

# Mettre les fondements en place



Rapport annuel 2004-2005



Cette publication peut être visualisée ou imprimée en format PDF à :  
[www.passeportcanada.gc.ca](http://www.passeportcanada.gc.ca)

Numéro de catalogue FR2-1/2005F-PDF

ISBN : 0-662-71735-X

©Travaux publics et services gouvernementaux Canada



## Table des matières

1. Message de la présidente-directrice générale .....	2
2. Introduction .....	4
3. L'année en revue <i>Notre environnement opérationnel</i> .....	6
4. Évolution de Passeport Canada .....	11
5. Rendement .....	16
6. Mettre les fondements en place .....	20
7. Élargir l'accès en 2004–2005 .....	21
8. Renforcer la conformité en 2004–2005 .....	23
9. Poursuivre l'amélioration en 2004–2005 .....	26
10. Vers l'avenir .....	30
11. États financiers Fonds renouvelable de Passeport Canada Période terminée le 31 mars 2005 .....	31



# Message de la Présidente-directrice générale

À titre de nouvelle présidente-directrice générale de Passeport Canada, c'est avec plaisir que je présente les réalisations de l'organisation, ainsi que les défis auxquels elle a été confrontée au cours de l'exercice 2004-2005.

La présentation du présent Rapport annuel a été modifiée de manière à y inclure des indicateurs et des mesures clairs, qui peuvent servir à évaluer notre rendement au fil du temps. Le rapport décrit notre mission, notre vision, nos valeurs et nos objectifs stratégiques. Il offre un panorama de toute l'organisation, qui offre un service axé sur le citoyen tout en tenant compte du nouvel environnement de sécurité dans lequel nous évoluons. Le rapport indique comment notre programme répond aux objectifs stratégiques plus vastes du gouvernement du Canada et traite de notre rendement et de notre gestion des ressources dont nous disposons pour atteindre ces objectifs.

La présentation de ce *Rapport annuel* a été modifiée de manière à incorporer des points de repère et des normes précis qui pourront servir dans l'évaluation de nos résultats à l'avenir. Il présente les grandes lignes de notre mission, de notre vision, de nos valeurs et de nos objectifs stratégiques. Il donne une vue d'ensemble de l'organisation qui offre des services axés sur le citoyen, conformément au nouvel environnement de sécurité dans lequel nous travaillons. Il montre comment notre programme s'insère adéquatement dans le cadre plus général des objectifs en matière de politique du gouvernement du Canada, et dévoile notre rendement ainsi que la gestion des ressources à notre disposition.

Notre engagement à mettre en place des fondements solides pour cette organisation a donné lieu, l'année dernière, à des réalisations significatives dont des changements organisationnels, des modifications législatives, le renforcement du rôle de la sécurité et une amélioration constante des services. Ce qui permettra à Passeport Canada d'être en mesure de mieux s'adapter aux transformations futures.

Cette année, Passeport Canada a conclu un certain nombre d'accords et de protocoles d'entente avec d'autres ministères, tout en renforçant le cadre juridique régissant les opérations de l'organisme. Nous avons signé un protocole d'entente avec Service correctionnel Canada, qui nous fournira des données sur les délinquants ainsi qu'une mise à jour quotidienne de ces données. Nous avons également signé des protocoles d'entente avec Citoyenneté et Immigration Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, Interpol et la Gendarmerie royale du Canada, afin d'échanger en temps réel des données sur les passeports perdus ou volés. Par conséquent, les Canadiens et Canadiennes qui ont déclaré la perte ou le vol de leurs passeports peuvent être sûrs que leurs documents ne sont pas utilisés à des fins abusives ou criminelles.



Si l'intégrité du processus de délivrance des passeports demeure notre principale priorité, nous avons néanmoins continué à investir, l'an dernier, dans l'amélioration de notre prestation de services aux Canadiens et Canadiennes. Nous avons lancé plusieurs projets ambitieux qui doivent nous aider à élargir l'accès tout en renforçant la conformité. Nos accomplissements de l'an dernier sont les fondements dont dépendent nos réalisations au cours des années à venir.

En 2004-2005, nous avons élargi le réseau des agents réceptionnaires. En partenariat avec Postes Canada, nous avons ajouté 51 nouveaux points de service et notre collaboration avec Service Canada permettra de poursuivre l'expansion du réseau.

Le lancement du projet pilote de renouvellement des passeports nous a également permis de faire des progrès significatifs dans l'amélioration du service aux Canadiens et Canadiennes. Dans le cadre de ce projet, nous avons pu inviter d'anciens titulaires de passeport, que nous connaissons, à utiliser un processus simplifié. Le succès de ce projet est une base pour l'avenir et nous investissons dans sa prochaine étape.

Afin de faciliter le processus de présentation d'une demande, nous avons lancé officiellement notre programme Passeport en direct (PED). En exploitant la technologie pour les besoins du service et de la sécurité, nous pouvons offrir aux Canadiens et Canadiennes la possibilité de remplir leur demande en direct et de se présenter ensuite à l'un de nos bureaux pour compléter le processus.

L'amélioration continue du service n'est possible que grâce à l'engagement de tous les employés à l'échelle de l'organisation. Passeport Canada a la chance de pouvoir compter sur un effectif dévoué, engagé et compétent de plus de 1 800 employés répartis dans 33 bureaux à travers le Canada. Libérer leur potentiel en investissant dans l'apprentissage et la formation, leur fournir un environnement où ils peuvent se concentrer sur l'authentification de l'identité et la détermination de l'admissibilité à obtenir un document, et leur offrir un milieu de travail novateur qui puisse les inspirer, tels sont nos engagements et les défis que nous voulons relever. Je tiens à rendre hommage à nos employés et à les remercier d'avoir permis à plus de 2 700 000 Canadiens et Canadiennes de recevoir leurs passeports cette année.

J'aimerais aussi profiter de l'occasion pour rendre hommage à M<sup>me</sup> Kathryn McCallion, sous-ministre adjointe, Services ministériels, Passeport et Affaires consulaires, d'Affaires étrangères Canada, pour son aide et son dévouement. Son leadership au Bureau des passeports a été déterminant pour sa croissance au fil des années, jusqu'à sa transformation, en 2005, à Passeport Canada.

Enfin, j'aimerais m'associer à notre ministre pour réaffirmer l'importance de préserver le respect et l'intégrité du passeport canadien. Passeport Canada et ses employés expriment, dans leur travail quotidien, leur souci de cette responsabilité.

Doreen Steidle  
Présidente-directrice générale



# Introduction

**P**asseport Canada a été créé en 1990 en tant qu'organisme de service spécial (OSS) d'Affaires étrangères Canada, qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires étrangères. Doté d'un fonds renouvelable, Passeport Canada finance ses opérations essentiellement grâce aux droits perçus des clients plutôt que par l'affectation de fonds provenant du budget fédéral.

Le mandat de Passeport Canada découle du *Décret sur les passeports canadiens*, en vertu duquel, l'organisme est responsable de toutes les questions liées à la délivrance et à l'utilisation des passeports et des documents de voyage canadiens.

## Notre mission

Délivrer des documents de voyage respectés à l'échelle internationale.

## Notre vision

Dans un contexte où les politiques et la technologie évoluent rapidement, nous cherchons à :

- Assumer un rôle de premier ordre au sein du gouvernement du Canada pour ce qui est de l'identité et des documents d'identité et des documents de voyage sécuritaires.
- Répondre systématiquement aux attentes des clients.

## Nos valeurs

### • Excellence du service

Nous nous engageons à combler les attentes de notre clientèle en lui offrant un service de haute qualité, économique et accessible en temps opportun. Nous cherchons constamment à améliorer notre façon d'offrir nos services ainsi que nos méthodes de gestion.

### • Intégrité

Nous établissons des normes de professionnalisme et d'éthique très élevées, et nous nous tenons entièrement responsables de nos actes.

### • Compétence

Nous valorisons la formation continue et nous investissons dans notre personnel. Nous avons à cœur de renforcer leurs moyens d'action en leur offrant un milieu de travail propice à la recherche de solutions nouvelles.

### • Respect

Nous sommes engagés envers le traitement juste et équitable de tous nos clients et collègues. Nous cherchons à créer un milieu de travail sain et positif.

## Nos partenaires

À l'appui de ses objectifs en matière de sécurité et de service, Passeport Canada collabore étroitement avec :

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

La collaboration avec des organisations partenaires permet à Passeport Canada de partager et de profiter de perspectives et de compétences diverses, tout en lui permettant de se tenir au courant de l'évolution des systèmes sécuritaires de voyage et d'identité, des méthodes de pointe à l'appui de l'excellence du service à la clientèle et des pratiques modèles de gestion et de responsabilisation, et de participer à cette évolution.

## Rapport annuel

Le présent rapport annuel couvre l'exercice qui s'étend du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005 de Passeport Canada. Il décrit le rendement obtenu par l'organisme par rapport aux objectifs de l'entreprise.



# L'année en revue

## Notre environnement opérationnel

**P**asseport Canada a pour mission de fournir des passeports et des documents de voyage respectés à l'échelle internationale de façon à ce qu'un nombre toujours plus grand de Canadiens et Canadiennes puissent se rendre à l'étranger en tant que touristes ou étudiants, pour affaires ou pour visiter leur famille. Pour cela, Passeport Canada doit relever de multiples défis : répondre à la demande croissante, offrir aux clients un service rapide et à peu de frais et veiller à l'intégrité absolue des documents canadiens dans un contexte international où l'accent est mis de plus en plus sur l'identité et sur la sécurité.

En 2004-2005, la demande de services de Passeport Canada a continué à augmenter :

- la population canadienne s'élevait, en janvier 2005, à 32 078 819 habitants, selon les estimations; environ 11,5 millions de Canadiens et Canadiennes sont titulaires d'un passeport valide;
- les voyages à l'étranger ont augmenté de 10,4 % en 2004, ce qui signifie qu'environ 19,8 millions de voyages ont été effectués à l'étranger pendant l'année.

Cette hausse du volume ne reflète pas seulement la croissance constante de la population, et la capacité et le désir de voyager des citoyens canadiens; c'est aussi un signe que l'on reconnaît de plus en plus la valeur des documents de voyage aux fins d'authentification de l'identité dans le contexte mondial.

