

2007



**Le Point**  
Rapport de la  
vérificatrice générale du Canada  
à la Chambre des communes

FÉVRIER

**Chapitre 5**  
Les services de passeport — Passeport Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

*Le rapport Le Point de février 2007 de la vérificatrice générale du Canada comporte un message de la vérificatrice générale, les points saillants des chapitres, une annexe et sept chapitres. La table des matières principale du rapport se trouve à la fin du présent document.*

Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse [www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca).

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada  
240, rue Sparks, arrêt 10-1  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G6

Téléphone : 613 952-0213, poste 5000, ou 1 888 761-5953

Télécopieur : 613 943-5485

Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613 954-8042

Courriel : [distribution@oag-bvg.gc.ca](mailto:distribution@oag-bvg.gc.ca)

*This document is also available in English.*

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2007

N° de catalogue FA1-2007/1-5F

ISBN 978-0-662-73274-7



Chapitre

# 5

Les services de passeport  
Passeport Canada

*Tous les travaux de vérification dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.*

# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| <b>Points saillants</b>   | 1  |
| <b>Introduction</b>   | 5  |
| Nos constatations en 2005   | 5  |
| Faits nouveaux depuis 2005  | 6  |
| Objet de la vérification  | 7  |
| <b>Observations et recommandation</b>   | 8  |
| <b>Vérifier la sécurité et valider l'identité</b>   | 8  |
| Le risque relatif à la sécurité n'a pas été évalué  | 8  |
| Les niveaux d'autorisation de sécurité des employés de Passeport Canada sont en voie d'être examinés et mis à jour                      | 9  |
| Des mesures sont actuellement élaborées pour assurer la qualité des décisions relatives à l'admissibilité                               | 12 |
| Les examinateurs ont reçu les principaux outils nécessaires à l'examen des documents  | 13 |
| Les cibles liées aux vérifications des répondants sont maintenant atteintes   | 14 |
| Les examinateurs ont encore de la difficulté à obtenir une confirmation des statistiques de l'état civil                                | 15 |
| Le contrôle de l'accès au système de délivrance des passeports demeure faible   | 17 |
| L'application de certaines dispositions du <i>Décret sur les passeports canadiens</i> continue à poser des problèmes                    | 18 |
| La correction des lacunes liées aux enquêtes sur les cas délicats constitue un projet à long terme                                      | 20 |
| Les risques associés au personnel consulaire délivrant des passeports dans les missions à l'étranger sont pris en compte                | 21 |
| <b>Servir le public</b>   | 23 |
| De nouvelles mesures d'établissement des rapports sur le rendement sont prêtes et des normes supplémentaires sont en voie d'élaboration | 23 |
| Des projets visant à faire face aux fluctuations extrêmes de la demande sont en cours   | 24 |
| <b>Gérer les projets d'amélioration</b>   | 26 |
| D'importantes mesures ont été prises afin de mieux gérer les principaux projets stratégiques  | 26 |
| <b>Établir les droits de passeport</b>  | 28 |
| Passeport Canada est mieux en mesure de se conformer à la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i>  | 29 |
| <b>Conclusion</b>   | 30 |
| <b>À propos de la vérification</b>  | 32 |
| <b>Annexes</b>  |    |
| A. Recommandations du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes et observations du Bureau du vérificateur général | 34 |
| B. Tableau des recommandations  | 36 |





# Les services de passeport

## Passeport Canada

---

### Points saillants

**Objet** Passeport Canada (anciennement le Bureau des passeports) est responsable de l'application du *Décret sur les passeports canadiens*, lequel détermine qui est admissible au passeport canadien et quelles sont les conditions à remplir pour en obtenir un. Nous nous sommes penchés sur les progrès réalisés par Passeport Canada en vue de répondre aux recommandations formulées dans le cadre de notre vérification d'avril 2005, où nous avons indiqué que l'organisme avait du mal à répondre aux attentes plus élevées en matière de sécurité ainsi qu'à la demande croissante de services. Lors de la présente vérification de suivi, nous avons évalué les mesures prises par Passeport Canada dans ces deux secteurs depuis notre dernière vérification.

**Pertinence** La confiance accordée au passeport (c'est-à-dire l'assurance que le titulaire est bel et bien celui qu'il affirme être) constitue un élément indispensable au commerce, à l'économie et aux déplacements transfrontaliers. Passeport Canada est chargé de délivrer des passeports canadiens aux citoyens canadiens admissibles et de les révoquer lorsque l'admissibilité est compromise. En 2005-2006, il a délivré un nombre sans précédent de passeports (plus de 3 millions), alors que la proportion des Canadiens possédant un passeport a atteint près de 40 p. 100.

- Constatations**
- Depuis notre vérification de 2005, soit dans un laps de temps relativement court, Passeport Canada a réalisé dans l'ensemble des progrès satisfaisants en vue de répondre à nos recommandations. Toutefois, il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour corriger les faiblesses qui subsistent dans les secteurs essentiels de la sécurité et de la vérification de l'identité.
  - Les examinateurs disposent maintenant des outils et de la formation appropriés pour être en mesure de déterminer l'authenticité des documents d'identité. Presque tous les employés clés ayant accès à des biens essentiels possèdent l'autorisation de sécurité de niveau secret. Cependant, le contrôle de l'accès au système demeure faible. Cela signifie que des personnes non autorisées pourraient enclencher le processus de délivrance des passeports. Par ailleurs,

Passeport Canada n'a pas encore procédé à une évaluation approfondie du risque lié à la sécurité. De plus, son programme d'assurance de la qualité, mis en place récemment, ne tient pas compte d'un aspect essentiel, à savoir comment les examinateurs en arrivent à la décision de délivrer un passeport.

- Les missions à l'étranger n'impriment maintenant que des documents de voyage d'urgence et des passeports provisoires assortis de caractéristiques de sécurité semblables à celles des passeports imprimés au Canada. Une formation connexe a été conçue à l'intention du personnel consulaire à partir du matériel de formation utilisé à l'échelle nationale.
- Service correctionnel Canada et la Gendarmerie royale du Canada possèdent des renseignements dont Passeport Canada a besoin pour déterminer l'admissibilité au passeport, et collaborent avec lui à cet effet. Passeport Canada a considérablement allongé sa « liste de surveillance » contenant le nom de personnes en liberté conditionnelle ou en prison, renseignements auxquels il a eu recours pour refuser des demandes ou pour approfondir ses enquêtes. Toutefois, il reste encore des problèmes que Passeport Canada doit résoudre avant d'être en mesure de traiter l'information provenant de la base de données du Centre d'information de la police canadienne, qui lui permettrait d'effectuer des vérifications concernant les personnes accusées de crimes graves.
- Passeport Canada compte sur les registres provinciaux et territoriaux ainsi que sur Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour obtenir les données permettant de vérifier les renseignements sur la naissance et la citoyenneté figurant dans les demandes de passeport. À l'heure actuelle, il accède instantanément à ces données grâce à des liaisons électroniques dans le cadre d'un projet complexe qui met à contribution deux provinces et deux partenaires fédéraux. Cependant, Passeport Canada n'a pas encore établi les liaisons nécessaires pour accéder à l'information sur l'identité provenant des autres provinces et de CIC. Il continue à déployer des efforts à cette fin.
- Passeport Canada a mis sur pied la Direction générale de la gestion des projets et celle-ci a instauré les règles nécessaires pour encadrer la façon dont les projets d'amélioration sont gérés. Toutefois, le grand nombre de projets et leur caractère complexe constituent un défi à relever pour un organisme de la taille de Passeport Canada. Par ailleurs, les plans et les opérations de Passeport Canada pourraient être sérieusement compromis par un retard important enregistré dans n'importe quel projet.

**Réaction de Passeport Canada.** Passeport Canada est d'accord avec notre recommandation et indique les mesures qu'il prendra pour y donner suite.



## Introduction

**Organisme de service spécial** — Un organisme, au sein d'un ministère, qui jouit d'une plus grande liberté d'action en matière de gestion en contrepartie de certains niveaux de rendement et de certains résultats.

**Décret sur les passeports canadiens** — Une autorité, approuvée par le gouverneur en conseil, qui indique les personnes admissibles au passeport canadien et les conditions de délivrance, de refus ou de révocation d'un passeport.

**Certificat d'identité** — Un document de voyage délivré aux personnes légalement établies au Canada depuis moins de trois ans, qui sont apatrides ou incapables de se procurer un passeport national pour une raison valable.

**5.1** Passeport Canada est un **organisme de service spécial** relevant d'Affaires étrangères et Commerce international Canada. Il finance ses activités grâce aux frais d'utilisation qu'il perçoit. En 2005-2006, Passeport Canada :

- a délivré environ 3 millions de passeports;
- a généré des revenus de 196 millions de dollars pour financer ses activités;
- a perçu 63 millions de dollars en droits consulaires, qui ont été déposés dans le Trésor du gouvernement;
- a enregistré une perte nette de 3 millions de dollars.

**5.2** Passeport Canada est responsable d'appliquer le **Décret sur les passeports canadiens** lorsqu'il délivre des documents de voyage, tels que les passeports et les **certificats d'identité**. La délivrance du passeport bleu de 24 pages représente plus de 98 p. 100 de ses opérations.

