, l'examen est maintenant effectué tous les trimestres.

#### 2007–2008

L'examen trimestriel a été modifié afin qu'un échantillon des comptes d'IRIS soit pris et ensuite vérifié par rapport au SIRH.

**EN COURS**

## Mesures

2005–2006	2006–2007	2007–2008
	<p>2) La direction générale de l'information opérationnelle et de la technologie 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> <p><b>ACHEVÉ</b></p>	

## 3.43 Listes de signalements

### 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 Passeport Canada

- 1) Une infrastructure à clés publiques a été installée pour établir un lien électronique sûr qui permet à Passeport Canada de partager des informations en toute sécurité avec le Service correctionnel du (SCC) et avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et Citoyenneté et Immigration Canada (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

1) Des protocoles d'entente ont été négociés avec :

le SCC – signé en mars 2005;

le Centre d'information de la police canadienne – terminé et en attente de signature seulement;

l'AFSC et CIC – signé en juin 2004. Ce protocole d'entente concerne le partage de données sur les passeports perdus ou volés

la Gendarmerie royale du Canada (GRC) – signé en décembre 2005.

#### 2006–2007

1) Le protocole d'entente entre Passeport Canada et CIC (renseignement) doit être négocié en 2006.

**REPORTÉ.** Le champ d'application du PE est plus vaste que prévu initialement, ce qui nécessitera plus de temps pour l'élaboration et la négociation. CIC fournit actuellement des informations sur les révocations de la citoyenneté.

#### 2007–2008

L'objectif est d'avoir un PE en place au cours de la première moitié de 2007-2008.

**Une liste d'informations a été établie. Des discussions informelles avec CIC ont commencé.**

## Mesures

2005–2006	2006–2007	2007–2008
	<p>2) Le mandat de Passeport Canada 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><b>ACHEVÉ à Passeport Canada.</b> Actuellement à la GRC dans le processus d'approbation.</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>3) Passeport Canada 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 Passeport Canada et l'on s'attend à ce que le projet exige de 12 à 18 mois de travail. A été reporté à 2007-2008. Le financement a été approuvé pour permettre à PPSD de procéder avec la phase 1 de l'examen de la liste des signalements qui consiste à embaucher un PM-3 pour élaborer la politique et les procédures relatives à l'utilisation de la liste des signalements.</p> <p><b>ACHEVÉ</b></p> <p>4) Un protocole d'entente entre Passeport Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité sera négocié en 2006.</p> <p><b>ONGOING.</b> Des discussions sont actuellement engagées avec le SCRS.</p>	<p><b>Une proposition a été mise de l'avant pour obtenir un financement pour les phases ultérieures.</b></p>

## Mesures

### 5) Articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens* (DPC)

9a – demande dûment remplie	Aucun problème. Tous les passeports sont délivrés en fonction de formulaires de demande dûment remplis et signés.
9b - est accusé au Canada	<p>Passeport Canada 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. <b>EN COURS</b></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>Passeport Canada 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. <b>EN COURS</b>. L'ampleur du processus fait l'objet d'un examen avant la mise en œuvre.</p>
9c - est accusé dans un pays étranger	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.
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 SCC. L'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été approuvée par MAECI et a été envoyée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada 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>

## Mesures

5) Articles 9 et 10 du <i>Décret sur les passeports canadiens</i> (DPC)	
9e - article 57	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.
9f - est redevable envers la Couronne	Les informations sont fournies au MAECI sous forme de notes CAMANT ou par courriel.
9g - détient un passeport valide	Le Fichier central produira une alerte si le requérant détient déjà un passeport valide
10a - est accusé dans un pays étranger d'une infraction équivalente	Voir 9c ci-dessus.
10b – aide à commettre un acte criminel à l'étranger	Les informations sont reçues par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.
10c – permet à une autre personne de se servir	Les informations sont reçues par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.
10d - obtient aux moyens de faux renseignements	Ceci relève du programme de renseignement de la Direction générale de la sécurité.

## 3.43 Listes de signalements

### 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 Passeport Canada

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

Suite à la décision de modifier le formulaire de demande, Passeport Canada a déterminé que les liens avec le CIPC seraient préférables pour remédier à cette déficience.

### Mesures

#### 2005–2006

Passeport Canada 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.

#### 2006–2007

Les liens avec le CIPC continuent de faire l'objet d'évaluations, et ce dans le but de développer un groupe qui accomplira ce travail d'ici la fin de l'année fiscale. L'embauche d'un gestionnaire à temps complet a été réalisé et un consultant sera embauché pour soutenir cette initiative.

**EN COURS.**

#### 2007–2008

L'ampleur du processus fait l'objet d'un examen avant la mise en oeuvre.