*Faits saillants en 2004-2005 : le 22 avril 2004, la Politique canadienne de sécurité nationale a été approuvée, ainsi qu'un engagement à l'égard d'un financement d'immobilisations, destiné à des initiatives spéciales visant à améliorer la sécurité des passeports. La Politique canadienne de sécurité nationale jette les bases nécessaires à l'introduction de nouveaux passeports plus sécuritaires.*

Les attentes et les exigences de la communauté internationale sont à la hausse en ce qui concerne les normes, les politiques et les technologies nouvelles qui répondent aux besoins de sécurité publique et de protection civile dans plusieurs sphères, notamment l'authentification de l'identité et les documents de voyage. L'élaboration de la Politique canadienne de sécurité nationale témoigne de la volonté du Canada de renforcer la sécurité. La stratégie de sécurité du passeport décrite dans la Politique canadienne de sécurité nationale met l'accent sur l'authentification de l'identité des personnes qui présentent une demande de passeport, par l'ajout d'une puce dans chaque passeport (le passeport électronique) conformément aux normes de l'OACI, l'utilisation en coulisse de la technologie de reconnaissance faciale dans le traitement des passeports et le rapatriement au Canada de l'impression des passeports des bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger, de façon à ce que les Canadiens et Canadiennes, où qu'ils se trouvent, reçoivent le même document de qualité élevée, imprimé au Canada, peu importe le pays où ils en font la demande.

C'est dans ce contexte que Passeport Canada a œuvré activement l'an dernier afin de progresser de façon satisfaisante dans la consolidation d'un cadre qui tient compte du contexte, des besoins et des objectifs de notre pays et de la communauté internationale.

## Un volume en augmentation

Au cours de l'année 2004-2005, la tendance à la hausse du volume de demandes de passeport s'est maintenue, avec un total de 2 758 966 demandes reçues. Cela représente une augmentation de 4,8 % par rapport à l'année précédente.

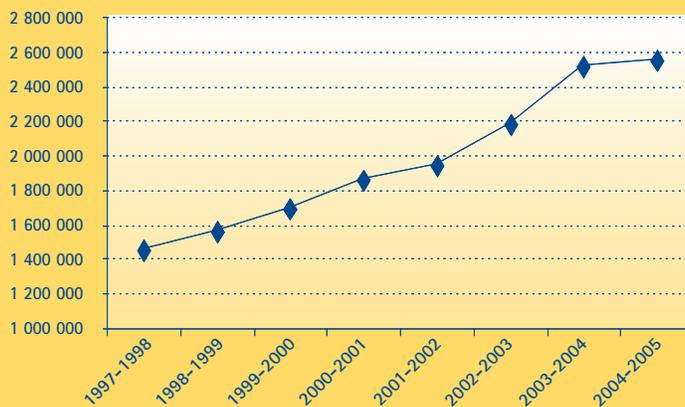
La hausse soutenue du volume des passeports, conjuguée à la nécessité d'une compression budgétaire des frais d'exploitation liés aux passeports, a amené Passeport Canada à étudier des méthodes novatrices pour répondre à la demande, tout en réduisant le temps passé par un requérant à faire la queue pour obtenir un passeport. La prolongation des heures d'ouverture, même le samedi, durant la haute saison dans les principaux bureaux, a été très efficace pour gérer la demande et améliorer le service à la clientèle. Le fait d'offrir aux requérants des modes de prestation de rechange, par exemple Passeport en direct, de tirer parti des partenariats pour ouvrir de nouveaux points de service dans le cadre de notre programme d'agents réceptionnaires, de lancer un projet pilote de renouvellements et d'ouvrir des bureaux à Brampton, Whitby, Calgary Sud et Pointe-Claire, nous a aidé à traiter un volume de demandes sans cesse croissant.

## International

Au cours de l'exercice 2004-2005, le personnel de Passeport Canada a collaboré, dans le cadre d'un partenariat avec de grandes organisations internationales, comme l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et l'Organisation internationale de normalisation (ISO), en apportant son savoir-faire dans des réunions, des forums et des activités. Passeport Canada continue de jouer un rôle déterminant sur la scène internationale, et ses activités l'ont amené à visiter de nombreux pays l'an dernier, dans le but de mieux comprendre l'environnement international qui influence ses activités.

- Passeport Canada a participé, comme membre de la délégation canadienne, aux travaux du Groupe de Rome/Lyon du G8. Les experts en la matière de la Direction générale de la sécurité ont participé au Groupe de travail des experts en migration, fournissant des conseils et faisant preuve de leadership sur des questions relevant de la compétence de Passeport Canada, en particulier les passeports perdus ou volés, l'intégrité des documents et l'identification de documents contrefaits. Le personnel de Passeport Canada a également fourni des conseils spécialisés et fait des présentations au Groupe d'étude de Rome/Lyon sur la biométrie et la technologie de reconnaissance faciale en liaison avec le processus de délivrance des passeports. Le groupe a également reçu des conseils sur les nouvelles normes de l'OACI concernant les documents lisibles à la machine (le passeport électronique) qui contiennent une image faciale numérique stockée sur une puce électronique.
- Afin de soutenir le renforcement des capacités grâce au partage des meilleures pratiques et à l'échange d'informations avec d'autres pays qui délivrent des passeports, Passeport Canada a organisé des visites dans les sites des Opérations de la Région de la

Actuel du nombre de passeports délivrés





capitale nationale. Les centres d'intérêt sont le comptoir public d'Ottawa et le Centre d'impression de Gatineau. Des séances de discussion ont été organisées, et les représentants de Passeport Canada ont rencontré les délégations afin de discuter des fonctions et des questions touchant les passeports. En 2004–2005, Passeport Canada a accueilli des délégations du gouvernement de Trinité-et-Tobago, du Conseil de la citoyenneté et de l'immigration de l'Estonie, des représentants officiels du Bangladesh et une délégation de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).

- Passeport Canada a continué à participer aux travaux de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Les employés de Passeport Canada président deux des trois groupes de travail du Groupe consultatif technique sur les documents lisibles à la machine (TAG-MRTD) : le Groupe de travail des nouvelles technologies (NTWG) et le Groupe de travail pour la promotion de l'éducation (EPWG). Dans ce cadre, Passeport Canada a contribué à l'élaboration d'un plan détaillé normalisé pour le passeport électronique et continue à bâtir des réseaux et à nouer des relations avec des intervenants de l'extérieur dans le domaine des documents de voyage sécuritaires.
- En collaboration avec l'OACI, Passeport Canada appuie le travail que mène, sur la biométrie et la technologie, l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, afin d'améliorer la sécurité des documents de voyage.
- Passeport Canada a participé aux évaluations de la gestion des flux migratoires de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) à Trinité-et-Tobago et en République Dominicaine. L'OIM a rédigé un rapport d'évaluation à la suite des délibérations avec le Comité interaméricain contre le terrorisme (CICTE), de l'Organisation des États américains (OEA). Le rapport fait partie d'une série d'évaluations des systèmes et des procédures de gestion des flux migratoires actuellement utilisés par les États des Caraïbes. Les recommandations du rapport fourniront aux gouvernements de l'information sur les améliorations qu'on pourrait apporter aux technologies, aux procédures et à la gestion et qui pourraient les aider à atteindre leurs objectifs de contrôle de l'immigration clandestine et de facilitation de la migration légale afin de promouvoir le tourisme et l'économie en général.
- Passeport Canada a conservé la fonction de secrétariat du Groupe de travail de l'Organisation internationale de normalisation, ISO WG3 – sur les documents lisibles à la machine et les dispositifs connexes.
- Passeport Canada a fourni une rétroaction et des commentaires sur les projets relatifs aux voyages des passagers pour l'Association du transport aérien international (IATA). Passeport Canada est membre de l'Association pour la simplification de voyages de passagers (ASVP). Son programme, une initiative internationale, vise à améliorer l'expérience des passagers en voyage en remplaçant les contrôles répétés des passagers et de leurs documents par un nouveau système simplifié qui permettra de recueillir les informations une seule fois et de les échanger électroniquement avec les fournisseurs de service de l'étape suivante.
- Passeport Canada a renforcé le soutien aux bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger et y a élargi son réseau en leur fournissant la capacité de consulter les dossiers de passeport. En outre, durant les saisons de pointe, des examinateurs ont été envoyés à six bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger – Beyrouth, Berne, Londres, Mexico, Paris et Tel-Aviv, pour aider à la prestation de services de passeport à l'étranger.
- Les employés des sections Microfilm, Passeports perdus et volés et Gestion des cas de Passeport Canada ont joué un rôle très important dans le travail d'équipe réalisé avec nos partenaires de l'étranger pour fournir des services de passeport rapides et sûrs aux Canadiens

et Canadiennes touchés par le tsunami de décembre 2004 en Asie du Sud-Est.

- Passeport Canada poursuit sa relation avec les organismes de délivrance de passeports de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis. Des hauts fonctionnaires et des experts en la matière de chaque organisation échangent des informations et des pratiques modèles sur des questions telles que la fraude et la sécurité, les difficultés opérationnelles et la réduction du temps d'attente pour le public.
- Passeport Canada a joué un rôle de chef de file dans l'élaboration et le lancement d'un site Web protégé, destiné à faciliter l'échange d'informations entre les organismes de délivrance de passeport de l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni et les États-Unis. Le site Web permet d'échanger des informations et de créer des forums de discussion pour les participants, qui utilisent cet outil. L'outil doit servir à partager les pratiques modèles et à faciliter la recherche et l'innovation en ce qui concerne les politiques, les normes appliquées aux nouvelles technologies, les mesures du rendement, les pratiques de gestion et autres sujets d'intérêt.

## National

Au Canada, en 2004-2005, Passeport Canada a participé à plusieurs activités d'amélioration de la sécurité du Canada. Ces activités ont contribué à renforcer sa capacité d'authentification de l'identité et à améliorer la sécurité des passeports. Par exemple :

- En avril 2004, le Canada a publié sa Politique canadienne de sécurité nationale. Un des investissements consacrés à la politique s'élevait à 10,31 millions \$ pour la mise en œuvre de la stratégie de sécurité du passeport. La stratégie prévoit le développement et l'implantation des technologies de reconnaissance faciale et de biométrie, pour le traitement et la production des livrets de passeport,

ainsi qu'une solution pour l'impression de livrets de passeport à l'étranger.