### Nos constatations en 2005

**5.3** Dans le chapitre 3 de notre rapport d'avril 2005, nous avons indiqué que le Bureau des passeports (maintenant Passeport Canada et dénommé ainsi dans ce chapitre) avait du mal à répondre aux attentes plus élevées en matière de sécurité et à la demande accrue de services.

**5.4** Le processus de décision en matière d'admissibilité à un passeport devait être sensiblement amélioré. Passeport Canada n'était pas en mesure de s'acquitter convenablement de toutes ses responsabilités en vertu du *Décret sur les passeports canadiens*. Nous avons décelé des lacunes dans les domaines suivants :

- la surveillance de la qualité des décisions des examinateurs en matière d'admissibilité à un passeport;
- l'évaluation du risque;
- les autorisations de sécurité des examinateurs;
- l'examen et la documentation de l'information fournie par les répondants;
- le contrôle de l'accès au système de délivrance des passeports;
- l'exhaustivité et l'exactitude de la liste de surveillance de Passeport Canada;
- les méthodes de gestion des enquêtes.

**5.5** De plus, les mesures d'assurance de la qualité et de contrôle du processus utilisé par Passeport Canada pour déterminer l'admissibilité à un passeport étaient insuffisantes. Les examinateurs ne disposaient pas des outils appropriés pour s'acquitter efficacement de leurs responsabilités et les agents consulaires délivrant des passeports dans les missions à l'étranger avaient besoin d'une formation plus approfondie. Par ailleurs, les passeports délivrés à l'étranger étaient imprimés sur des livrets de passeport moins sécurisés que ceux utilisés au Canada.

**5.6** Passeport Canada avait établi et publié certaines normes de service aux clients, et ces normes avaient été respectées. Toutefois, il n'avait pas fait rapport sur son rendement relatif à certaines des principales normes de service ni fourni d'information sur le rendement touchant les questions de sécurité.

**5.7** Passeport Canada ne disposait pas des systèmes et des pratiques de gestion nécessaires, y compris un plan intégré de ressources humaines, pour se préparer à relever de manière efficace les défis de l'avenir. Ses systèmes de gestion devaient être améliorés afin qu'il puisse :

- établir l'ordre de priorité de ses nombreux projets d'amélioration en les classant selon des critères approuvés;
- intégrer la planification des nouveaux bureaux (emplacement, immeuble et employés) à son cadre stratégique;
- tenir compte des effets réciproques de tous les projets d'amélioration.

**5.8** Ni Passeport Canada ni Affaires étrangères et Commerce international Canada n'avaient appliqué la réglementation concernant les consultations régulières au sujet des normes de service et de leurs liens avec les droits de passeport et les droits consulaires. Passeport Canada n'était pas prêt à mettre en œuvre la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* puisqu'il ne disposait pas de suffisamment d'information fiable sur les véritables coûts des services.

### **Faits nouveaux depuis 2005**

**5.9** À l'automne 2005, des représentants de Passeport Canada ont comparu devant le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes pour répondre à des questions au sujet de notre rapport de vérification et pour présenter un plan d'action détaillé portant sur nos recommandations. En mai 2006, pour faire suite à l'audience, le Comité a déposé un rapport au Parlement, qui incluait

des recommandations supplémentaires. Le gouvernement a répondu au rapport du Comité au mois d'août 2006 alors que nous achevions la phase d'examen de la vérification de suivi. Les recommandations du Comité ainsi que nos observations sur la réponse du gouvernement aux recommandations du Comité figurent à l'annexe A du présent chapitre.

**5.10** Depuis notre vérification de 2005, Passeport Canada s'est engagé dans un ambitieux programme de renouvellement. Il a procédé à certains changements organisationnels clés et a entrepris des projets de grande envergure qui auront d'importantes répercussions sur sa façon de mener ses activités.

**5.11** L'approbation des plans budgétaires de Passeport Canada a été différée par suite de l'élection du nouveau gouvernement fédéral. De plus, en juillet 2006, la présidente-directrice générale de l'organisme, qui s'était fait la championne de nombreux changements et de nombreuses mesures découlant de nos recommandations, a été mutée à Affaires étrangères et Commerce international Canada. En dépit des perturbations occasionnées par ces événements, la direction de Passeport Canada a réitéré son engagement à mettre en œuvre son plan d'action.

**5.12** En 2005-2006, Passeport Canada a traité un nombre sans précédent de demandes, soit 3 millions de passeports. Par comparaison, il avait traité environ 2,7 millions de passeports en 2004-2005 et 1,7 million en 2001-2002. Passeport Canada prévoit une augmentation du nombre de demandes de passeports, qui devrait atteindre 3,8 millions en 2008-2009. Près de 40 p. 100 des Canadiens sont maintenant titulaires d'un passeport.

**5.13** Lorsque nous avons effectué notre vérification en 2005, Passeport Canada offrait des services aux Canadiens par l'entremise de 30 bureaux répartis dans tout le pays et de 49 points de service de la Société canadienne des postes. Il y a actuellement 33 bureaux et plus de 90 points de service de la Société canadienne des postes et de Service Canada. Bien que le personnel consulaire continue à offrir des services aux Canadiens dans les missions à l'étranger, tous les passeports ordinaires sont dorénavant imprimés au Canada.

### **Objet de la vérification**

**5.14** La présente vérification de suivi a permis d'examiner les mesures prises par Passeport Canada pour donner suite aux constatations et aux recommandations de notre rapport de 2005. Nous avons évalué les

progrès réalisés dans la mise en œuvre de chacune des recommandations afin de déterminer s'ils étaient satisfaisants ou insatisfaisants, en tenant compte de la complexité de chacune d'entre elles, de la dépendance de Passeport Canada à l'égard de ses partenaires et de la période de temps relativement courte qui s'est écoulée. Nous avons mis l'accent sur quatre secteurs principaux :

- la vérification de la sécurité et la validation de l'identité;
- le service au public;
- la gestion des projets d'amélioration;
- l'établissement des droits de passeport.

**5.15** La section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin de ce chapitre, fournit d'autres détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de la vérification.

## Observations et recommandation

**5.16** Nous nous attendions à ce que Passeport Canada ait enregistré des progrès importants dans la mise en œuvre des recommandations formulées au chapitre 3 de notre rapport d'avril 2005. Dans l'ensemble, nous estimons que les progrès accomplis sont satisfaisants, mais qu'il reste encore beaucoup à faire. L'organisme continue de se heurter à des défis de taille alors qu'il tente de trouver l'équilibre entre la sécurité, le service et le coût. En 2005, certaines de nos recommandations préconisaient des mesures à long terme; nous ne nous attendions donc pas à ce que ces mesures aient déjà été entièrement appliquées.

### Vérifier la sécurité et valider l'identité

#### Le risque relatif à la sécurité n'a pas été évalué

**5.17** En 2005, nous avons recommandé qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada ainsi que Passeport Canada :

- procèdent à une évaluation détaillée du risque relatif aux fonctions d'examen et de sécurité des passeports;
- décèlent les lacunes importantes dans la façon dont l'organisme remplit son mandat en vertu du *Décret sur les passeports canadiens*;
- prennent les mesures nécessaires (voir la pièce 5.1).

**5.18** Nous estimons que cette évaluation est indispensable pour déterminer les priorités de Passeport Canada en ce qui a trait à

l'examen des demandes de passeport et aux questions de sécurité connexes.

**5.19** Bien qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada et Passeport Canada aient mené une étude conjointe sur la façon de délivrer les passeports à l'étranger, la direction de Passeport Canada nous a informés que l'évaluation plus exhaustive portant sur les opérations à l'échelle nationale n'avait pas encore été achevée lorsque notre vérification a pris fin.

Dans le présent chapitre, les recommandations de notre rapport d'avril 2005 ont été paraphrasées afin d'en faciliter la lecture et de tenir compte du changement de nom des organisations concernées.