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

### 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 Passeport Canada

- 1) Une structure a été élaborée pour les dossiers de sécurité.
- 2) Un protocole d'entente avec la 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

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.

L'équipe du projet a commencé à documenter les exigences opérationnelles.

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.

#### 2006–2007

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.

#### ACHEVÉ

L'établissement des exigences opérationnelles de haut niveau du Système de gestion des cas a été achevé en avril 2006.

#### ACHEVÉ

L'acquisition du matériel et du logiciel du Système de gestion des cas sera achevée d'ici février 2007.

**REPORTÉ** due to procurement process. en raison du processus d'acquisition. Aura lieu en 2007-2008.

#### 2007–2008

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 suspectes.

Le Système de gestion des cas contribuera à évaluer l'efficacité du programme et les besoins en ressources grâce à des rapports de gestion.

Acquisition du matériel et des logiciels pour le Système de gestion de cas en juin 2007.

L'élaboration de la solution pour le Système de gestion des cas est prévue pour août 2007.

Mesures		
2005–2006	2006–2007	2007–2008
		<p><b>REPORTÉ</b> en attendant l'achèvement du processus d'acquisition.</p> <p>La mise à l'essai du nouveau Système de gestion des cas est prévue pour décembre 2007.</p> <p><b>REPORTÉ</b> en attendant l'achèvement du processus d'acquisition.</p> <p>Le déploiement et la formation relatifs au Système de gestion des cas sont prévus pour avril 2008.</p> <p><b>REPORTÉ</b> en attendant l'achèvement du processus d'acquisition.</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><b>ACHEVÉ</b></p>	<p>2) Passeport Canada 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><b>EN COURS</b></p>
<p>3) The staffing of a Manager of Investigations is complete.</p> <p>A competition to staff high-level investigators is in progress. The Regional Security Unit structure has been approved and one position has been filled.</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> <p><b>ACHEVÉ.</b> La première phase du processus de dotation des postes de conseiller régional en sécurité est achevée et six postes ont été pourvus. Ils seront occupés à partir du 2 janvier 2007.</p>	<p>Un processus annoncé visant à doter les autres postes de conseiller en sécurité sera lancé en 2007-2008.</p>

## 3.57 Délivrance à l'étranger

### 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 Passeport Canada

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

- être le premier point de liaison de Passeport Canada avec le 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 Passeport Canada.

### Mesures

#### 2005–2006

1) La Direction a été créée en mai 2005. La phase 1 de la dotation complète s'est terminée le 31 mars 2006.

#### 2006–2007

La dotation complète sera terminée à la fin de l'exercice 2006-2007.

**REPORTÉ.** A été reporté à 2007-2008 en raison du manque de financement.

#### 2007–2008

La dotation complète de la Direction des opérations étrangères sera achevée d'ici la fin de l'exercice financier 2007-2008.

## Mesures

### 2005–2006

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.

### 2006–2007

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<sup>er</sup> avril 2006 dans le cadre du processus de gestion des alertes. Un plan de gestion du risque a été mis en œuvre le 1<sup>er</sup> 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.

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.

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.

**ACHEVÉ**

### 2007–2008

PPTC étudie une approche par étapes en consultant les services consulaires du MAECI pour le rapatriement du processus d'admissibilité.

Mesures		
2005–2006	<p><b>2006–2007</b></p> <p>Une deuxième phase du programme de contrôle d'inventaire permettra à Passeport Canada d'assurer le suivi de l'inventaire, de sa sortie des coffres de Passeport Canada jusqu'à sa réception et son utilisation par les missions.</p> <p><b>REPORTÉ</b> à 2007, en partie à cause des retards enregistrés dans le développement technique de la part de l'entrepreneur du MAECI et au manque de personnel pour examiner, approuver et tester les modules.</p>	<p><b>2007–2008</b></p> <p>Conjointement avec le MAECI, un module d'inventaire sera élaboré aux fins d'installation en 2007. Le programme de contrôle d'inventaire permettra à Passeport Canada de suivre l'inventaire depuis sa sortie des coffres de Passeport Canada jusqu'à sa réception et son utilisation par les missions. <b>La phase d'essai du module d'inventaire est en cours. Le module devrait être prêt à être lancé en juin 2007.</b></p>
3) L'ébauche du rapport de référence a été présentée à la PDG le 23 décembre 2005.	<p>Le rapport de référence a été distribué aux directeurs généraux des bureaux clés en juin 2006. <b>ACHEVÉ</b> et constituera une source d'information primaire sur toutes les activités reliées aux passeports entreprises à chaque mission délivrant des passeports à l'étranger.</p>	

## Mesures

### 2005–2006

4) La révision en deux phases du programme de formation est en cours et elle comprendra une composante en ligne.