- Passeport Canada a poursuivi la collaboration horizontale sur des questions relatives aux pièces d'identité, en assurant un leadership dans le cadre du Conseil sur l'identité. Au sein du Conseil, l'organisation a travaillé de concert avec des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux, en vue de l'établissement d'un Cadre stratégique national sur l'identité. Nous avons également progressé dans le travail d'élaboration de normes à appliquer aux documents d'identité et l'interopérabilité des systèmes.
- En tant que membre du Conseil fédéral-provincial-territorial sur l'identité, Passeport Canada a contribué à l'élaboration de normes provinciales communes sur les données et les processus relatifs à l'état civil. Ces normes seront publiées l'an prochain.
- Nous avons continué à siéger au sein du groupe de travail sur « Nos enfants disparus », un programme gouvernemental qui rassemble quatre organismes du gouvernement fédéral (Gendarmerie royale du Canada, Agence des services frontaliers Canada, Affaires étrangères Canada et Justice Canada). Dans ce cadre, nous devons travailler avec le plus grand nombre possible d'organismes pour réunir les enfants enlevés ou disparus avec leurs parents ou tuteurs légaux. Passeport Canada, en tant qu'organisme d'Affaires étrangères Canada, est associé comme partenaire au programme et il contribue aux activités entreprises pour retrouver les enfants. L'information que nous recevons sur les enfants enlevés ou à risque s'ajoute à notre système d'alerte si le parent ou le tuteur qui n'a

**Faits saillants en 2004-2005 :**  
*le 22 septembre 2004, le Décret sur les passeports canadiens a été modifié : une disposition spéciale confère au ministre des Affaires étrangères le pouvoir de refuser ou révoquer un passeport si une personne constitue une menace pour la sécurité nationale du Canada ou de la communauté internationale. Ces modifications sont la base qui permet à Passeport Canada d'adopter une vision stratégique des questions d'identité et de sécurité.*



pas la garde de l'enfant tente de présenter une demande de passeport en son nom.

- De nombreuses questions reliées aux passeports ont été couvertes par les médias en 2004-2005, qui mettent de plus en plus l'accent sur la technologie biométrique et son application aux passeports canadiens. Cet été, le passeport électronique canadien a attiré l'intérêt des médias, qui ont également informé le public de la liste de plus en plus longue des points de service de Passeport Canada, des demandes de renseignements sur les passeports individuels et des demandes de passeports rejetées.

## Bureau du vérificateur

L'obligation de rendre compte des activités de sécurité et de renseignement de divers ministères et organismes a été au centre de deux vérifications effectuées par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) ces deux dernières années.

En mars 2004, le BVG a déposé son rapport « La sécurité nationale au Canada – L'initiative de 2001 en matière d'antiterrorisme ». On y examine la gestion globale de l'initiative censée améliorer la sécurité nationale et coordonner les activités de renseignement entre les ministères et les organismes depuis les attaques du 11 septembre 2001. On a insisté particulièrement sur leur capacité à communiquer une information exacte aux forces de police.

Les résultats du rapport de mars 2004 ont été à l'origine de nombreuses activités et projets de Passeport Canada au cours de cet exercice, durant lequel l'organisme a renforcé ses partenariats et ses capacités d'échange de l'information. Le rapport de mars 2004 indique que Passeport Canada doit travailler plus efficacement afin de veiller à ce que l'information sur les passeports perdus ou volés soit plus rapidement saisie dans sa base de données. L'organisation a réagi rapidement à ces observations en éliminant tout l'arriéré de dossiers existant, en établissant une norme de service de 48 heures pour l'entrée rapide des données concernant tous les passeports dont on a signalé la perte ou le vol dans les bases de données de Passeport Canada et de la Gendarmerie royale du Canada. En outre, Passeport Canada a conclu un protocole d'entente avec l'Agence des services frontaliers du Canada, Citoyenneté et immigration Canada et la Gendarmerie royale du Canada/Interpol, afin de s'assurer que les passeports dont on a signalé la perte ou le vol ne puissent pas être utilisés dans les voyages internationaux.

Passeport Canada s'efforce constamment de protéger l'identité des voyageurs canadiens et de les protéger contre l'usurpation d'identité. Agir rapidement lorsqu'on déclare la perte ou le vol de passeport fait partie de cet engagement. Les Canadiens et Canadiennes attachent de la valeur à leur passeport. Même si, chaque année, 25 000 Canadiens et Canadiennes signalent la perte ou le vol de leur passeport, compte tenu du nombre de passeports en circulation, le taux de perte est moins élevé au Canada qu'en Australie, au Royaume-Uni et aux États-Unis.



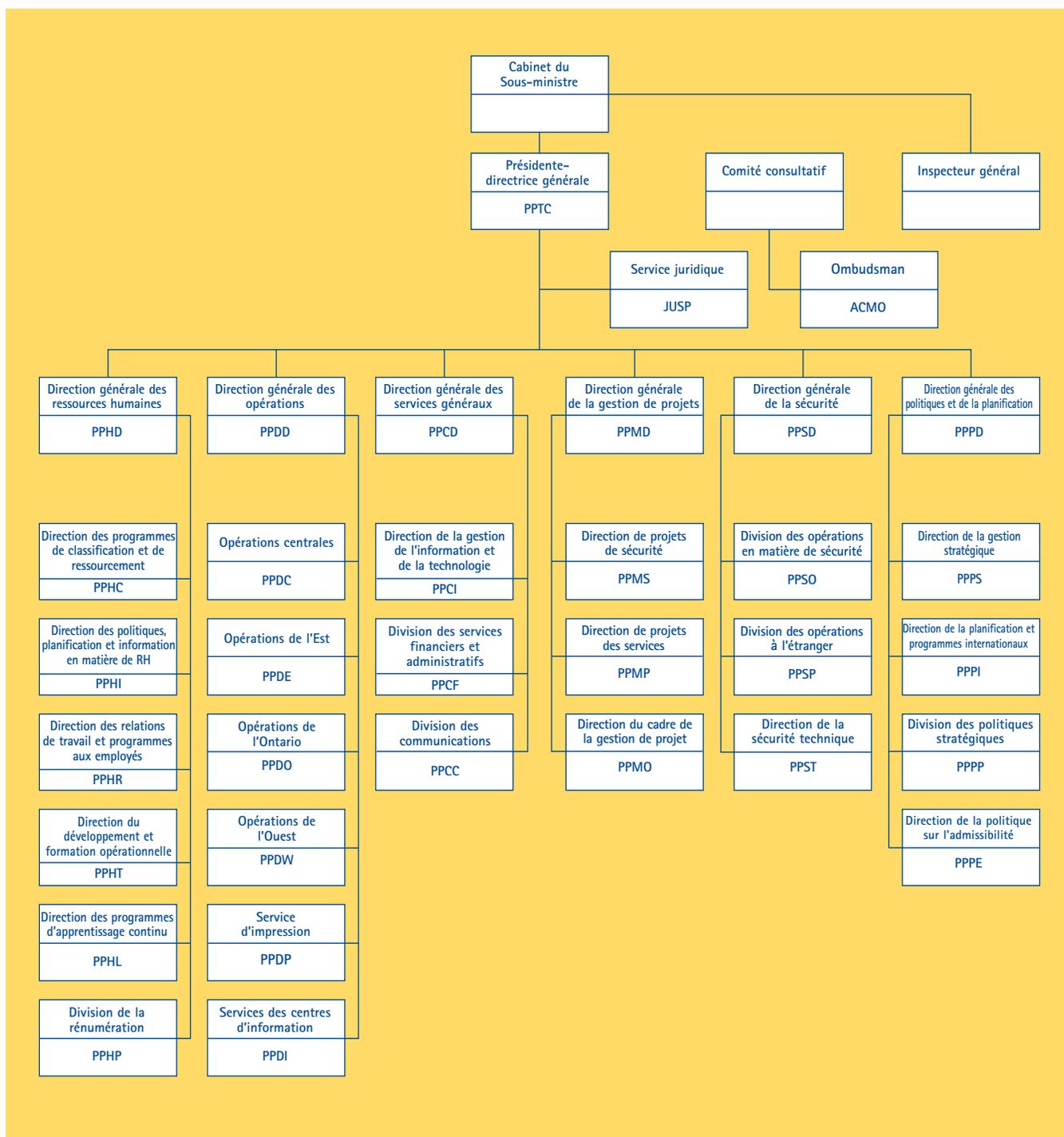
# Évolution de Passeport Canada

**P**asseport Canada continue d'évoluer en tenant compte de son environnement dynamique, et il a amorcé la transformation nécessaire pour s'acquitter du rôle de plus en plus important qu'il doit jouer au niveau de la sécurité et l'authentification de l'identité.

Pour soutenir cette évolution, le Bureau de l'inspecteur général du ministère des Affaires étrangères a entrepris, en novembre 2004, un examen de sa structure organisationnelle et de gouvernance. Suite à cet examen, on a modifié sa structure des rapports hiérarchiques et sa structure organisationnelle, de sorte que Passeport Canada sera mieux en mesure d'optimiser et d'améliorer sa capacité en gestion, sa gestion du risque et ses relations de partenariats avec des organismes extérieurs. Cette nouvelle structure des rapports hiérarchiques a été établie afin de mieux tenir compte de l'importance croissante du rôle de Passeport Canada, en particulier en ce qui concerne la sécurité et la politique de sécurité. À présent, la présidente-directrice générale de Passeport Canada relève directement de la sous-ministre déléguée d'Affaires étrangères Canada. En outre, six nouvelles directions générales ont été créées : Ressources humaines, Opérations, Services généraux, Gestion des projets, Sécurité et Politiques et Planification.



## Passeport Canada



## PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE (PPTC)

La présidente-directrice générale (PDG) est responsable de la gestion de Passeport Canada et relève directement de la sous-ministre déléguée d'Affaires étrangères Canada. La PDG est chargée de définir les orientations stratégiques de l'organisation et de veiller à ce que celle-ci atteigne ses objectifs en ce qui a trait aux opérations, aux finances et aux ressources humaines.

## DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES GÉNÉRAUX (PPCD)

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

## DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES (PPHD)

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. PPHD est responsable de dossiers tels que la classification, la dotation, la paye et le perfectionnement professionnel.

## DIRECTION GÉNÉRALE DES OPÉRATIONS (PPDD)

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

## DIRECTION GÉNÉRALE DES POLITIQUES ET DE LA PLANIFICATION (PPPD)

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

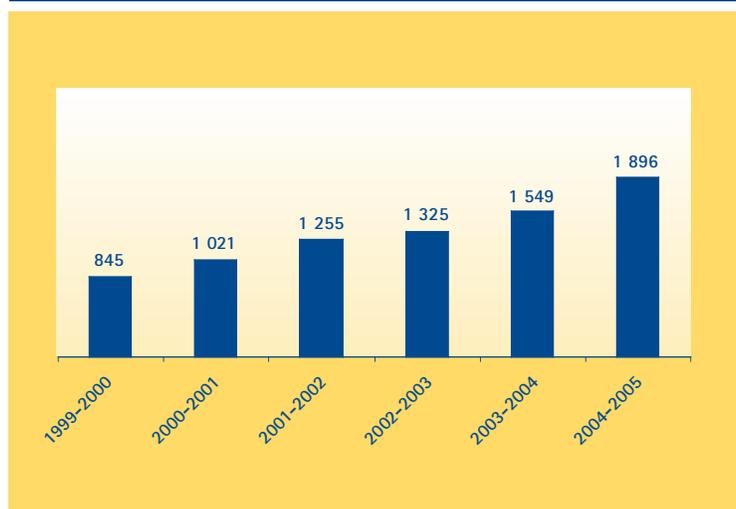
## DIRECTION GÉNÉRALE DE LA GESTION DES PROJETS (PPMD)

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

## DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ (PPSD)

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.