**Pièce 5.1 Les progrès réalisés à l'égard d'une évaluation approfondie du risque sont insatisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait 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 <i>Décret sur les passeports canadiens</i> et prendre les mesures qui s'imposent. (paragraphe 3.58) | ○       |

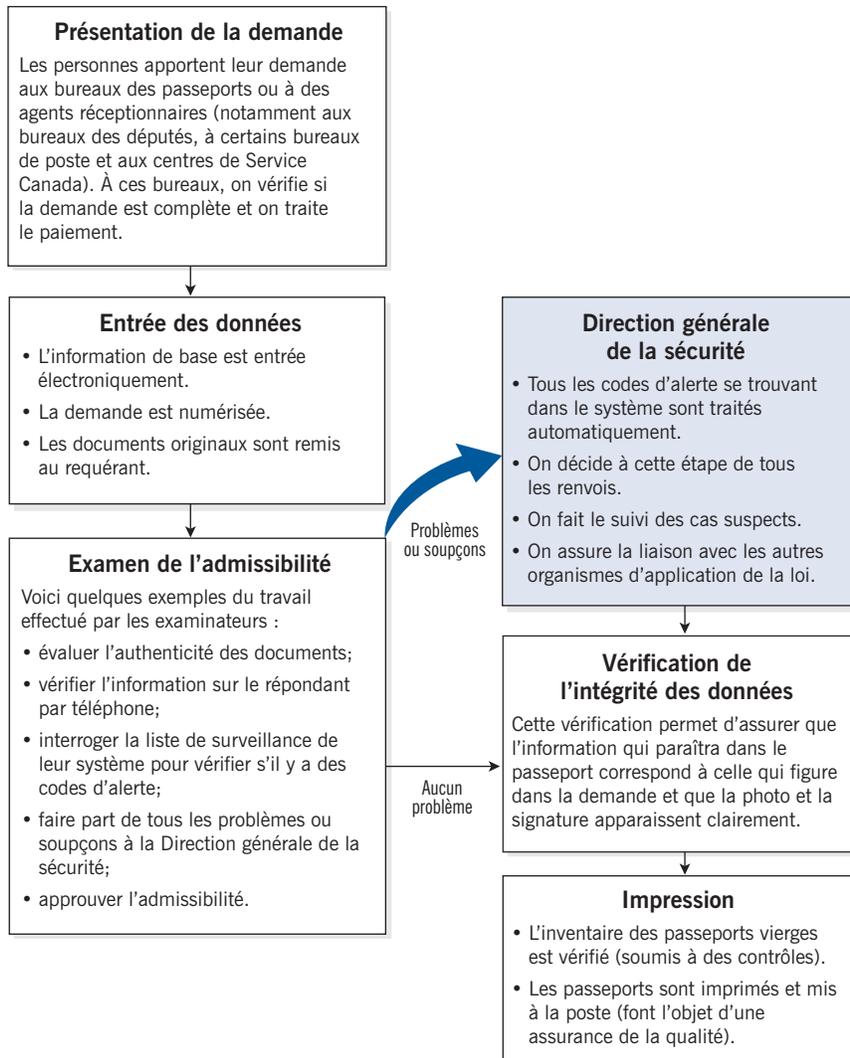
- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**5.20** Dans notre recommandation, nous avons inclus des exemples de questions que l'évaluation du risque devrait traiter. Ces questions mettaient en lumière les faiblesses que nous avons observées au cours de notre vérification. Les mesures prises par Passeport Canada à l'égard de ces questions et des observations de notre vérification sont décrites dans les sections qui suivent.

**Les niveaux d'autorisation de sécurité des employés de Passeport Canada sont en voie d'être examinés et mis à jour**

**5.21** Les examinateurs sont les agents clés du processus de détermination de l'admissibilité et de délivrance des passeports (voir la pièce 5.2). Ils étudient soigneusement chacune des demandes et déterminent si le requérant est bel et bien la personne qu'il affirme être et, dans l'affirmative, s'il est admissible à un passeport en vertu du *Décret sur les passeports canadiens*.

**Pièce 5.2 Processus de détermination de l'admissibilité et de délivrance des passeports**



Note : Les missions à l'étranger traitent environ 100 000 demandes annuellement. Certains processus, vérifications de sécurité et contrôles diffèrent de ceux visant les demandes traitées au Canada. Tous les passeports ordinaires (par opposition aux documents de voyage d'urgence et aux passeports provisoires) sont dorénavant imprimés au Canada.



**5.22** En 2005, nous avons examiné les dossiers des employés pour déterminer si les examinateurs possédaient l'autorisation de sécurité requise en vertu de la Politique du gouvernement sur la sécurité (voir la pièce 5.3). Nous avons alors constaté que la plupart des examinateurs avaient l'autorisation de niveau « fiabilité approfondie ». Certains d'entre eux intervenaient à toutes les étapes du processus de délivrance des passeports (concept du poste complet), du traitement des documents de demande à l'impression des livrets de passeport, et ce, en utilisant du matériel et de l'équipement sensibles. Les examinateurs assumant les fonctions du concept du poste complet auraient dû posséder le niveau d'autorisation de sécurité suivant, c'est-à-dire le niveau « secret ». Nous avons fait état de nos préoccupations à l'égard de cette situation, qui se révélait contraire à la politique du gouvernement. Il est important de veiller à ce que tous les employés détiennent l'autorisation de sécurité appropriée afin d'assurer l'intégrité du passeport.

**5.23** Passeport Canada applique la politique du Conseil du Trésor à titre de norme pour les niveaux d'autorisation de sécurité. Par suite de notre vérification de 2005, Passeport Canada a accéléré l'examen prévu des autorisations de sécurité pour toutes les catégories d'employés.

**5.24** Lors de notre vérification de suivi, conformément à la Politique du gouvernement sur la sécurité, presque tous les examinateurs ayant accès aux biens essentiels détenaient l'autorisation de sécurité de niveau secret. De plus, presque tous les employés travaillant aux centres d'impression et étant susceptibles de manipuler des livrets de passeport vierges, ainsi que le personnel responsable des technologies de l'information ayant accès au système de délivrance de passeports, avaient aussi obtenu l'autorisation de niveau secret. En attendant l'obtention d'une autorisation de sécurité appropriée par tous les employés tenus d'avoir accès aux biens essentiels dans le cadre de leurs fonctions, les bureaux locaux avaient pris des mesures afin que seul le personnel ayant l'autorisation de niveau secret et devant assumer des responsabilités professionnelles connexes ait accès aux biens essentiels.

**Pièce 5.3 Les progrès réalisés à l'égard des niveaux d'autorisation de sécurité sont satisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait prendre les mesures qui s'imposent concernant les autorisations de sécurité des examinateurs. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**Des mesures sont actuellement élaborées pour assurer la qualité des décisions relatives à l'admissibilité**

**5.25** En 2005, nous avons constaté que Passeport Canada ne disposait pas d'un système d'assurance de la qualité pour étayer les décisions des examinateurs relatives à l'admissibilité des requérants à un passeport et pour déterminer si les décisions avaient été prises conformément aux procédures (voir la pièce 5.4).

**5.26** Pour donner suite à notre recommandation, Passeport Canada a élaboré un programme d'assurance de la qualité qui a été mis en œuvre en juillet 2006. Malheureusement, le programme ne traitait pas de la question clé des décisions relatives à l'admissibilité. Afin de vérifier avec exactitude l'information contenue dans les passeports et d'évaluer dans quelle mesure elle a fait l'objet d'un examen rigoureux, les renseignements consignés dans le système de Passeport Canada devraient être comparés à ceux des demandes initiales et des documents d'identité originaux, tels que le certificat de naissance ou la carte de citoyenneté. Les demandes initiales sont étudiées au comptoir des bureaux de passeport et les documents d'identité originaux sont rapidement rendus aux requérants. Le nouveau programme évalue l'exactitude des renseignements du requérant seulement après que les documents ont été examinés, que les données ont été entrées dans le système et que le requérant n'est plus disponible pour répondre aux questions. Le programme n'établit pas clairement la procédure officielle à suivre pour examiner les documents d'identité originaux ni la façon de prendre la décision de délivrer un passeport.

**5.27** Dans certains bureaux de passeport, nous avons observé que des processus d'assurance de la qualité avaient été adoptés sur place pour évaluer l'exactitude des données d'entrée en comparaison avec celles

des passeports imprimés. Cependant, ces processus n'évaluent pas non plus la façon dont est prise la décision essentielle en matière d'admissibilité.

**5.28** Passeport Canada nous a informés qu'il poursuit les travaux visant son programme d'assurance de la qualité et qu'il s'est fixé comme cible de terminer sa mise en œuvre avant 2008.

**Pièce 5.4 Les progrès réalisés à l'égard des contrôles liés aux activités d'admissibilité sont insatisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3   |         |
|---|---------|
| Recommandation  | Progrès |
| Passeport Canada devrait adopter des mesures de contrôle et d'assurance de la qualité pour ses principales activités d'admissibilité afin qu'il effectue des contrôles internes adéquats des décisions prises et de l'accès aux biens essentiels. (paragraphe 3.58) | ○       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**Les examinateurs ont reçu les principaux outils nécessaires à l'examen des documents**

**5.29** Lors de notre vérification de 2005, nous avons constaté que les examinateurs utilisaient rarement des lampes ultraviolettes et des loupes pour s'assurer de l'authenticité des documents d'identité. Ils se servaient peu de ces outils parce que ceux-ci n'étaient pas mis à leur disposition ou n'étaient pas facilement accessibles (voir la pièce 5.5).

**5.30** Suite à notre vérification, Passeport Canada a fait en sorte que tous les examinateurs puissent facilement accéder à ces outils ainsi qu'à du matériel de référence connexe. De plus, l'organisme a mis en place un programme de formation sur l'authentification des documents offert par la Gendarmerie royale du Canada (GRC). La GRC a formé certains employés à l'administration centrale de Passeport Canada, et ceux-ci ont formé leurs collègues dans les régions.

**Pièce 5.5 Les progrès réalisés à l'égard des outils devant être mis à la disposition des examinateurs sont satisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait fournir aux examinateurs des outils adéquats pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**Les cibles liées aux vérifications des répondants sont maintenant atteintes**

**5.31** Les répondants doivent être membres de certaines associations professionnelles ou posséder une accréditation appropriée. Ils confirment l'identité d'un requérant en signant une déclaration et une photo de celui-ci. Le répondant d'un requérant doit connaître ce dernier depuis au moins deux ans. Les requérants qui ne connaissent pas de répondant admissible doivent faire notarié leur demande. La signature du répondant est l'un des principaux contrôles permettant de valider l'identité du requérant.