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.

La conception de modules de formation pour les missions sur la politique d'admissibilité sera complétée d'ici le 31 mars 2006.

Des consultations avec le bureau des affaires consulaires du MAECI sur le contenu et le concept auront lieu en février 2006.

### 2006–2007

4) Le test des modules de formation a été entrepris dans cinq missions en juillet 2006.

#### **ACHEVÉ**

La mise en œuvre dans les missions à l'étranger aura lieu au cours du deuxième trimestre de 2006.

#### **ACHEVÉ**

Le lancement du programme d'apprentissage à distance s'est déroulé en décembre 2006.

### 2007–2008

4) L'évaluation de la performance en regard de la formation aura lieu au cours de l'année financière 2007-2008.

Des modules de formation interactifs seront élaborés pour la formation du personnel dans les missions.

#### **SUR LA BONNE VOIE**

## 3.58 Évaluation du risque

### Observations du BVC

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.

### Réponse de Passeport Canada

- 1) Le 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 Passeport Canada 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.

### Actions:

#### 2005-2006

1) Services de passeports dans les missions: le 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.

#### 2006-2007

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.

#### 2007-2008

## Mesures

2005–2006	2006–2007	2007–2008
<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>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. <b>ACHEVÉ</b></p> <p>L'étude d'évaluation du risque du processus de délivrance sera achevée pendant l'automne 2006.</p> <p><b>EN COURS.</b> Les travaux préparatoires à la réalisation d'une étude d'évaluation du risque du processus de délivrance ont commencé et des ateliers réunissant des experts de programme ont débuté en janvier 2007. L'évaluation sera achevée en mars 2007.</p> <p>Un Cadre de gestion du risque sera élaboré pour tout le Passeport Canada en intégrant les résultats des deux évaluations du risque (SIPM et de délivrance). <b>EN COURS</b></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. <b>ACHEVÉ</b></p>	<p><b>L'achèvement de l'étude d'évaluation du risque a été retardé en raison de l'indisponibilité d'employés clés pour participer à temps. Le travail est en cours et on s'attend à ce que le projet soit achevé en mai 2007.</b></p> <p>Le Cadre de gestion du risque sera approuvé pour la poursuite de la mise en oeuvre en juin 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) Passeport 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. <b>ACHEVÉ.</b> Les fonctions et processus essentiels ont été identifiés.</p>	<p>La mise en oeuvre du plan commencera une fois que la dotation du poste de directeur général de la Direction générale de la sécurité aura été effectuée.</p>

Mesures		
<p><b>2005–2006</b> 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><b>2006–2007</b> 3) Des principes du modèle de service seront élaborés pour être présentés au Comité exécutif.</p> <p><b>EN COURS</b></p>	<p><b>2007–2008</b></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 dotation des postes de conseiller régional en sécurité est en cours. On s'attend à ce qu'elle soit achevée au cours du troisième trimestre de 2006-2007. Le processus de dotation interministériel à l'échelle du Canada a pris plus de temps que prévu en raison du niveau d'intérêt.</p> <p><b>ACHEVÉ.</b> La première phase du processus de dotation des postes de conseiller régional en sécurité est achevée et six postes ont été pourvus. Ils seront occupés à partir du 2 janvier 2007.</p> <p>La Direction générale de la sécurité lance un projet de révision complète du système de liste 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. Le financement a été approuvé pour permettre à PPSD de procéder avec la phase 1 de l'examen de la liste des signalements, qui consiste à embaucher un PM-3 pour élaborer la politique et les procédures d'utilisation de la liste des signalements.</p> <p><b>ACHEVÉ</b></p>	<p>Un processus annoncé pour doter les autres postes de conseiller en sécurité sera lancé en 2007-2008.</p> <p><b>Une proposition a été mise de l'avant pour obtenir le financement nécessaire pour les phases ultérieures</b></p>

# Introduction de droits

## 3.93 Les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires n'ont pas été suivies

### Observations du BVG

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.

### Réponse de Passeport Canada

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

Le plan relatif à la *Loi sur les frais d'utilisation* 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<sup>er</sup> 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.

#### 2006–2007

Passeport Canada effectue actuellement une révision de son mécanisme de financement. Si une augmentation des droits est nécessaire, Passeport Canada entreprendra les consultations voulues, comme prévu dans la LFU.

**ACHEVÉ.** Pour l'instant, aucune augmentation des droits n'est envisagée.

#### 2007–2008

### 3.94 La nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* impose des exigences supplémentaires

#### 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 Passeport Canada

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

#### Mesures

##### 2005–2006

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.

##### 2006–2007

On prévoyait que la phase 2 de mise en oeuvre du modèle GPA aurait lieu au cours de l'été 2006.