Effectifs de Passeport Canada, par exercice





Faits saillants de 2004–2005 : le 7 mars 2005, nous avons changé de nom, abandonnant celui de « Bureau des passeports » pour celui de « Passeport Canada ». Ces changements reflètent bien les transformations qui marquent l'organisation et la complexité croissante de ses activités. Ils en illustrent le caractère pancanadien et indiquent de manière évidente l'importance que revêtent pour elle les questions de portée nationale.

Au 31 mars 2005, notre effectif était de 1 896 employés et nous avons délivré 2,66 millions de passeports. L'an dernier, notre croissance a presque atteint 14,1 % à l'échelle nationale. L'une des plus fortes hausses concerne la Direction générale de la sécurité, près de 18,2 % (13 employés) par rapport à l'année précédente, ce qui illustre notre état de préparation, compte tenu de notre orientation vers la sécurité pour les années à venir.

Notre effectif était de 1 896 employés en 2004–2005. Au total, les employés de Passeport Canada ont ouvert 2 735 380

dossiers électroniques, reçu 810 173 appels, répondu à 33 305 écrits administratifs ou documents de correspondance et délivré 2 647 391 passeports.

Le public canadien continue à correspondre avec Passeport Canada, surtout par voie électronique. En 2004–2005, l'organisme a reçu 32 931 demandes écrites du public: 31 940 messages par courrier électronique au moyen du site Web (qui représente 97 % de toute la correspondance), 1 162 lettres adressées à Passeport Canada ou à la PDG et 203 lettres adressées au ministre des Affaires étrangères. Les questions posées concernaient notamment le processus de demande, les conditions liées aux demandes, les politiques sur les passeports et les demandes de formulaires.

## Engagement à l'égard des valeurs

Passeport Canada a respecté son engagement à l'égard de ses valeurs à travers plusieurs activités menées en 2004-2005.

### Excellence du service

Passeport Canada a établi et publié des normes de services dont l'organisme fait le suivi en permanence afin de s'assurer que les clients reçoivent un service excellent.

Un sondage sur la satisfaction des clients est effectué auprès d'eux chaque année pour évaluer le service de leur point de vue.

### Intégrité

Plusieurs activités de sensibilisation ont été effectuées pour que les employés se familiarisent avec le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique, et un exposé a été présenté à la Conférence nationale des gestionnaires.

Passeport Canada est fier de contribuer à la Campagne de charité du gouvernement du Canada en milieu de travail au profit de Centraide. Les bureaux et l'Administration centrale ont trouvé des solutions novatrices et amusantes pour réunir des fonds destinés à nos collectivités locales.

À l'appui de l'intégrité du processus de délivrance des passeports, les employés de Passeport Canada qui connaissent le processus dans les missions à l'étranger ont participé à diverses vérifications de conformité d'Affaires étrangères Canada portant sur les programmes des passeports dans les missions consulaires.

### Compétence

Passeport Canada a décidé de modifier sensiblement les outils utilisés dans le programme de formation des examinateurs, afin de les rafraîchir et de faire le point sur l'évolution des questions relatives à l'identité et à la sécurité.

Une politique de l'apprentissage organisationnel a été conçue et adoptée. Elle précise notre engagement à devenir une organisation apprenante. Nous avons également élaboré un plan de formation qui décrit des projets particuliers d'apprentissage et de perfectionnement et comprend un examen des compétences de base, un sondage sur les besoins de formation des employés, établit des plans d'apprentissage et renforce notre engagement à l'égard des examens du rendement pour tous les employés.

### Respect

Passeport Canada a établi un Comité national de consultation patronale-syndicale (CNCPS) où siègent des cadres supérieurs et des représentants syndicaux de Passeport Canada. Le CNCPS doit être un forum consultatif efficace sur l'orientation stratégique et les questions importantes pour l'ensemble de l'organisation.

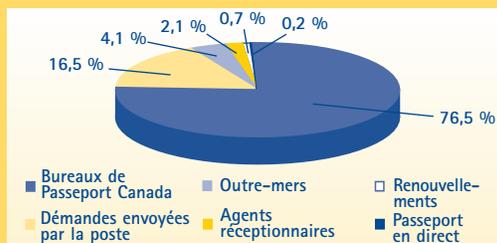
Passeport Canada collabore avec les syndicats à la rédaction d'une politique sur la violence en milieu de travail.

La PDG de Passeport Canada a rendu visite à la plupart des bureaux de Passeport Canada des différentes régions du Canada et institué une activité connue sous le nom de « un café en compagnie de la PDG » qui donne aux employés l'occasion de lui faire directement part de leurs problèmes et de leurs questions.



# Rendement

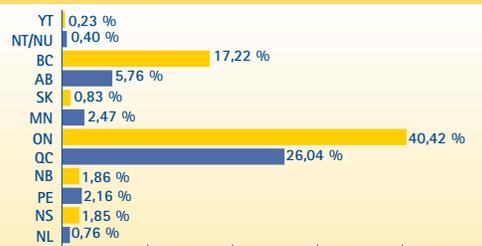
Pourcentage de demandes par types de service



Les demandes présentées en personne demeurent le mode d'accès le plus populaire aux services de Passeport Canada : 76,5 % des requérants présentent leur demande en personne à l'un de nos comptoirs publics au Canada et 2,1 % à un comptoir des agents réceptionnaires.

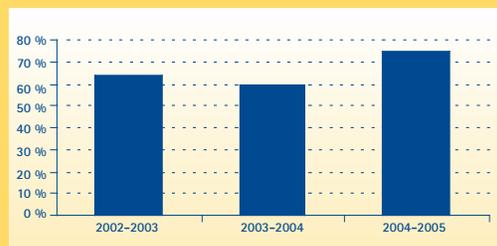
Les autres modes de prestation concernant les demandes au Canada sont : 16,5 % la poste, 0,7 % le renouvellement, 0,2 % le passeport en direct.

Pourcentage de passeports délivrés par provinces



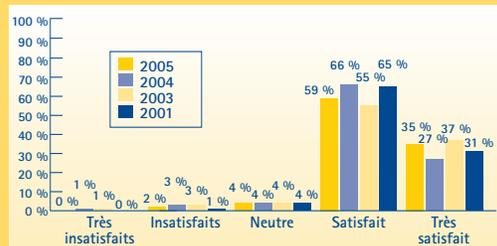
La région de l'Ontario continue de représenter un fort pourcentage du volume, avec plus de 40 % de toutes les demandes reçues au Canada en 2004-2005.

Temps d'attente (moins de 45 minutes)



Au cours de l'exercice 2004-2005, nous avons respecté nos normes de service 95 % du temps, ce qui est une amélioration par rapport à l'an dernier. Nous avons augmenté le pourcentage de clients qui attendent moins de 45 minutes lorsqu'ils se présentent en personne de 15 % par rapport à l'année précédente.

Satisfaction de la clientèle



En 2004-2005, nous avons obtenu une note de 8,2 sur 10 pour la satisfaction de la clientèle (7,9 l'an dernier). Le pourcentage de participants qui ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits des services de Passeport Canada était de 94 %.

## Modes de prestation en 2004-2005

En 2004-2005, les services liés aux passeports dans le pays ont été offerts aux clients par les voies suivantes :

- 33 bureaux de Passeport Canada
- Services de réception par la poste par un bureau central
- Députés
- Passeport en direct
- Agents réceptionnaires

Les Canadiens et Canadiennes ont pu avoir accès aux services de Passeport Canada dans les deux langues officielles et au moyen des services ATS, et les personnes ayant une déficience visuelle peuvent recevoir des formulaires en braille ou en gros caractères. On peut avoir accès à certains services sur le site Web de Passeport Canada à [www.passeportcanada.gc.ca](http://www.passeportcanada.gc.ca) ou en appelant notre numéro gratuit accessible au Canada et aux États-Unis, le 1 800 567-6868.

En plus des services offerts dans le pays, Passeport Canada collabore avec Affaires étrangères Canada, à la prestation de services aux Canadiens et Canadiennes dans les bureaux du gouvernement du Canada. Environ 120 000 demandes sont traitées, au nom de Passeport Canada, par le personnel consulaire dans 161 bureaux du gouvernement du Canada situés dans le monde entier. Il y a eu, dans ce secteur, une augmentation de 9,2 % en 2004-2005 par rapport à l'année précédente.

Passeport Canada a élargi encore ses modes de prestation grâce à son programme d'agents réceptionnaires, qui permet aux Canadiens et Canadiennes de demander un passeport à 56 points de service à Postes Canada ou à trois centres de Service Canada. Des agents réceptionnaires sont disponibles en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Québec, et en 2004-2005, d'autres sont venus s'ajouter au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.

Le 27 septembre 2004, Passeport Canada a lancé le portail des députés sur le Web. Ce portail relie électroniquement Passeport Canada aux députés. Il

permet d'échanger rapidement et directement de l'information sur les questions relatives aux demandes de passeport. Le site aide les députés qui acceptent des demandes de passeport à leur bureau de circonscription. Depuis le lancement, nous avons reçu un pourcentage élevé de demandes de mise à jour sur l'état des demandes. Cela indique que les députés utilisent le portail et trouvent que c'est un moyen utile de communiquer avec Passeport Canada.

En 2004-2005, on a rationalisé les opérations des centres d'appels pour optimiser l'efficacité du service bilingue aux clients. Le centre d'appel de Surrey (en Colombie-Britannique) a été fermé et le personnel muté dans la région de l'Ouest. Cela nous a permis de regrouper les opérations de deux centres d'appels à Gatineau et à Montréal.

## Normes de service : 2004-2005

Des volumes élevés et les changements apportés à nos processus à la suite de nouvelles mesures de sécurité avaient posé des problèmes de prestation de services à Passeport Canada ces dernières années. Cette année, nous avons redressé la situation afin d'être en mesure de gérer les volumes à l'avenir tout en mettant l'accent sur le renforcement de la conformité.