**5.32** En 2005, nous avons constaté que les vérifications des répondants (validation des titres des répondants et de l'information qu'ils ont fournie) n'étaient pas effectuées ni documentées conformément à la politique de Passeport Canada (voir la pièce 5.6). L'une des raisons évoquées, pour une catégorie de demandes de notre échantillon, était que cette exigence était mal interprétée. Nous avons aussi constaté que l'organisme n'était pas en mesure de démontrer qu'il avait atteint son objectif selon lequel il devait mener des vérifications concernant les répondants d'une grande proportion de demandes.

**5.33** En février 2005, l'organisme a distribué un outil de travail décrivant les scénarios où il est obligatoire de mener des vérifications concernant les répondants et établissant un pourcentage cible de demandes pour lesquelles les répondants devraient faire l'objet d'une vérification.

**5.34** Nous avons examiné un échantillon de demandes provenant de plusieurs catégories pour lesquelles, selon l'outil de travail, il est obligatoire de mener une vérification concernant les répondants. Nous

avons constaté que, pour un petit nombre de demandes de chaque catégorie obligatoire, les vérifications n'étaient toujours pas effectuées ni documentées par Passeport Canada comme il se doit. L'organisme assure un suivi mensuel des statistiques relatives aux vérifications. Ces statistiques montrent qu'en général, tous les bureaux régionaux atteignaient la cible en juillet 2006.

#### Pièce 5.6 Les progrès réalisés à l'égard des vérifications des répondants sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait prendre les mesures qui s'imposent concernant l'exécution et l'enregistrement des vérifications des répondants. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

#### Les examinateurs ont encore de la difficulté à obtenir une confirmation des statistiques de l'état civil

**5.35** La confirmation des données, telles que l'information apparaissant sur un certificat de naissance ou de citoyenneté, qui constituent des éléments indispensables à l'établissement de la citoyenneté canadienne, peut prendre beaucoup de temps. Pour confirmer les données, il faut communiquer et collaborer avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), ou avec le registre provincial pertinent, au cas par cas. L'établissement de liaisons électroniques directes avec les registres provinciaux et CIC permettrait aux examinateurs de confirmer les données immédiatement et automatiquement, en plus d'aider Passeport Canada à authentifier les documents. Grâce à ces liaisons, l'organisme pourrait aussi comparer les documents frauduleux à la liste des décès signalés.

**5.36** Passeport Canada n'a pas encore été en mesure d'établir les liaisons nécessaires pour assurer l'intégrité des données de base de l'identité, mais l'organisme continue de collaborer avec ses partenaires fédéraux et provinciaux à cette fin (voir la pièce 5.7). Il s'est fait le promoteur du Système national d'acheminement. Au cours de la phase pilote, des liaisons électroniques ont été établies entre Passeport Canada, deux partenaires fédéraux (Statistique Canada et l'Agence du

revenu du Canada) et deux provinces. Plusieurs provinces et organismes fédéraux ont participé à titre d'observateurs. La phase pilote a pris fin officiellement en mars 2006. Dans le cadre de ce projet, des employés de Passeport Canada à l'administration centrale effectuaient la vérification électronique de certaines statistiques de l'état civil auprès des bureaux de l'état civil de l'Alberta et de la Colombie-Britannique une fois que les employés des bureaux régionaux en avaient terminé l'examen. Cette pratique a été maintenue avec ces deux provinces.

**5.37** Ni Citoyenneté et Immigration Canada ni les autres provinces n'ont pris part au projet pilote. En 2005, CIC a indiqué à Passeport Canada qu'il ne pouvait participer au projet qu'à titre d'observateur, à ce moment-là, en partie à cause de la mise au point, en cours, de son nouveau Système mondial de gestion des cas. À l'été 2006, CIC a commencé à analyser plusieurs possibilités de liaisons électroniques. Passeport Canada et CIC nous ont tous deux informés, suite à la phase d'examen de la présente vérification, que les discussions au sujet des possibilités de liaisons électroniques s'étaient intensifiées. Toutefois, aucune option n'a été retenue et aucune date cible n'a été fixée.

**5.38** Bien que le projet relatif au Système national d'acheminement constitue une importante initiative en vue de l'établissement de plates-formes de mise en commun des données, il pourrait ne pas être retenu comme l'option à privilégier en raison de sa complexité. Il reste encore beaucoup de travail à accomplir. À défaut d'une collaboration en temps utile entre CIC, l'ensemble des provinces et des territoires et Passeport Canada, les examinateurs continueront de se heurter à des difficultés lors de la confirmation des statistiques de l'état civil.

**Pièce 5.7** Les progrès réalisés à l'égard de l'établissement de liaisons avec les autres bases de données sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3   |         |
|---|---------|
| Recommandation  | Progrès |
| Passeport Canada devrait travailler à l'établissement de liaisons électroniques avec Citoyenneté et Immigration Canada et les provinces afin de pouvoir valider automatiquement les données sur l'identité qui figurent dans la demande de passeport. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

### Le contrôle de l'accès au système de délivrance des passeports demeure faible

**5.39** En 2005, nous avons constaté que le contrôle de l'accès consenti aux employés qui exploitaient le système automatisé de délivrance des passeports était peu rigoureux (voir la pièce 5.8). Selon les pratiques de sécurité reconnues en matière de technologies de l'information, nous nous attendions à ce que ces personnes n'aient qu'un seul identificateur d'utilisateur, assorti d'un profil de système leur permettant d'effectuer uniquement les tâches pour lesquelles elles sont autorisées. Nous avons plutôt trouvé des identificateurs d'utilisateur, doubles, génériques et de système. Nous avons aussi constaté que certains profils comportaient des droits et des fonctions puissants permettant à leur détenteur de produire un passeport sans autre vérification. Nous pensions que Passeport Canada aurait réglé ces problèmes avant notre vérification de suivi.

**5.40** Passeport Canada s'est engagé dans un processus visant à mettre de l'ordre dans les identificateurs d'utilisateur. Le processus s'est avéré inefficace. Nous avons constaté que les identificateurs d'utilisateur doubles, génériques et de système existent toujours. Certaines personnes, qui ne sont pas des examinateurs, disposent encore d'un profil ou de droits d'accès critiques leur permettant de lancer la production d'un passeport sans autorisation et sans vérification indépendante.

**5.41** L'organisme a aussi mis en œuvre une procédure d'échantillonnage mensuel pour confirmer la validité et le bien-fondé de l'accès des employés. Cette procédure s'est elle aussi révélée inefficace, car la façon dont elle était exécutée ne permettait pas de détecter les faux identificateurs d'utilisateur.

#### Pièce 5.8 Les progrès réalisés à l'égard du contrôle de l'accès au système de délivrance des passeports sont insatisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait prendre les mesures qui s'imposent concernant les profils du système. (paragraphe 3.58) | ○       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

### **L'application de certaines dispositions du *Décret sur les passeports canadiens* continue à poser des problèmes**

**5.42** L'article 9 du *Décret sur les passeports canadiens* dresse la liste des critères selon lesquels l'organisme peut refuser de délivrer un passeport à un requérant. Ces requérants peuvent avoir été accusés d'un acte criminel, être assujettis à une peine d'emprisonnement ou être frappés d'une interdiction de quitter le Canada. Ils peuvent aussi avoir été déclarés coupables d'une infraction prévue à l'article 57 du *Code criminel*. L'article 10 du *Décret* indique les motifs pour lesquels un passeport peut être révoqué; ces motifs sont semblables à ceux visant le refus d'un passeport.

**5.43** Avant d'approuver une demande, les examinateurs doivent vérifier si le requérant ne figure pas sur la liste de surveillance du système d'information de Passeport Canada. Cette vérification automatique constitue le principal contrôle de sécurité du processus d'approbation.

**5.44** En 2005, nous avons indiqué que, compte tenu de l'information dont il disposait, Passeport Canada ne pouvait appliquer convenablement certaines dispositions des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens* (voir la pièce 5.9).

**5.45** En 2005, la liste de surveillance de Passeport Canada contenait environ 73 000 entrées. La liste avait été établie à partir de renseignements provenant de diverses sources (de façon non officielle pour la plupart), sans mise en commun automatisée des données. Nous avons reconnu que Passeport Canada dépendait d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour compiler ces renseignements. Cependant, nous avons souligné le fait que les ministères et organismes gouvernementaux possédaient plusieurs bases de données auxquelles l'organisme pouvait accéder pour rendre sa liste de surveillance plus complète. Nous avons mentionné notamment la base de données du Centre d'information de la police canadienne (CIPC), qui répertorie les personnes recherchées ou en probation. Nous avons formulé des observations sur l'écart considérable existant entre le nombre de personnes figurant dans la base de données du CIPC et celui de la liste de surveillance de Passeport Canada. Ce dernier avait accès à la base de données du CIPC au moyen d'un terminal situé à l'administration centrale, mais les recherches devaient être effectuées manuellement.