**EN COURS.** En raison de pressions internes pour mettre en oeuvre les priorités à temps, telles que l'établissement des coûts d'autres produits, la date de mise en oeuvre a été reportée à la **mi-2007-2008**.

Passeport Canada a mené une enquête auprès des clients en ce qui concerne divers attributs. Les données seront évaluées et serviront à prendre des décisions sur la prestation du service.

**EN COURS**

##### 2007–2008

**Passeport Canada met actuellement à l'essai le modèle GPA dans le cadre de la Direction générale des opérations.**

**GPA sera mise en oeuvre d'ici la mi-2007-2008.**

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

### 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 Passeport Canada

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

### Actions:

2005–2006	2006–2007	2007–2008
1) Phase 1: L'élaboration du modèle de gestion par activité pour décembre 2005 est terminée.	1) It was planned that Phase 2, to implement ABM, would occur in the summer of 2006.  <b>EN COURS.</b> En raison de pressions internes pour mettre en oeuvre les priorités à temps, telles que l'établissement des coûts d'autres produits, la date de mise en oeuvre a été reportée à la <b>mi-2007-2008.</b>	<b>Passeport Canada met actuellement à l'essai le modèle GPA dans le cadre de la Direction générale des opérations.</b>  <b>La GPA sera mise en oeuvre d'ici 2007-2008.</b>
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 oeuvre de l'exercice de consultation a été présentée au Comité exécutif le 1 <sup>er</sup> 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 l'examen du mécanisme de financement de Passeport Canada et de l'approbation d'une augmentation des droits par le ministre.  <b>ACHEVÉ.</b> Pour l'instant, aucune augmentation des droits n'est envisagée.	

# Service au public

## 3.62 et 3.63 Normes de service

### Observations du BVG

Des normes de service clés ont été établies, mais elles sont incomplètes.

Le Bureau a réduit ses normes de service en décembre 2001 sans avoir consulté les parties intéressées.

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.

### Réponse de Passeport Canada

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.

### Mesures

#### 2005–2006

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.

#### 2006–2007

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.

#### ACHEVÉ

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.

**REPORTÉ** en raison d'exigences opérationnelles.

#### 2007–2008

Amélioration continue de la méthodologie et révision de la conformité avec la méthodologie.

La formation en méthodologie commencera au cours du premier trimestre de 2007-2008.

## Mesures

2005–2006	2006–2007	2007–2008
	<p>La capacité de Passeport Canada à appuyer le programme sera accrue en utilisant les encadreurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions.</p> <p><b>REPORTÉ.</b> Aura lieu en 2007-2008 comme composante de l'élaboration de la méthodologie.</p> <p>On investira dans la capacité actuelle pour appuyer le volet de conformité du programme.</p> <p><b>REPORTÉ.</b> Aura lieu en 2007-2008 comme composante de l'élaboration de la méthodologie.</p>	<p>La capacité de Passeport Canada d'appuyer le programme sera accrue grâce aux encadreurs/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>Passeport Canada 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 Passeport Canada en août 2006 pour obtenir son approbation. Passeport Canada dressera un plan de mise en œuvre d'ici novembre 2006.</p> <p><b>REPORTÉ.</b> La date de réalisation est maintenant février 2007 en raison d'un changement d'orientation de l'activité.</p>	<p>Les recommandations seront mises en œuvre au cours du premier trimestre de 2007-2008.</p>

### 3.73 Services dispensés par l'entremise des députés

#### 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 Passeport Canada

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

1) En 2005, Passeport Canada 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.

Le requérant est maintenant tenu de signer un formulaire de consentement pour garantir que l'échange d'informations entre le député et Passeport Canada au nom du requérant est conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection de la vie privée*. 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.

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.

##### 2006–2007

Les résultats de l'essai serviront à évaluer l'avenir de la prestation de services par l'entremise des députés.

##### ACHEVÉ

Des recommandations ont été soumises au Ministre et des changements ont été mis en œuvre en 2006-2007. Ces changements comprennent l'introduction du formulaire de consentement et le retour de la preuve documentaire de citoyenneté directement au requérant.

##### 2007–2008

Les résultats de l'essai serviront à évaluer l'avenir de la prestation de services par l'entremise des députés.

## Mesures

### 2005–2006

Un projet de mise à l'essai du nouveau processus, pour une période de six mois, 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.

### 2006–2007

### 2007–2008

## 3.74 Consultation des clients

### Observations du BVC

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 Passeport Canada

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

Le plan relatif à la Loi sur les frais d'utilisation 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 1er 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.

#### 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.

#### EN COURS

Passeport Canada procédera à une consultation du public canadien si une augmentation des droits de passeport est appuyée.

#### 2007–2008