Passeport Canada a des normes de service publiées qui précisent les délais de traitement visés pour la délivrance de documents de voyage canadiens<sup>1</sup>. En 2004-2005, le service s'est amélioré dans l'ensemble :

- Nous avons dépassé de 1,84 % nos normes de service publiées qui s'élèvent à 95 %, ce qui représente une augmentation de 0,76 point par rapport à l'an dernier.
- Les bureaux de Passeport Canada ont maintenu ou amélioré leur délai de traitement : seuls, les délais de traitement des agents réceptionnaires ont été affectés négativement, surtout en raison de l'augmentation des volumes du dernier trimestre.

<sup>1</sup> Pour consulter les normes de service, allez à : [http://www.passeportcanada.gc.ca/passports/get\\_process\\_times\\_f.asp](http://www.passeportcanada.gc.ca/passports/get_process_times_f.asp)



## Délai de traitement

Mode de service	Type de service	Norme de service - 100 %	2003-2004	2004-2005
Bureaux de Passeport Canada	Régulier	10 jours ouvrables	96,53 %	97,42 %
Bureaux de Passeport Canada	Urgent	jour ouvrable suivant	98,3 %	98,83 %
Bureaux de Passeport Canada	Express	2 à 9 jours ouvrables	99,78 %	99,88 %
Demandes reçues par la poste	Régulier	20 jours ouvrables	94,87 %	94,66 %
Agents réceptionnaires, Postes Canada	Régulier	15 jours ouvrables	98,16 %	77,00 %
Agents réceptionnaires, Service Canada	Régulier	20 jours ouvrables	s.o.	85,50 %
Renouvellement	Régulier		s.o.	99,99 %
Passeport en direct	Régulier	10 jours ouvrables	s.o.	98,50 %

## Temps d'attente

- Nous avons augmenté de 34 % le pourcentage de clients qui se présentent en personne et attendent moins de 45 minutes, comparativement à l'an dernier. Bien que les temps d'attente se soient nettement améliorés en 2004-2005, Passeport Canada n'a pas atteint son objectif à cet égard. Nous nous étions fixé un objectif de 95 %; toutefois, nous avons servi 75 % des clients en moins de 45 minutes : c'est une amélioration de 15 % par rapport à l'année précédente.
- Les Canadiens et Canadiennes de Calgary peuvent vérifier en temps réel le temps d'attente pour savoir combien de temps ils auront à attendre dans l'un des deux bureaux de la région. Des données historiques sont également fournies de façon à ce qu'ils puissent décider en toute connaissance de cause quel est le meilleur moment pour se rendre à un bureau. Cette initiative a été si efficace qu'elle sera élargie à d'autres bureaux.

On attribue l'amélioration des temps d'attente et des délais de traitement à plusieurs facteurs, notamment les suivants :

- augmentation de 13,5 % du nombre d'employés à plein temps opérationnels par rapport à 2003-2004,
- initiatives de prolongation des heures d'ouverture pour réduire le nombre de journées à volumes élevés,
- nouvelles initiatives visant à diversifier les modes de prestation de services comme Passeport en direct et le projet Renouvellement des passeports.

## Rendement du centre d'appels

Nous avons aussi apporté des améliorations au centre d'appels.

- Pourcentage de 98,68 % des appels raccordés à un agent dans un délai de 5 minutes, soit 3,3 % de plus qu'en 2003-2004.
- Le volume des appels raccordés a augmenté de 12,1 % par rapport à 2003-2004, et 96,5 % des appels ont été raccordés.

- Le délai moyen (médian) d'attente était de 3,5 minutes.
- L'accessibilité à un agent (appels pris par un agent / appels demandant un agent) a diminué de 80,4 % à 66,6 % par rapport à l'exercice précédent, en raison d'une augmentation de 24 % du volume des appels demandant un agent combinée à une diminution de 17,29 % du nombre d'employés à plein temps disponibles pour traiter ce volume plus élevé.
- Le nombre d'appels traités par agent est passé de 84 appels par jour (en moyenne) en 2003-2004 à 127 appels par jour en 2004-2005.

## Satisfaction de la clientèle

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle s'est déroulé du 18 avril au 23 mai 2005, et les clients qui y ont participé ont demandé et reçu un passeport entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2005. Les résultats du sondage indiquent des améliorations globales par rapport à l'an dernier, notamment :

- La note moyenne de satisfaction a augmenté, passant de 7,9 l'an dernier à 8,2 sur 10 cette année.
- 94 % des participants étaient satisfaits ou très satisfaits : une légère hausse par rapport à l'an dernier, où ce pourcentage était de 93 % l'an dernier.
- 35 % des participants ont indiqué qu'ils étaient « très satisfaits » du service de Passeport Canada, soit une augmentation de 8 points par rapport à 2003-2004.



# Mettre les fondements en place

**L**es activités de Passeport Canada reposent sur trois piliers : authentifier l'identité du requérant, déterminer son admissibilité à un document de voyage et veiller à ce que le document délivré respecte les normes les plus élevées de sécurité et d'intégrité. Nous y parvenons tout en nous efforçant d'améliorer le service et l'accès de la clientèle au service.

Nos priorités stratégiques découlent de notre mission, de notre vision et de nos valeurs. En raison de l'importance accrue de la sécurité et de l'identité dans le contexte national et international où nous travaillons, Passeport Canada a adopté trois nouveaux objectifs stratégiques en 2004-2005, sur lesquels nous avons aligné nos activités et nos processus de planification principaux. Ces objectifs continuent de soutenir les progrès que nous réalisons dans la prestation de services, compte tenu des volumes très élevés, tout en renforçant la conformité aux activités de sécurité et d'identité. En raison de ces deux types d'activité, Passeport Canada, comme organisme, doit stimuler l'innovation, l'amélioration et l'excellence.

## Nos priorités stratégiques

- **Élargir l'accès :**  
*Trouver les moyens d'élargir les méthodes par lesquelles les Canadiens et Canadiennes peuvent demander des services de passeport et d'améliorer leur caractère pratique.*
- **Renforcer la conformité :**  
*Veiller à ce que les documents de voyage canadiens soient conçus, délivrés et gérés selon des méthodes qui tiennent compte des exigences et des attentes internationales à l'égard des documents de voyage, et de l'évolution dans ce domaine.*
- **Poursuivre les améliorations :**  
*Évaluer et réévaluer constamment nos pratiques et nos opérations dans le but de les améliorer.*

# Élargir l'accès en 2004-2005



Selon notre priorité stratégique *Élargir l'accès*, nous nous sommes engagés à trouver les moyens d'élargir les méthodes par lesquelles les Canadiens et Canadiennes peuvent demander des services de passeport et à améliorer leur caractère pratique.

Passeport Canada apprécie la note élevée accordée par les clients pour la satisfaction. Nos efforts à cet égard visent à répondre à leurs besoins et à maintenir le même degré de satisfaction à l'avenir en élargissant nos services. Le travail de base concernant les activités clés suivantes a démarré l'année passée. Ce sont les fondements solides pour leur élargissement au cours des trois prochaines années :

- Lancement de renouvellements de passeports;
- Mise en œuvre de Passeport en direct;
- Projet pilote des agents réceptionnaires;
- Délivrance de passeports à l'étranger.

Pour la cinquième année consécutive, le Canada s'est classé premier au sondage global d'Accentures sur le cybergouvernement du 6 avril 2005. Le cybergouvernement est à présent un mode clé de prestation de services publics dans le pays, représentant presque un tiers des transactions entre le gouvernement fédéral et les citoyens.

- *Government News*,  
8 avril 2005

### Lancement du projet de renouvellements de passeports :

Durant l'été 2004, le projet pilote Renouvellements de passeports a été lancé. Au moyen d'un envoi ciblé par la poste, plus de 38 000 Canadiens et Canadiennes ont été invités à renouveler leur passeport par une méthode simplifiée de service par la poste.

**Mise en œuvre de Passeport en direct :** Le projet Passeport en direct répond directement à la démarche du gouvernement du Canada en faveur de la prestation des principaux services gouvernementaux en direct. Le projet exploite la technologie d'Internet pour fournir aux requérants un accès élargi aux services de passeport.

En 2004-2005, un formulaire interactif a été conçu et lancé comme première étape en direction de l'accessibilité complète des services de demandes sur Internet.

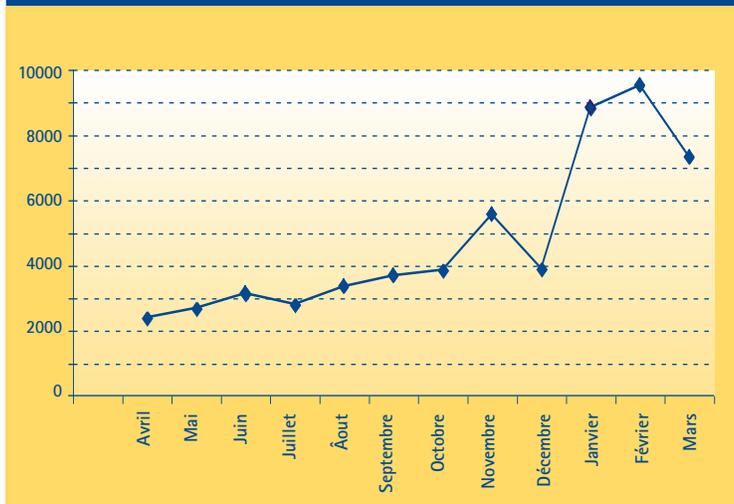
### Projet pilote des agents réceptionnaires :

Des progrès sensibles ont été réalisés dans le cadre de ce projet en 2004-2005, au point qu'il est passé de l'étape pilote à celle de la maintenance et de la gestion. Le projet élargit l'accès aux services de passeport grâce à des réseaux extérieurs aux bureaux de Passeport Canada. En septembre 2004, 58 points de service de Postes Canada ont commencé à recevoir des demandes de passeport, ce qui offre d'autres modes de prestation des services. Fin 2004, trois centres désignés de Service Canada sont également devenus agents réceptionnaires.

En 2004-2005, ces 61 agents réceptionnaires ont délivré plus de 57 000 passeports.

**Passeports délivrés à l'étranger:** Le Conseil du Trésor a approuvé le projet Solution d'impression de passeports dans les missions (SIPM) et engagé des dépenses en immobilisations pour sa mise en œuvre. Le projet vise à normaliser la production des passeports afin de s'assurer que tous les Canadiens reçoivent les documents les plus sécuritaires. En 2004-2005, Passeport Canada a choisi le Centre d'impression de Mississauga comme lieu centralisé de production.

Volume des agents réceptionnaires 2004-2005



L'an dernier, Passeport Canada a pris d'autres initiatives dans le but d'élargir l'accès à nos services, notamment :

Quatre nouveaux bureaux ont été ouverts à Whitby, Brampton, Calgary Sud et Pointe-Claire.