**5.46** Passeport Canada a accompli des progrès importants à plusieurs égards en vue d'améliorer sa liste de surveillance. Toutefois, il subsiste un certain nombre de problèmes que l'organisme doit régler avant que les examinateurs puissent appliquer de façon efficace les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

**5.47** Depuis notre rapport de 2005, Passeport Canada a signé avec Service correctionnel Canada (SCC) et la Gendarmerie royale du Canada deux protocoles d'entente clés qui comprennent des dispositions relatives à la mise en commun de l'information. Passeport Canada a aussi conclu des ententes administratives avec Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada visant l'obtention de certains renseignements pour la liste de surveillance.

**5.48** À la fin de février 2006, Passeport Canada et SCC ont commencé à mettre en commun l'information sur les délinquants sous responsabilité fédérale qui sont en prison ou en liberté conditionnelle. Cette mise en commun automatisée de l'information a permis d'augmenter d'environ 23 000 le nombre d'entrées sur la liste de surveillance. Grâce à cette initiative, entre autres, la liste de surveillance de Passeport Canada comptait quelque 147 000 entrées à la fin de mars 2006. L'organisme utilise cette information pour évaluer les nouveaux requérants. À l'aide des nouveaux renseignements fournis par SCC, qui ont été ajoutés à la liste de surveillance, Passeport Canada préparait 34 lettres de refus à l'intention de requérants de passeport à la fin de juillet 2006. Au moment de notre vérification, l'organisme procédait encore à l'évaluation de centaines de correspondances possibles générées par la première série de données importées et envisageait de révoquer plusieurs centaines de passeports. Toutefois, le nombre insuffisant d'employés affectés à cette tâche ralentissait les efforts visant à appliquer les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

**5.49** En juillet 2006, Passeport Canada avait également mis à l'essai l'échange automatisé de données avec le CIPC. Le projet pilote a révélé qu'un certain nombre de cas nécessitaient une enquête. Après une évaluation préliminaire, l'organisme a conclu que s'il n'apportait pas un certain nombre d'améliorations technologiques, entre autres, à son évaluation des données, il lui faudrait augmenter considérablement le nombre d'enquêteurs spécialement formés pour effectuer le suivi des cas cernés au moyen du CIPC. La principale raison évoquée était le temps estimatif nécessaire pour sélectionner les dossiers pertinents et évaluer l'information consignée dans la base de données par tous les organismes d'application de la loi, mais n'ayant pas été uniformisée. Suite à cette évaluation préliminaire, Passeport Canada a décidé de déterminer avec plus de précision les éléments dont il avait besoin pour exploiter les données du CIPC et de formuler une définition plus précise de la « criminalité » pour sa liste de surveillance. Ces travaux en sont à l'étape préliminaire et l'organisme prévoit les mener à terme d'ici la fin de l'exercice 2006-2007. Tant que

Passeport Canada n'aura pas trouvé les moyens d'obtenir et d'utiliser de façon efficace les données relatives à la criminalité, il ne pourra pas mettre adéquatement en application les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

**Pièce 5.9** Les progrès réalisés à l'égard de l'amélioration de la liste de surveillance et de la mise en commun de l'information sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait prendre les mesures qui s'imposent concernant 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. (paragraphe 3.58)   | ●       |
| Passeport Canada devrait travailler avec Citoyenneté et Immigration Canada, la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada en vue d'établir un protocole d'entente pour le partage de l'information essentielle à l'application du <i>Décret sur les passeports canadiens</i> . (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**La correction des lacunes liées aux enquêtes sur les cas délicats constitue un projet à long terme**

**5.50** La Direction générale de la sécurité de Passeport Canada recueille de l'information et mène des enquêtes sur tous les problèmes relatifs à la sécurité, y compris les cas de correspondances possibles avec la liste de surveillance de Passeport Canada. Lors de notre vérification de 2005, l'organisme tenait des registres manuels sur ses activités d'enquête. Cependant, de tels registres ne lui permettaient pas d'évaluer la charge de travail restante, le taux d'enquêtes menées à terme et les besoins en personnel. Nous avons entrevu des possibilités qui feraient en sorte que la collaboration entre Passeport Canada et la GRC soit plus fructueuse (voir la pièce 5.10).

**5.51** Passeport Canada a signé un protocole d'entente avec la GRC en décembre 2005, selon lequel il doit soumettre quatre types précis de cas à la GRC aux fins d'enquêtes et, le cas échéant, de poursuites.

**5.52** L'unité d'enquête de la Direction générale de la sécurité a commencé à exploiter une base de données qui lui permet d'assurer le

suivi de ses activités opérationnelles. Cette base de données constitue une solution temporaire en attendant qu'un système complet de gestion des cas soit adopté. Ce système de gestion des cas devrait permettre à la Direction générale de la sécurité :

- de mieux gérer le risque de fraude liée aux passeports (par exemple, déceler les tendances et se concentrer sur les cas présentant un risque élevé);
- de mieux orienter les enquêtes sur les cas relatifs à la sécurité et établir l'ordre de priorité de celles-ci;
- de mieux analyser et gérer les activités et les renseignements relatifs à la sécurité, et de mieux en rendre compte;
- d'améliorer l'administration générale du programme de sécurité.

**5.53** Passeport Canada prévoit que ce système sera fonctionnel d'ici mai 2008.

#### Pièce 5.10 Les progrès réalisés à l'égard de la gestion des enquêtes sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3   |         |
|---|---------|
| Recommandation  | Progrès |
| Passeport Canada devrait prendre les mesures qui s'imposent concernant la gestion des enquêtes. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

#### Les risques associés au personnel consulaire délivrant des passeports dans les missions à l'étranger sont pris en compte

**5.54** En 2005, nous avons signalé que Passeport Canada se fiait au personnel consulaire d'Affaires étrangères et Commerce international Canada pour examiner les documents, pour approuver les demandes ainsi que pour imprimer et délivrer plus de 100 000 passeports à l'étranger chaque année.

**5.55** Nous avons noté deux différences essentielles entre les services de passeport offerts dans les missions et ceux offerts au pays, lesquelles posaient un risque accru pour la sécurité :

- Le personnel consulaire ne recevait pas toujours la même formation structurée et n'était pas nécessairement aussi qualifié que les examinateurs au pays (voir la pièce 5.11).

- Les missions imprimaient des passeports en utilisant des technologies et des livrets de passeport plus anciens dont les caractéristiques de sécurité étaient moins poussées.

**5.56** Passeport Canada a réagi en rapatriant au Canada l'impression des passeports en 2006. La majorité des passeports sont actuellement imprimés aux centres d'impression situés au Canada et ceux-ci utilisent les livrets et les technologies d'impression les plus récents dont dispose l'organisme. Dorénavant, les missions impriment seulement des passeports provisoires et des documents de voyage d'urgence. Les passeports provisoires traités dans les missions sont maintenant imprimés sur des livrets comportant des caractéristiques de sécurité semblables à celles des livrets de passeport réguliers qui sont imprimés au Canada. De la fin janvier à la fin juin 2006, le personnel consulaire d'Affaires étrangères et Commerce international Canada a traité environ 48 000 demandes de passeport. De ce nombre, les missions ont imprimé environ 2 000 passeports provisoires et documents de voyage d'urgence, soit moins de 5 p. 100 de toutes les demandes traitées.

**5.57** Passeport Canada a élaboré un programme de formation pour le personnel consulaire à partir du matériel de formation utilisé à l'échelle nationale. En juin 2006, le programme avait été mis à l'essai dans quelques missions. L'organisme a aussi établi la nouvelle Direction des opérations à l'étranger au sein de la Direction générale de la sécurité. Cette nouvelle direction sert de point de contact principal avec les clients, tels que les missions et l'administration centrale d'Affaires étrangères et Commerce international Canada, pour toutes les activités relatives aux passeports concernant les requérants canadiens à l'étranger.

**Pièce 5.11 Les progrès réalisés à l'égard de la formation du personnel consulaire sont satisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait offrir une formation d'examineur plus approfondie aux fonctionnaires consulaires. (paragraphe 3.58) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**Servir le public**

**5.58** Lors de notre vérification de 2005, nous avons examiné la façon dont Passeport Canada procédait à l'élaboration des normes, à l'établissement des coûts et à la planification d'urgence en situation de crise, et rendait des comptes à cet égard. Nous avons analysé ces activités en fonction des exigences du Conseil du Trésor et du document de 1990 approuvé par le Conseil du Trésor (quand Passeport Canada a obtenu le statut d'organisme de service spécial), qui décrit les responsabilités de l'organisme en matière de rapport sur son rendement.

**5.59** Nous avons constaté des lacunes, notamment un manque d'information dans les rapports sur les activités relatives à la sécurité et au soutien administratif (par exemple les technologies de l'information et les ressources humaines) de Passeport Canada, un manque d'uniformité dans les rapports sur la qualité des communications téléphoniques avec les clients et une planification d'urgence insuffisante pour les situations de crise. Nous avons recommandé que Passeport Canada élabore des normes de service supplémentaires et qu'il en rende compte (voir la pièce 5.12); qu'il établisse des pratiques de gestion du risque et des plans à court terme pour faire face aux fluctuations extrêmes de la demande de service; et qu'il examine comment il fournit les services destinés au public, influe sur la demande, améliore le rapport coût-efficacité et renforce les mesures de sécurité (voir la pièce 5.13).

**De nouvelles mesures d'établissement des rapports sur le rendement sont prêtes et des normes supplémentaires sont en voie d'élaboration**

**5.60** Nous avons examiné le Rapport annuel 2005-2006 de Passeport Canada. Il traite du rendement relatif aux nouvelles normes de service visant les centres d'appels (communication verbale avec les requérants) et la correspondance (communication écrite avec les requérants).

**5.61** Passeport Canada met actuellement en place un « tableau de bord équilibré » pour mesurer le rendement. Cette nouvelle structure comporte notamment des mesures de vérification de l'identité et d'évaluation des activités de sécurité. Les prochains rapports annuels devraient faire état de certaines de ces mesures.

**Pièce 5.12 Les progrès réalisés à l'égard de la communication des normes de service sont satisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3   |         |
|---|---------|
| Recommandation  | Progrès |
| Passeport Canada devrait 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; il devrait surveiller les coûts et les contrôler. (paragraphe 3.75) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**Des projets visant à faire face aux fluctuations extrêmes de la demande sont en cours**

**5.62** Au cours de la dernière année, l'organisme a utilisé un nouveau modèle de prévision qui s'est avéré précis à 5 p. 100 près à l'échelle nationale. Les variations sont plus grandes selon la région et le bureau local. Le niveau des ressources allouées à chaque bureau local étant déterminé en fonction des prévisions, il est important que celles-ci soient exactes. Un écart considérable entre les prévisions et la demande réelle peut influencer sur le niveau de service offert au public.

**5.63** Nous avons pris l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO) des États-Unis à titre d'exemple afin d'évaluer les plans d'urgence de Passeport Canada pour faire face aux fluctuations extrêmes de la demande. Nous avons choisi cet exemple étant donné que l'IVHO était au centre des questions frontalières canado-américaines en 2005. Lors de notre vérification, les Canadiens étaient tenus, en vertu des dispositions législatives de l'IVHO, de présenter un passeport valide au moment d'entrer aux États-Unis par voie aérienne, à compter de 2007.

**5.64** Lors de nos visites dans les bureaux locaux, nous avons demandé aux responsables comment ils prévoyaient faire face à la hausse éventuelle de la demande provoquée par l'IVHO. Bien que le modèle de prévision de Passeport Canada tienne compte des répercussions possibles de l'IVHO à l'échelle nationale et locale, la plupart des bureaux locaux n'avaient pas dressé de plan d'urgence officiel. De plus, il n'était pas certain que ces bureaux soient en mesure de répondre de

façon satisfaisante à une augmentation brusque et importante du nombre de requérants.

**5.65** Quelques bureaux locaux avaient recours à des approches novatrices pour tenter d'influer sur la demande. Par exemple, plusieurs bureaux de la région de l'Ouest publient dans Internet les temps d'attente pour la journée, ainsi que les temps d'attente moyens selon le jour de la semaine et le mois. Cette information peut aider les requérants à choisir le moment idéal pour présenter leur demande en personne; elle peut également contribuer à répartir la charge de travail du bureau et à maintenir les normes de service relatives aux temps d'attente. De telles initiatives permettent à Passeport Canada de répondre plus efficacement à la demande. L'organisme continue de se préparer à faire face aux fluctuations soudaines et travaille actuellement à un projet national visant à répartir la charge de travail entre les bureaux.

**5.66** Passeport Canada s'emploie aussi à mettre au point un processus de renouvellement des passeports. Ce processus, qui se veut plus simple et plus commode pour les requérants admissibles, devrait améliorer l'efficacité. L'organisme a invité certains titulaires de passeport à participer, et il évalue les résultats dans le but d'élargir éventuellement le processus à tous les titulaires. Il prévoit concentrer ses ressources sur les cas présentant un risque élevé tout en facilitant le service pour les cas à faible risque.

**Pièce 5.13** Les progrès réalisés à l'égard de la gestion des fluctuations de la demande et à l'égard de l'examen des services au public sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada devrait établir des pratiques de gestion du risque et des plans à court terme pour faire face aux fluctuations extrêmes de la demande de service. (paragraphe 3.75)   | ●       |
| Passeport Canada devrait examiner ses méthodes de prestation afin d'influer sur la demande tout en améliorant le rapport coût-efficacité et les mesures de sécurité. (paragraphe 3.75) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

## Gérer les projets d'amélioration

**5.67** En 2005, nous avons reconnu que le fait de trouver un juste équilibre entre un niveau de service adéquat à un coût raisonnable et les besoins en matière de sécurité et de validation de l'identité constituait un défi de taille pour Passeport Canada. L'organisme venait d'entreprendre un certain nombre de grands projets qui influeraient sur sa façon de mener ses activités. L'exécution de la plupart de ces projets s'échelonna sur plusieurs années et exigera peut-être davantage de fonds que Passeport Canada ne peut en percevoir grâce aux frais d'utilisation. Nous avons examiné l'effet que la gestion de ces projets pourrait avoir sur la capacité de Passeport Canada à maintenir l'équilibre entre le service, le coût, la sécurité et les questions d'identification (voir la pièce 5.14).

**5.68** Nous avons indiqué que la direction n'avait pas établi l'ordre de priorité de ces projets, qu'elle n'utilisait pas de critères officiels pour les classer selon leur importance ou déterminer l'ordre dans lequel ils devaient être exécutés et qu'elle n'avait pas pleinement analysé les effets réciproques des projets d'amélioration réalisés simultanément. L'organisme ne possédait pas de plan intégré de ressources humaines à long terme tenant compte des répercussions de ces projets sur le travail des employés. À notre avis, Passeport Canada ne disposait pas des systèmes ni des pratiques de gestion nécessaires pour relever les défis de l'avenir.

**5.69** Nous avons recommandé que Passeport Canada élabore sans tarder un plan intégré de ressources humaines (voir la pièce 5.15). Nous avons aussi recommandé qu'il améliore ses systèmes de gestion afin de pouvoir :

- établir l'ordre de priorité de ses nombreux projets en les classant selon des critères approuvés;
- intégrer la planification des nouveaux bureaux (emplacement, immeuble et employés) à son cadre stratégique;
- évaluer les effets réciproques des projets d'amélioration.

### **D'importantes mesures ont été prises afin de mieux gérer les principaux projets stratégiques**

**5.70** La principale initiative prise par Passeport Canada en réponse à nos recommandations a été de mettre en place la Direction générale de la gestion des projets. Cette direction générale a apporté des changements satisfaisants dans la façon dont les projets sont gérés. Elle a établi de nouveaux processus comportant des critères de gestion clés. Des buts clairs, précis et mesurables sont en voie d'être fixés pour les projets afin d'atteindre les objectifs organisationnels. Le processus d'approbation prévoit la participation du Conseil d'approbation des projets et du

Conseil d'examen des projets. Comme nous l'avions recommandé, les propositions de projets et les documents connexes définissent et évaluent les options, précisent les ressources nécessaires, énoncent les principales hypothèses et contraintes (y compris la détermination et l'évaluation du risque), et tiennent compte de l'intégration aux projets en cours. Ce nouveau processus de gestion permet de structurer la façon dont les projets sont gérés. Grâce à ce processus, Passeport Canada est en mesure d'établir l'ordre de priorité de ses grands projets.

**5.71** Passeport Canada a entrepris un grand nombre de projets importants qui posent un défi considérable pour un organisme de cette taille. Nous avons examiné trois des quatorze projets en cours de la Direction générale. Ce faisant, nous avons constaté qu'à certains égards ils étaient intégrés à d'autres projets et qu'ils tenaient compte des interactions avec d'autres enjeux organisationnels.

**5.72** La plupart des projets sont trop récents pour faire l'objet d'une évaluation complète. Nous avons demandé un rapport d'étape pour douze des projets et nous avons observé qu'ils respectaient tous leur budget. Par contre, seulement cinq d'entre eux respectaient leur calendrier d'exécution. Quatre des cinq projets prioritaires accusaient un retard. Nous ne sommes pas en mesure de prévoir si ces projets seront achevés dans les délais prévus et dans les limites de leur budget. Cependant, tout retard important accusé par un projet risque de diminuer l'efficacité d'autres initiatives d'amélioration.

**Pièce 5.14** Les progrès réalisés à l'égard de l'établissement de l'ordre de priorité des projets et de l'intégration de la planification sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |   |
|--|---|
| Recommandation   | Progrès   |
| Passeport Canada devrait améliorer ses systèmes de gestion pour lui permettre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'établir l'ordre de priorité de ses nombreuses initiatives d'amélioration en les classant selon des critères approuvés;</li> <li>• d'intégrer la planification des nouveaux bureaux à son cadre stratégique et de tenir compte des effets réciproques à moyen et à long terme de toutes les initiatives d'amélioration. (paragraphe 3.82)</li> </ul> |  |

-  **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
-  **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**5.73** À la fin de notre vérification de suivi, Passeport Canada venait de commencer à élaborer un plan intégré de ressources humaines. Cependant, depuis notre vérification de 2005, il a entrepris d'autres projets importants relatifs aux ressources humaines, dont la création de nouveaux services comme la Direction des opérations à l'étranger et la Direction générale de la gestion des projets. Il a également reclassé les postes des examinateurs de manière à mieux refléter leurs rôles et responsabilités.