L'augmentation du volume a nécessité la relocalisation du bureau de Québec et l'ouverture de six autres comptoirs. Un autre comptoir a été ajouté au bureau de Saguenay.

Une initiative visant à prolonger les heures d'ouverture a été lancée, pour faciliter le traitement du volume en saison de pointe. Nous avons prolongé de 25 % les heures d'ouverture pour les services principaux, en

ouvrant même le samedi dans certains cas. Les bureaux ouverts le samedi ont pu constater un fléchissement de la demande du lundi au vendredi, ce qui a entraîné une baisse globale du temps d'attente des clients.

Un nouveau projet visant à informer le public du temps d'attente à Calgary et à Calgary Sud a été lancé. On donne aux gens de Calgary, par Internet, des renseignements sur les temps d'attente, ainsi que des données historiques sur les délais aux bureaux de Calgary, ce qui aide les requérants à décider du meilleur moment où s'y rendre.



## Renforcer la conformité en 2004-2005

Selon la priorité stratégique de Passeport Canada *Renforcer la conformité*, nous devons veiller à ce que les passeports canadiens soient conçus, délivrés et gérés selon des méthodes qui tiennent compte des exigences internationales, des attentes à l'égard des documents de voyage, et des faits nouveaux dans ce domaine. En renforçant la conformité, nous cherchons à améliorer la sécurité des documents de voyage canadiens et l'intégrité du processus d'admissibilité.

Passeport Canada doit être conscient et tenir compte de l'évolution du contexte mondial. Afin de nous assurer que le passeport canadien demeure très respecté et que nous contribuons aux efforts visant l'authentification de l'identité et au processus des documents sécuritaires, des activités ont été entreprises en 2004-2005 pour renforcer notre action de détection et de réduction de la fraude. Ces activités sont notamment les suivantes :

- Évaluation de la technologie de reconnaissance faciale
- Expansion du projet Système national d'acheminement
- Nouvelle conception de livret incorporant la nouvelle technologie
- Participation, avec des homologues du G8, à une base de données commune sur les documents de voyage perdus ou volés.

Le lien entre la santé économique du Canada et la sécurité de son voisin du Sud est depuis longtemps établi... À cela, il faut ajouter un autre lien. La sécurité de la relation bilatérale dépend en partie de la sécurité du passeport canadien. David Rudd, président-directeur exécutif de l'Institut canadien des études stratégiques

Commentaire  
d'avril 2005  
<http://www.ciss.ca/>



**Évaluation de la technologie de reconnaissance faciale :** La technologie de reconnaissance faciale est un moyen d'identifier la personne à partir de ses traits distinctifs, à l'aide de techniques informatiques avancées de reconnaissance. Passeport Canada a réalisé une étude des concepts et des produits dans ce domaine et fait une présentation au Conseil du Trésor dans le but d'obtenir une approbation définitive du projet, en vue d'implanter la technologie. On donnera suite à la présentation au Conseil du Trésor en 2005-2006..

**Expansion du Système national d'acheminement (SNA) :** En raison de difficultés de financement en 2004-2005, le bureau du projet Système national d'acheminement de Passeport Canada a consacré la plupart de ses ressources limitées à la promotion du sous-projet pilote du SNA, qui fait partie intégrante de l'étape de développement du projet global. Les activités effectuées dans le cadre du sous-projet pilote ont permis d'amorcer le travail de développement et d'essai du pilote au début 2005-2006 en prévision d'une entrée en service à l'été 2005.

**Nouvelle conception du livret incorporant la nouvelle technologie :** On a bien avancé dans le choix des options de conception d'un nouveau livret incorporant la nouvelle technologie. Au départ, il était prévu d'améliorer le livret avec des photos numérisées, et on a élargi la portée de la conception du nouveau livret à l'examen de nouveaux passeports validés par une puce, le « passeport électronique ». La planification concernant un pilote limité visant un nouveau livret de passeport électronique et utilisant les passeports diplomatiques et spéciaux est terminée. Le projet pilote sera lancé en 2005-2006, en attendant l'approbation du Conseil du Trésor.

**Participation avec des homologues du G8 à une base de données commune de documents de voyage perdus ou volés :** en septembre 2004, Passeport Canada a signé un protocole d'entente avec Interpol, afin d'échanger l'information sur les passeports volés ou perdus.

L'exercice 2004-2005 s'est caractérisé par l'importance accrue accordée par l'organisation aux questions de sécurité. À cet égard, de nombreuses autres réalisations dans ce domaine ont constitué une partie très importante de notre succès global. Citons, parmi les autres faits saillants :

À l'appui de l'intégrité du processus de délivrance des passeports, les employés de Passeport Canada qui connaissent le processus des bureaux du gouvernement à l'étranger ont participé à un certain nombre de vérifications de conformité d'Affaires étrangères Canada portant sur les programmes de passeport des bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger.

Dans le cadre des efforts déployés pour mettre en oeuvre la Politique du gouvernement sur la sécurité et les normes de gestion des normes de sécurité de la technologie de l'information, nous avons élaboré et parachevé une politique de sécurité de la TI pour Passeport Canada.

Passeport Canada a terminé l'élaboration des spécifications de sécurité visant un nouveau livret de passeport provisoire qui doit être présenté à des requérants à l'étranger dans le cadre du projet Solution d'impression des passeports dans les missions. Ensuite, le document de voyage qui sera délivré dans les missions du Canada à l'étranger incorporera les technologies les plus récentes appliquées aux documents sécuritaires.

## Renforcer la conformité en 2004-2005

Passeport Canada a conclu un certain nombre de protocoles d'entente, notamment avec :

- **Service correctionnel Canada, le Centre d'information de la police, l'Agence des services frontaliers du Canada et Citoyenneté et Immigration Canada**, afin d'orienter l'échange d'information nécessaire à l'amélioration des listes de surveillance des passeports et de l'application du *Décret sur les passeports canadiens*.
- **Service correctionnel Canada (SCC)**, au sujet de l'échange d'information sur les délinquants et les libérés conditionnels sous responsabilité fédérale. Le protocole d'entente permettra à Passeport Canada et à SCC de continuer à collaborer à l'élaboration d'une solution automatisée qui permettra à Passeport Canada de mieux administrer l'article 9 du *Décret sur les passeports canadiens*.
- **Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)**, sur l'échange d'information concernant les documents passeports perdus et volés. Désormais, Passeport Canada fournit systématiquement à l'ASFC des précisions sur tous les documents de voyage canadiens déclarés perdus ou volés. Ces renseignements sont à présent accessibles électroniquement par les autorités frontalières au point d'entrée du Canada.

Des outils d'identification des documents ont été mis au point et distribués afin de renforcer la capacité des examinateurs de passeports de vérifier l'authenticité des pièces d'identité. Un outil normalisé de vérification du répondant a également été conçu.



## Poursuivre l'amélioration en 2004-2005

La priorité stratégique de Passeport Canada *Poursuivre l'amélioration* reflète l'engagement que nous avons pris d'évaluer et de réévaluer nos pratiques et nos opérations en vue de les améliorer. Cette priorité stratégique tient compte de la nécessité d'avoir une base solide pour nos activités de sécurité et de service, et un cadre général pour promouvoir l'excellence dans toutes nos interventions. En vertu de cette priorité stratégique, Passeport Canada mettra en place des fondements solides pour renforcer le leadership et la responsabilisation pour améliorer la planification et la communication, et la qualité et l'efficacité dans tous les aspects de ses activités. Les améliorations continues à l'échelle organisationnelle sont indispensables pour appuyer la transformation de Passeport Canada telle que nous l'envisageons.

Pour avoir la capacité d'améliorer la sécurité et le service, nous avons besoin de mettre en place les outils et les processus nécessaires pour faciliter les améliorations. Les employés ont fait la preuve de leur conscience professionnelle et de leur engagement envers Passeport Canada en faisant des efforts supplémentaires pour atteindre, le mieux possible, les normes de service. En 2004-2005, nous avons commencé à examiner et à modifier les processus et les systèmes afin de soulager notre personnel tout en améliorant le service, à planifier pour l'avenir en examinant nos processus opérationnels; et nous élaborons et nous mettons en œuvre actuellement un plan des ressources humaines afin de tenir compte des besoins de l'organisation.

Les activités qui relèvent de la priorité stratégique visant l'amélioration continue touchent les domaines suivants :

- Gérance
- Ressources humaines
- Service à la clientèle
- Gestion des projets.



**Gérance :** Passeport Canada a amélioré la dimension de la gérance en mettant en œuvre des activités liées à la continuité opérationnelle, à la gestion financière et aux processus opérationnels.

**Examen et normalisation des processus des demandes reçues par la poste et des députés :**

Passeport Canada a entrepris un projet pilote d'examen et de normalisation des processus des sections Service de traitement des demandes reçues par la poste et des députés, ainsi qu'un examen du processus du Centre d'impression de Mississauga. La méthodologie *Lean* a été utilisée pour évaluer et améliorer les processus de ces sections. L'évaluation de chaque projet pilote a permis de constater que nous pouvions influencer favorablement sur la productivité en réduisant les coûts et les délais.

**Élaboration d'un plan de continuité opérationnelle :**

Des plans de continuité opérationnelle ont été établis conformément à la politique du gouvernement sur la sécurité. Ils tiennent compte de tous les processus essentiels à la mission. Ils décrivent la protection des biens critiques en situation de crise ou d'urgence. Passeport Canada a préparé un plan propre à chaque bureau, ainsi que des plans régionaux génériques. Ce sont des plans évolutifs : nous les actualiserons au fur et à mesure que les processus changeront, par exemple en fonction de la progression des projets de passeport en direct et des agents réceptionnaires décrits plus haut.

**Élaboration d'un modèle modifié de prévision des volumes :**

De nouveaux sondages ont été effectués pour recueillir des données sur les comportements des clients pouvant influencer sur la demande, p. ex. mesurer leurs réactions à l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. Les résultats des sondages sont intégrés actuellement au modèle de prévision.

**Examen continu du volume et du budget :**

Le Comité exécutif de Passeport Canada examine, chaque mois, le volume réel au regard du volume prévu de passeports, et le budget réel au regard du budget prévu.

**Élaboration d'un cadre d'amélioration de la qualité :**

Passeport Canada a élaboré une politique de qualité et un modèle d'amélioration continue, à l'appui desquels un Conseil de l'amélioration continue a été établi. Des éléments du Cadre d'amélioration de la qualité servent à intégrer les processus d'amélioration et les initiatives sur la qualité à l'échelle de toute l'organisation.

**Élaboration d'un cadre de gestion stratégique :**

Passeport Canada a amorcé l'élaboration d'un Cadre de gestion stratégique. Le cadre se sert de la méthode du tableau de bord équilibré pour mesurer le rendement et en rendre compte, et il soutiendra l'alignement des ressources sur les objectifs organisationnels.