**Pièce 5.15** Les progrès réalisés à l'égard de l'élaboration et de la mise en œuvre de plans intégrés de ressources humaines sont insatisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3   |         |
|---|---------|
| Recommandation  | Progrès |
| Passeport Canada devrait revoir, terminer et mettre en œuvre sans tarder ses plans intégrés de ressources humaines. (paragraphe 3.82) | ○       |

- Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

## Établir les droits de passeport

**Fonds renouvelable** — Un fonds institué pour une fin particulière, périodiquement renfloué par des transferts en provenance d'autres fonds ou, en l'occurrence, par des frais d'utilisation.

**5.74** Passeport Canada, dont les activités sont financées à l'aide d'un **fonds renouvelable**, doit générer suffisamment de revenus grâce aux frais d'utilisation perçus pour divers documents de voyage afin de couvrir ses dépenses. Actuellement, le droit exigé pour un passeport de 24 pages pour adulte, le plus fréquemment délivré au Canada, est de 87 \$. De ce montant, 62 \$ financent les opérations de l'organisme par l'intermédiaire de son fonds renouvelable, et les 25 \$ restants recouvrent le coût des services consulaires fournis par Affaires étrangères et Commerce international Canada dans les missions à l'étranger et au Canada. Passeport Canada n'offre ni ne gère d'activités consulaires.

**5.75** Au printemps 2004, le Parlement a adopté une nouvelle loi régissant les frais d'utilisation. Cette loi prescrit des exigences supplémentaires en matière de transparence pour ce qui est de la façon dont les coûts justifient l'établissement des droits et en ce qui concerne les niveaux de service prévus. Nous avons indiqué que Passeport Canada n'était pas prêt à se conformer à cette loi parce qu'il ne disposait pas de suffisamment d'information fiable sur le coût de ses activités. Nous avons recommandé que l'organisme améliore la

méthode utilisée pour consulter les groupes concernés, qu'il mette en place des mécanismes appropriés pour régler les plaintes au sujet des droits proposés (voir la pièce 5.16) et qu'il produise l'information fiable qui s'imposait au sujet des coûts (voir la pièce 5.17).

**5.76** Les droits de passeport sont établis en vertu de la réglementation. En 2005, nous avons indiqué que Passeport Canada avait enfreint certaines des principales dispositions du processus réglementaire lorsqu'il avait augmenté les droits en 2001. Nous avons également constaté qu'il ne respectait pas les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires.

### **Passeport Canada est mieux en mesure de se conformer à la *Loi sur les frais d'utilisation***

**5.77** Dans notre vérification de suivi, nous avons constaté que Passeport Canada avait élaboré un plan pour faire en sorte que soient respectées les exigences de la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* se rapportant à la partie des droits (62 \$) qui couvrent les services de passeport. Ce plan prévoit des consultations avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Toutefois, il est suspendu pendant que l'organisme examine d'autres options de financement possibles du gouvernement.

#### **Pièce 5.16 Les progrès réalisés à l'égard de la conformité à la *Loi sur les frais d'utilisation* sont satisfaisants**

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Affaires étrangères et Commerce international Canada, Passeport Canada devrait revoir le mode d'établissement des droits de passeport et de consultation des clients sur les niveaux de service afin de respecter la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> , la <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> et les politiques et directives du Conseil du Trésor. (paragraphe 3.95) | ●       |
| Passeport Canada devrait améliorer sa méthode de consultation des clients pour respecter la nouvelle <i>Loi sur les frais d'utilisation</i> et mettre en place un mécanisme approprié de règlement des différends au sujet des droits. (paragraphe 3.96)   | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

**5.78** En 2006, Passeport Canada a élaboré un modèle complet de prévision des coûts qui est fondé sur les activités. Ce modèle lui permet de déterminer le coût de ses activités en détail. L'organisme évalue actuellement comment cette information peut l'aider à gérer ses activités et à étayer d'éventuels changements aux frais d'utilisation.

**Pièce 5.17** Les progrès réalisés à l'égard de la production d'information fiable sur les coûts sont satisfaisants

| Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005, chapitre 3  |         |
|--|---------|
| Recommandation   | Progrès |
| Passeport Canada 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. (paragraphe 3.96) | ●       |

- **Satisfaisants** — Les progrès sont satisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.
- **Insatisfaisants** — Les progrès sont insatisfaisants, compte tenu de l'importance et de la complexité de la question ainsi que du temps qui s'est écoulé depuis que la recommandation a été formulée.

## Conclusion

**5.79** Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des efforts déployés par Passeport Canada pour donner suite à nos recommandations ainsi que des progrès réalisés dans le court laps de temps qui s'est écoulé depuis notre rapport de 2005. Néanmoins, il subsiste certaines lacunes dans les secteurs essentiels de la sécurité et de la vérification de l'identité.

**5.80** Passeport Canada a encore beaucoup à faire pour trouver l'équilibre entre le service, la sécurité et le coût. Afin de préserver l'intégrité des passeports, il est indispensable que l'organisme établisse des liaisons électroniques avec les bases de données d'organisations partenaires sur les statistiques de l'état civil et la criminalité.

**5.81** Passeport Canada s'efforce de réaliser simultanément plusieurs projets d'envergure qui modifieront considérablement sa façon de mener ses activités. Cependant, si l'un de ces projets accuse un retard important, les plans et les activités de l'organisme risquent d'être sérieusement perturbés. Passeport Canada aura besoin de l'aide soutenue d'Affaires étrangères et Commerce international Canada, du Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres ministères fédéraux afin d'être en mesure d'atteindre ses objectifs.

**5.82 Recommandation.** Dans son rapport annuel, Passeport Canada devrait donner un compte rendu détaillé des progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations formulées par le Bureau du vérificateur général et le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. L'organisme devrait y décrire ses plans d'action et inclure les dates cibles de réalisation. De plus, il devrait y expliquer tout écart par rapport à ses plans antérieurs.

**Réponse de Passeport Canada.** Passeport Canada a déployé beaucoup d'efforts pour corriger les lacunes relevées dans le Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005. Passeport Canada considère qu'il met actuellement en œuvre les modifications qui s'imposent. D'autres améliorations sont prévues, mais leur réalisation prend du temps en raison de leur complexité. Passeport Canada accepte de faire état des progrès accomplis dans les futurs rapports annuels.

Le Plan d'action de Passeport Canada, établi pour corriger les lacunes énoncées dans le Rapport de la vérificatrice générale de 2005, expose des initiatives précises et contient des dates cibles pour les résultats attendus. Le Plan est revu et mis à jour périodiquement. Le Plan d'action actualisé renfermant des dates cibles et expliquant les écarts survenus par rapport aux plans antérieurs, sera inclus en annexe au Rapport annuel 2006-2007.

Passeport Canada a donné suite en grande partie aux six recommandations du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. Les deux recommandations qui restent à appliquer demandaient que le Rapport annuel fournisse un compte rendu plus complet de la situation et qu'un examen du mécanisme de financement de l'organisme soit entrepris. Le Rapport annuel 2006-2007 fera aussi état des progrès accomplis sur ces deux points.

Les Canadiens peuvent avoir l'assurance que des améliorations ont été et continueront d'être apportées pour assurer la sécurité et l'intégrité du passeport canadien.

## À propos de la vérification

### Objectifs

Notre vérification visait principalement à évaluer les progrès accomplis par Passeport Canada en réponse aux recommandations formulées dans le chapitre 3 de notre rapport d'avril 2005.

Nous voulions déterminer si Passeport Canada avait élaboré et mis en œuvre des mesures de contrôle efficaces pour la délivrance des passeports et s'il avait atteint des niveaux de service satisfaisants à un coût acceptable.

### Étendue et méthode

Dans notre vérification, nous avons évalué les éléments suivants :

- les mesures de sécurité appliquées et la vérification de l'identité effectuée par les examinateurs et les employés de Passeport Canada;
- la qualité de la prestation des services au public que Passeport Canada considère comme faisant partie intégrante de ses activités;
- les systèmes et les processus de gestion utilisés par l'organisme pour gérer les grands projets;
- la capacité de l'organisme à se conformer à la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation*.

Nous avons examiné des documents dans les bureaux régionaux et à l'administration centrale; interrogé des membres de la direction et du personnel (et visité neuf bureaux locaux situés dans l'Ouest canadien et la région du Grand Toronto); échantillonné des bases de données; effectué des analyses qualitatives et quantitatives; et observé les activités.

### Critères

Les critères de la présente vérification sont les mêmes que ceux utilisés pour notre vérification de 2005. Ils sont fondés sur les documents suivants : le *Décret sur les passeports canadiens*, le *Règlement sur les droits des services de passeports*, la *Loi sur la gestion des finances publiques*, les politiques et les guides du Conseil du Trésor, ainsi que les manuels et les guides de Passeport Canada.