**Ressources humaines :** Comme organisation apprenante, nous continuerons à améliorer nos programmes et nos politiques, ce qui traduit notre désir de tenir compte des changements démographiques au Canada, des politiques du gouvernement des changements législatifs et de nos besoins opérationnels en évolution.

**Mise en oeuvre d'un plan d'action pour les ressources humaines :** Passeport Canada a poursuivi la mise en oeuvre du plan d'action stratégique pour les ressources humaines. Nous avons examiné les éléments du plan afin d'intégrer les répercussions éventuelles de la mise en oeuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*. Au cours de la période de planification actuelle, le plan d'action pour les ressources humaines sera intégré à la planification stratégique.

**Création d'un Guide de planification stratégique des ressources humaines :** On a préparé le Guide pour tenir compte de la nécessité nouvelle d'adopter une approche plus stratégique afin de planifier et de définir

nos besoins en ressources humaines à Passeport Canada. En outre, le Guide est censé être un outil qui doit aider les gestionnaires à élaborer leurs plans des ressources humaines pour les années à venir et à prévoir les répercussions des changements.

**Mise en oeuvre d'un Cadre de système de gestion informelle des conflits :** Passeport Canada a conçu son premier Système de gestion informelle des conflits, en consultant les représentants syndicaux, les gestionnaires, les services juridiques, les services de RH, les communications, les représentants régionaux et les représentants des opérations centrales. Le cadre a été implanté le 1<sup>er</sup> avril 2005.

**Service à la clientèle :** Passeport Canada cherche constamment à améliorer les processus et les outils pour donner un meilleur service à la clientèle.

**Examen et normalisation de la correspondance et des demandes de renseignements du public :** La section chargée de la correspondance et des demandes de renseignements du public a pris des mesures pour améliorer ses délais de réponse aux lettres et aux courriels du public, en examinant et en établissant des normes telles que le délai de 48 heures/2 jours pour les demandes sur Infopass et de 25 jours pour la correspondance du PDG et du ministre. Des mesures de rendement seront établies en 2005-2006 pour évaluer le rendement au regard de ces normes.

**Examen et normalisation du processus du service direct au comptoir :** On a revu l'examen et la normalisation du service direct au comptoir en 2004-2005, et ce travail fait maintenant partie de la première étape du projet plus vaste de système de délivrance de prochaine génération.

**Examen des fondements d'IRIS® :** Une vérification indépendante effectuée par une tierce partie de notre système de délivrance a permis de constater que les bases du système étaient saines, mais qu'on pourrait encore améliorer le rendement et la maintenance en développant un nouveau système.



**Gestion des projets:** Une Direction générale de la gestions de projets a été créée afin d'approuver et de gérer les divers projets de Passeport Canada et d'assurer l'efficacité de leur mise en œuvre.

**Mise en oeuvre d'un Cadre de gestion des projets :**

On a mis en oeuvre un cadre officialisé de gestion des grands projets pour s'assurer que les projets sont exécutés rapidement, sans dépassement du budget et que les objectifs de l'organisation sont atteints.

**Création du Conseil d'approbation des projets**

**(CAP) :** Un Conseil d'approbation des projets a été créé. Il doit examiner les nouveaux projets qui demandent un financement par immobilisations. En fonction de l'examen des projets, des recommandations sont adressées au Comité exécutif

sur les projets qui devraient obtenir du financement ainsi qu'une liste de propositions des projets recommandés pour l'organisation.

**Création d'un Conseil d'examen des projets (CEP) :**

Un Conseil d'examen des projets a été établi pour examiner les projets en cours qui en sont à des étapes critiques du cycle de projet. Le conseil détermine dans quelle mesure les projets continuent de répondre aux objectifs financiers et de rendement, ainsi qu'aux objectifs globaux de l'organisation.

Passeport Canada a modifié de façon importante les outils utilisés par le programme de formation des examinateurs, pour rafraîchir leurs connaissances et les tenir au courant de l'évolution des questions relatives à l'identité et à la sécurité.

La création d'une Direction générale des politiques et de la planification, qui doit devenir un centre spécialisé de soutien au rôle stratégique de plus en plus important de Passeport Canada sur les questions d'identité et de sécurité.

Une politique d'apprentissage organisationnel a été conçue et adoptée. Elle précise notre engagement à devenir une organisation apprenante. Nous avons également élaboré un plan d'apprentissage organisationnel.

Il décrit les initiatives particulières d'apprentissage et de formation qui ont été lancées, entre autres : l'examen des compétences de base de l'organisation, le sondage auprès des employés sur leurs besoins en apprentissage, l'établissement de plans d'apprentissage et le renforcement de notre engagement à l'égard des examens du rendement de tous les employés.



## Vers l'avenir

**A**u cours des cinq prochaines années, Passeport Canada travaillera à l'élaboration d'un plan détaillé qui permettra de réaliser la vision que nous avons définie et de mettre en œuvre les améliorations en ce qui a trait à la prestation des services.

Passeport Canada concentre actuellement ses efforts sur la résolution des problèmes soulevés dans le Rapport 2004 de la vérificatrice générale. Des mesures importantes ont déjà été prises à cet égard et bien d'autres sont prévues. En outre, nous nous préparons à répondre éventuellement à une hausse potentiellement importante de la demande de passeports en raison des nouvelles exigences américaines en matière de voyages, tel qu'il est stipulé dans *l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental*, qui sera mise en œuvre en 2007.

En exploitant les partenariats horizontaux et la technologie, Passeport Canada se positionne pour être en mesure d'élargir l'accès des Canadiens et Canadiennes aux services de passeports. Tirant parti des améliorations continues dans le domaine de la sécurité, nous renforçons nos processus et nous veillons à continuer de produire des documents de voyage respectés dans le monde entier. En cherchant continuellement à nous améliorer, comme organisation dont les ressources constituent les forces principales, nous nous efforçons de repérer et d'appliquer des pratiques organisationnelles efficaces et efficaces.

À titre d'objectifs stratégiques, ces réalisations établissent un fondement stable pour les changements à venir. Bien que le rythme et l'ampleur de ce qui nous attend engendreront des défis, le personnel de Passeport Canada constitue la force et le levier à l'origine de tout son succès. En déployant des efforts pour répondre aux normes internationales, par exemple en élaborant et en mettant en œuvre des mesures en matière de haute technologie et de sécurité, et en maintenant la satisfaction des clients au premier rang de nos priorités, nous nous assurons de préserver la réputation de Passeport Canada en tant que chef de file mondial dans les domaines de la protection de l'identité et des documents de voyage.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Rapport de gestion

Les états financiers pour 2004-05 ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada ont été préparés tels qu'exigés par et selon la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du receveur général du Canada. La responsabilité première de ces états financiers, en regard de l'intégrité et de l'objectivité des données, incombe à la gestion du Fonds.

Ces états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes établies et énoncées à la note 2, sur une base comparable à celle de l'exercice précédent. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleures prévisions et jugements de la gestion tout en tenant compte de leur importance. Pour s'acquitter de cette responsabilité de rapport, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. À moins d'avis contraire, les renseignements financiers figurant dans les états ministériels et ailleurs dans les Comptes publics du Canada sont conformes aux renseignements apparaissant dans les états financiers.

La Direction des services financiers et administratifs du Fonds renouvelable de Passeport Canada se conforme aux conventions comptables et de gestion financière du ministère, développe les politiques relatives au Fonds et publie les manuels et les directives qui décrivent ces politiques et les procédures afférentes. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui permettent aux gestionnaires de s'assurer, de façon raisonnable, que les opérations sont inscrites et effectuées selon les autorisations accordées et que l'actif du Fonds est protégé.

Approuvé par :



Denis Fortier  
Directeur général, Service généraux



Doreen Steidle  
Présidente-directrice générale, Passeport Canada

# États financiers Fonds renouvelable de Passeport Canada

Période terminée le 31 mars 2005



## Rapport des vérificateurs

Au Sous-ministre délégué,  
Affaires étrangères Canada  
**Fonds renouvelable de Passeport Canada**

Nous avons vérifié l'état de la situation financière de **Fonds renouvelable de Passeport Canada** au 31 mars 2005 et les états de l'exploitation, du surplus accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été établis pour satisfaire 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 au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de **Fonds renouvelable de Passeport Canada** au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les règles comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada décrites à la note 2.

Ces états financiers, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par le Sous-ministre délégué des Affaires étrangères Canada afin de satisfaire la *Loi sur les Fonds renouvelables*. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et 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.

*Ernst + Young LLP*

Ottawa, Canada  
Le 20 mai 2005

Comptables agréés

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## État de la situation financière

Au 31 mars 2005  
(en milliers de dollars)

	2005	2004
<b>Actif</b>		
À court terme:		
Débiteurs:		
Gouvernement du Canada (Note 6)	4 109 \$	196 \$
Tiers	762	191
Inventaires	4 084	4 116
Charges payées d'avance	1 509	2 078
	10 464	6 581
À long terme:		
Immobilisations (Note 3):		
Au coût 109 769	92 976	
Moins amortissement cumulé	65 533	54 480
	44 236	38 496
	54 700 \$	45 077 \$
<b>Passif et avoir du Canada</b>		
À court terme:		
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada (Note 6)	6 150 \$	4 385 \$
Tiers:		
Créditeurs	8 019	7 156
Indemnités de vacances	2 627	2 371
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	90	101
Tranche à court terme de la provision pour prestations de cessation d'emploi	226	188
Tranche à court terme du prêt (Note 7)	-	4 477
	17 112	18 678
À long terme:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	10 913	9 541
	10 913	9 541
Avoir du Canada (note 4):	(16 683)	(20 063)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	41 128	36 921
Surplus accumulé	2 230	-
Apport d'actif (Note 8)	26 675	16 858
Engagements contractuels (note 5)		
	54 700 \$	45 077 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.



## Fonds renouvelable de Passeport Canada

### État du surplus accumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005  
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Solde au début de l'exercice	36 921 \$	27 929 \$
Bénéfice net	4 207	8 992
<b>Solde à la fin de l'exercice</b>	<b>41 128 \$</b>	<b>36 921 \$</b>

Les notes font partie intégrante des états financiers.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## État de l'exploitation

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005  
(en milliers de dollars)

	2005	2004
<b>Revenus:</b>		
Droits gagnés	166 843 \$	158 103 \$
Revenus divers	370	267
	167 213	158 370
<b>Frais d'exploitation</b>		
Traitements et avantages sociaux	92 687	84 414
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 783	1 461
Matériel de passeports et formulaires de demande	12 107	12 498
Fret, messageries et camionnage	13 559	9 229
Amortissement d'immobilisations	11 091	8 862
Locaux	9 875	7 692
Services professionnels et spéciaux	8 456	7 642
Services de passeports dans les missions à l'étranger (Note 6)	4 447	4 447
Imprimerie, papeterie et approvisionnements	2 823	3 094
Entretien et réparations	2 679	2 630
Télécommunications	2 394	1 961
Renseignements	1 920	1 774
Voyages et déménagements	1 565	1 589
Services postaux et affranchissements	1 370	1 448
Location	302	276
Intérêts	7	243
Dépenses diverses	418	118
	167 483	149 378
	(270)	8 992
Gain sur radiation du prêt (Note 7)	4 477	-
<b>Bénéfice net</b>	<b>4 207 \$</b>	<b>8 992 \$</b>

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 2005  
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Activités de l'exploitation		
Bénéfice net	4 207 \$	8 992 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie:		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 410	1 314
Amortissement d'immobilisations	11 091	8 862
Avantage incitatif différé	-	(253)
Intérêt couru sur le prêt	-	231
	16 708	19 146
Variation des actifs et des passifs à court terme (Note 9)	(1 010)	5 461
	15 698	24 607
Activités d'investissement		
Immobilisations acquises	(16 831)	(16 322)
Activités de financement		
Remboursement du prêt	(4 477)	(4 500)
Apport d'actif (Note 8)	2 230	-
Ressources financières nettes (employées) générées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au cours de l'exercice	(3 380)	3 785
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, au début de l'exercice	20 063	16 278
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds, à la fin de l'exercice</b>	<b>16,683 \$</b>	<b>20,063 \$</b>

Les notes font partie intégrante des états financiers.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers

le 31 mars 2005

### 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. Le Fonds renouvelable de Passeport Canada n'a pas à payer d'impôts sur le revenu.

### 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;
- Il n'y a pas de provisions actuarielles du régime de retraite et en conséquence, les états financiers ne démontrent pas si les actifs sont suffisants pour satisfaire aux obligations du régime de retraite;
- La radiation du surplus accumulé requiert seulement l'approbation du Conseil du Trésor; et
- Les droits de passeport sont reconnus comme revenus au moment de la demande et de la réception du paiement au lieu d'être constaté à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les dépenses connexes sont engagées.
- 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 de ces actifs.

## 2. Principales conventions comptables (suite) :

b) Reconnaissance des revenus

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

c) Inventaires

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

d) Immobilisations

Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire sur la période des baux. Les autres immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire, depuis l'exercice d'acquisition, sur leur durée économique prévue, comme suit :

Actif	Années
Améliorations locatives	Terme du bail
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TEP)	3 - 5 ans
Autres pièces d'équipement	5 ans

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994, Passeport Canada capitalise tous les coûts imputés au projet du Plan de perfectionnement de la technologie (TEP). Les coûts du projet ont été séparés en quatre catégories et sont amortis selon la méthode linéaire sur la durée de vie estimée de chacune des catégories, comme suit :

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

Tous les coûts pour les autres projets sont amortis selon la méthode linéaire sur leur durée économique prévue.

## 2. Principales conventions comptables (suite) :

e) Assurance :

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada n'assure pas ses biens conformément à la pratique adoptée dans le cadre de la politique gouvernementale d'auto-assurance.

f) 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.

g) Régime de retraite

Les employés de Passeport Canada participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. En vertu de la présente Loi, les contributions versées au Régime par Passeport Canada sont limitées à un montant égal aux contributions de l'employé compte tenu de son service courant. Ces contributions représentent les obligations totales de pension de Passeport Canada et sont imputées aux opérations sur une base courante. Passeport Canada n'est pas tenu, dans le cadre de la Loi actuelle, de verser des contributions pour pallier aux insuffisances du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais au Trésor pour les paiements d'indexation en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

h) Instruments financiers:

La juste valeur des instruments financiers du Fonds incluant les créditeurs, les débiteurs et les charges à payer se rapproche de leur valeur comptable.

i) Utilisation d'estimations comptables

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

### 3. Immobilisations et amortissement cumulé :

(en milliers de dollars)

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 \$
Autres projets d'immobilisation	49 476	23 338	6 674	66 140
Ameublement	2 360	–	–	2 360
Équipement TED	6 961	107	31	7 037
Autres machines et équipements	302	53	–	355
	92 976 \$	23 498 \$	6 705 \$	109 769 \$

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	33 061 \$	658 \$	– \$	33 719 \$
Autres projets d'immobilisation	16 385	8 781	–	25 166
Ameublement	2 114	195	–	2 309
Équipement TED	2 736	1 393	31	4 098
Autres machines et équipements	184	57	–	241
	54 480 \$	11 084 \$	31 \$	65 533 \$

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

### 4. Avoir du Canada :

- a) 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.

- b) 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.

## 5. Engagements :

(en milliers de dollars)

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu d'un contrat de location-exploitation venant à terme en 2011. Les paiements de location futurs annuels sont approximativement comme suit :

2006	10 549 \$
2007	10 710
2008	10 682
2009	10 385
2010 et après	1 225
	<b>43 551 \$</b>

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 comme suit :

2006	9 082 \$
2007	9 082
2008	5 485
	<b>23 649 \$</b>

## 6. Opérations entre apparentés :

Passeport Canada est apparenté, à titre de propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État créés par le gouvernement fédéral. Les paiements reliés au service de passeport dans les missions à l'étranger, au logement et aux services légaux 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 du Canada (AEC), est de collecter les frais consulaires pour le bénéfice de la Division des affaires consulaires de AEC. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état de l'exploitation. Pour l'exercice 2005 le Fonds a perçu et remis aux AEC 55 816 353 \$ (2004 – 51 594 200 \$) en frais consulaires.

## 7. Radiation du prêt

Au cours de l'année financière 2005, le ministère des Affaires étrangères du Canada (AEC) a autorisé la radiation de la partie restante du prêt payable au montant de 4 477 000 \$. Le montant du prêt a été repayé en juin 2004 et il a été retourné par AEC en mars 2005.

## 8. Apport d'actif

Passeport Canada a reçu un montant de 2 230 000 \$ du Conseil du Trésor afin de financer deux projets en capital. En date du 31 mars 2005, une somme de 870 844 \$ a été dépensée sur ces deux projets qui devraient être complétés dans l'année financière se terminant le 31 mars 2006.

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

(en milliers de dollars)

	2005	2004
Variation des actifs et des passifs à court terme:		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	(3,913) \$	2,809 \$
Débiteurs – Tiers	(571)	66
Inventaires	32	(468)
Charges payées d'avance	569	158
Créditeurs et charges à payer:		
Gouvernement du Canada	1,765	2,724
Tiers – Créditeurs	863	170
Tiers – Indemnités de vacances	256	271
Tiers – Retenues sur paiement aux entrepreneurs	(11)	(269)
	(1,010) \$	5,461 \$

## 10. Données comparatives

Certains montants pour l'année financière 2004 ont été reclassifiés afin de pouvoir les comparer à l'année courante.

# Points de service

## Alberta

### Calgary

Immeuble Harry Hays

Bureau 254

220-4<sup>th</sup> Avenue South East

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

### Calgary (Sud) (Anglais seulement)

14331 Macleod Trail SW

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

samedi: 8 h 30 à 13 h 30

### Edmonton

Immeuble Canada Place

Bureau 126

9700, avenue Jasper

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 15

## Colombie-Britannique

### Richmond (Anglais seulement)

Bureau 135

8011, rue Saba

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h

### Surrey (Anglais seulement)

Bureau 900

13401-108<sup>th</sup> Avenue

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Vancouver

Sinclair Centre

Bureau 200

757, rue Hastings Ouest

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### Victoria

5<sup>e</sup> étage

747, rue Fort

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Manitoba

### Winnipeg

Bureau 400

433, rue Main

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h

## Nouveau-Brunswick

Fredericton

Frederick Square

Bureau 430

77, rue Westmorland

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Terre-Neuve et Labrador

### St. John's (Anglais seulement)

TD Place

Bureau 802

140, rue Water

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

## Nouvelle-Écosse

### Halifax

Maritime Centre  
Bureau 1508 , 15<sup>e</sup> étage  
1505, rue Barrington

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

## Ontario

### Brampton (Anglais seulement)

Bureau 401  
40 Gillingham Drive

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h  
samedi: 9 h à 12 h

### Hamilton

Immeuble Standard Life  
Bureau 330  
120, rue King Ouest

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### Kitchener

The Galleria  
Bureau 630  
101, rue Frederick

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### London

Bureau 201, 2<sup>e</sup> étage  
400, rue York

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### Mississauga (Anglais seulement)

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

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### North York

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

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Ottawa

Immeuble C.D. Howe  
Tour Est, Niveau C  
240, rue Sparks

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### Scarborough (Anglais seulement)

Bureau 210  
200 Town Centre Court

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### St. Catharines

Immeuble Landmark  
Bureau 600  
43, rue Church

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### Thunder Bay

2<sup>e</sup> étage  
979, promenade Alloy

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

### Toronto (Anglais seulement)

Bureau 300  
74, rue Victoria

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h 30

### Whitby

Whitby Mall  
1615, rue Dundas Est

Heures d'ouverture : 8 h à 16 h  
samedi: 9 h à 12 h

### Windsor

Immeuble CIBC  
Bureau 503  
100, avenue Ouellette

Heures d'ouverture : 8 h 45 à 16 h 30

## Québec

### Gatineau (Hull)

Place du Centre  
Niveau commercial 2  
200, promenade du Portage

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

### Laval

Bureau 500 , 5<sup>e</sup> étage  
3, place Laval

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### Montréal

Complexe Guy-Favreau  
Tour Ouest  
Bureau 803  
200, boulevard René-Lévesque Ouest

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

### Pointe-Claire

Centre Commercial Fairview Pointe-Claire  
6815, route Transcanadienne

Heures d'ouverture : 10 h à 18 h  
samedi: 9 h à 16 h 30

### Québec

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

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30  
mercredi: 9 h 30 à 16 h 30

### Saguenay

Immeuble Saint-Michel  
Bureau 408  
3885, boulevard Harvey

Heures d'ouverture : 9 h à 16 h 45

### Saint-Laurent

Bureau 112  
3300, boulevard Côte Vertu

Heures d'ouverture : 7 h 30 à 16 h 30

## Saskatchewan

### Regina

Bureau 500  
1870, rue Albert

Heures d'ouverture : 9 h à 16 h 30

### Saskatoon

Immeuble Federal  
Bureau 405  
101-22nd Street East

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h