Nous nous attendions à ce que Passeport Canada dispose de procédures et de processus appropriés faisant en sorte que les passeports ne soient délivrés qu'aux citoyens canadiens admissibles, et que des niveaux de service adéquats soient mis en place et fassent l'objet de rapports. Nous nous attendions également à ce que Passeport Canada utilise un cadre de gestion de projet structuré pour améliorer la prestation des services et qu'il respecte la *Loi sur les frais d'utilisation*.

### Fin des travaux de vérification

Les travaux de vérification menés aux fins du présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 15 août 2006.

### **Équipe de vérification**

Vérificateur général adjoint : Richard Flageole

Directeur principal : Paul Morse

Directeur : Dusan Duvnjak

Anthony Levita

Catherine Martin

Arnaud Schantz

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre la Direction des communications en composant le 613 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).

## Annexe A Recommandations du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes et observations du Bureau du vérificateur général

| N° de la recommandation | Rapport du Comité permanent des comptes publics — Mai 2006  | Observations du Bureau du vérificateur général sur la réponse du gouvernement   |
|-------------------------|---|---|
| 1                       | Que Passeport Canada communique au Comité permanent des comptes publics l'état des progrès accomplis dans la mise en œuvre du plan d'action établi en réponse aux recommandations et observations faites par la vérificatrice générale du Canada, au plus tard le 1 <sup>er</sup> septembre 2006.   | Le gouvernement a soumis sa réponse au rapport du Comité permanent des comptes publics le 16 août 2006. La réponse comporte une description des mesures prises en réponse aux recommandations du Comité. Elle comprend aussi le <i>Plan d'action révisé en réponse au Rapport de la vérificatrice générale</i> de Passeport Canada, daté de juin 2006. Ce rapport d'étape évalue les mesures prises par Passeport Canada à la suite des recommandations formulées au chapitre 3 de notre rapport d'avril 2005.                |
| 2                       | Que Passeport Canada incorpore, dans son rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 2006, une analyse détaillée des problèmes soulevés par la vérificatrice générale du Canada dans son rapport d'avril 2005 ainsi que des mesures prises pour y donner suite. S'il y a lieu, un examen des résultats doit également y figurer, et la communication de ces renseignements doit se poursuivre jusqu'à ce que toutes les mesures correctives aient été mises en œuvre avec succès. | Le rapport annuel provisoire 2005-2006 de Passeport Canada dresse la liste des initiatives mises en œuvre en réponse aux observations du Bureau du vérificateur général.<br><br>Ce rapport annuel provisoire traite du travail accompli. Cependant, il ne décrit pas en détail les éléments qui demeurent en suspens. De plus, il n'indique pas toujours l'échéancier correspondant à certains de ces éléments.   |
| 3                       | Que Passeport Canada prépare un fonds d'urgence et fixe une date pour son établissement lorsqu'il fera rapport sur la mise en œuvre de son plan d'action, en septembre 2006.  | Dans sa réponse du 16 août 2006, le gouvernement a déclaré qu'un fonds d'urgence avait été créé. Une réserve centrale sera établie en mettant de côté un minimum de 2,5 p. 100 des recettes prévues. Cette réserve ne servira qu'au besoin, selon la stratégie d'urgence de Passeport Canada. Notre vérification n'a pas porté sur cette initiative.  |
| 4                       | Que Passeport Canada examine si l'arrangement financier actuel demeure adéquat à la lumière des coûts croissants liés à la nécessité d'élaborer, d'installer et de faire fonctionner de nouvelles technologies de la sécurité, et qu'il utilise cet examen comme fondement de discussions avec Affaires étrangères Canada sur d'éventuelles modifications à sa politique de financement. L'examen devrait aussi étudier la possibilité de renouveler les passeports pour une période de dix ans.      | Dans sa réponse, le gouvernement a indiqué qu'une étude exhaustive serait menée sur les difficultés éprouvées par Passeport Canada en matière de financement. Dans le cadre de cette étude, le gouvernement examinera, entre autres, les répercussions que peut avoir un passeport d'une durée de validité de dix ans sur les finances et la sécurité. La réponse du gouvernement ne comprenait pas d'échéancier pour l'achèvement de l'étude.<br><br>Au moment de notre vérification, Passeport Canada effectuait une étude. |

| N <sup>o</sup> de la recommandation | Rapport du Comité permanent des comptes publics — Mai 2006   | Observations du Bureau du vérificateur général sur la réponse du gouvernement  |
|-------------------------------------|--|--|
| 5                                   | <p>Que Passeport Canada renforce son plan d'action en y ajoutant les clarifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une date cible pour la mise en œuvre complète d'un système approprié d'assurance de la qualité du travail accompli par les examinateurs;</li> <li>• le calendrier pour l'établissement d'un système interjuridictionnel de vérification de l'identité, de même qu'une indication des comptes à rendre pour sa mise en œuvre;</li> <li>• des dates cibles pour l'établissement de liaisons électroniques aux fins de l'échange sécuritaire de données en vertu de nouveaux protocoles d'entente;</li> <li>• une date cible pour la mise en œuvre d'un système de coûts amélioré ainsi qu'une indication du moment où les parties intéressées seront consultées sur les coûts et avantages des droits consulaires et des frais d'obtention de passeports.</li> </ul> <p>Ces éléments doivent être intégrés au plan d'action avant le 1<sup>er</sup> septembre 2006 et faire l'objet de renvois appropriés dans le rapport d'étape à jour devant être présenté par Passeport Canada à ce moment.</p> | <p>Afin de donner suite aux constatations et aux recommandations de notre rapport d'avril 2005, Passeport Canada énumère dans son plan d'action révisé de juin 2006 les mesures prises et celles prévues pour trois exercices, à compter de 2005-2006.</p> <p>Le présent chapitre fait état des progrès accomplis dans la mise en œuvre de nos observations et de nos recommandations.</p>                                       |
| 6                                   | <p>Que Passeport Canada veille à ce que le personnel étranger qui traite les demandes de passeport dans les ambassades et les consulats canadiens satisfasse aux mêmes normes de sécurité que les examinateurs au Canada, et qu'il reçoive une formation de qualité égale dispensée à la même fréquence.</p>   | <p>Le présent chapitre contient des remarques sur certaines des principales initiatives prises par Passeport Canada pour améliorer le contrôle de la délivrance des passeports dans les missions, dont le rapatriement au Canada de l'impression des passeports et les nouveaux programmes de formation à l'intention des employés canadiens. Il ne traite pas des normes de sécurité ni de leur mise en œuvre à l'étranger.</p> |

## Annexe B Tableau des recommandations

La recommandation formulée au chapitre 5 est présentée ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne.

| Recommandation  | Réponse  |
|---|--|
| <p><b>5.82</b> Dans son rapport annuel, Passeport Canada devrait donner un compte rendu détaillé des progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations formulées par le Bureau du vérificateur général et le Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. L'organisme devrait y décrire ses plans d'action et inclure les dates cibles de réalisation. De plus, il devrait y expliquer tout écart par rapport à ses plans antérieurs.</p> | <p>Passeport Canada a déployé beaucoup d'efforts pour corriger les lacunes relevées dans le Rapport de la vérificatrice générale d'avril 2005. Passeport Canada considère qu'il met actuellement en œuvre les modifications qui s'imposent. D'autres améliorations sont prévues, mais leur réalisation prend du temps en raison de leur complexité. Passeport Canada accepte de faire état des progrès accomplis dans les futurs rapports annuels.</p> <p>Le Plan d'action de Passeport Canada, établi pour corriger les lacunes énoncées dans le Rapport de la vérificatrice générale de 2005, expose des initiatives précises et contient des dates cibles pour les résultats attendus. Le Plan est revu et mis à jour périodiquement. Le Plan d'action actualisé renfermant des dates cibles et expliquant les écarts survenus par rapport aux plans antérieurs, sera inclus en annexe au Rapport annuel 2006-2007.</p> <p>Passeport Canada a donné suite en grande partie aux six recommandations du Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes. Les deux recommandations qui restent à appliquer demandaient que le Rapport annuel fournisse un compte rendu plus complet de la situation et qu'un examen du mécanisme de financement de l'organisme soit entrepris. Le Rapport annuel 2006-2007 fera aussi état des progrès accomplis sur ces deux points.</p> <p>Les Canadiens peuvent avoir l'assurance que des améliorations ont été et continueront d'être apportées pour assurer la sécurité et l'intégrité du passeport canadien.</p> |

# Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes — Février 2007

## Table des matières principale

### **Message de la vérificatrice générale du Canada**

### **Points saillants — Chapitres 1 à 7**

### **Annexe**

- Chapitre 1** Les activités de publicité et de recherche sur l'opinion publique
- Chapitre 2** La conservation du patrimoine bâti du gouvernement fédéral
- Chapitre 3** La gestion de la recherche de pointe — Conseil national de recherches Canada
- Chapitre 4** La gestion de la flotte et des services à la navigation maritime de la Garde côtière — Pêches et Océans Canada
- Chapitre 5** Les services de passeport — Passeport Canada
- Chapitre 6** La gestion du numéro d'assurance sociale — Ressources humaines et Développement social Canada
- Chapitre 7** L'impôt international — Agence du revenu du Canada

