



SÉCURITÉ ACCRUE

BUREAU DES PASSEPORTS | RAPPORT ANNUEL

2002-2003

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en PDF à l'adresse suivante : www.ppt.gc.ca

Cat. No. E77-2003E-PDF
ISBN : 0-662-35564-4

© Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message du Président-directeur général	2
Points saillants de 2002-2003	4
Sécurité accrue, service efficace	5
• Améliorations à la sécurité	5
• Financement et nouvelles règles	6
• Mission	6
• Vision	6
• Charge de travail	6
• Satisfaction de la clientèle	8
• Vers l'avenir	8
Produits, services et performance	9
• Types de documents	9
• Structure organisationnelle et services	11
• Comment joindre le Bureau des passeports	12
• Performance	12
• Rôles connexes	13
Rapport sur les initiatives stratégiques	14
• Accroître la sécurité	14
• Une plus grande efficacité	14
• De plus en plus de flexibilité	15
États financiers	16
Points de service au Canada	28

1

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Notre dernier rapport annuel présentait un aperçu des répercussions des événements du 11 septembre 2001 et des différentes mesures prises par le Bureau des passeports en vue de s'adapter à cette nouvelle

réalité. Tout au long de l'exercice 2002-2003, nous avons poursuivi les démarches entreprises afin d'améliorer la sécurité de nos documents et de nos processus. Le nouveau passeport numérisé, plus sécuritaire, a fait graduellement son apparition dans l'ensemble de nos opérations. Nous prévoyons que d'ici l'automne 2003, tous les passeports produits au Canada se présenteront sous ce nouveau format. La vérification plus poussée des demandes de passeport a permis d'accroître la qualité de l'information recueillie et de sensibiliser davantage les requérants ainsi que les répondants aux questions de sécurité. Le Bureau a également procédé à un examen rigoureux de ses processus de sécurité interne ainsi que de ses installations, ce qui a débouché sur de nombreuses recommandations d'améliorations, toutes en voie d'être concrétisées.

Des progrès ont également été réalisés dans la mise en œuvre de plusieurs initiatives de sécurité importantes lancées au cours de l'année dernière. Dans le cadre du

projet sur la reconnaissance faciale, le volet d'évaluation des différents logiciels est pratiquement terminé. Suite à cette évaluation, des recommandations seront présentées au gouvernement concernant l'adoption de cette technologie pour la production des passeports. Ce projet est devenu encore plus pertinent depuis que l'Organisation de l'aviation civile internationale a récemment adopté la reconnaissance faciale comme norme biométrique privilégiée pour ce qui est des documents de voyage. En vue d'améliorer le processus d'examen de l'admissibilité au passeport, nous avons entrepris l'an dernier une étude afin d'explorer la possibilité d'établir des liens électroniques avec les autorités provinciales chargées de la délivrance des documents d'identité. Des progrès importants ont été réalisés dans le cadre du premier projet de cette nature entrepris de concert avec la province de la Colombie-Britannique. La mise sur pied d'un Conseil sur l'identité composé de responsables fédéraux et provinciaux chargés des questions d'identité, tels les registraires et les fonctionnaires des statistiques de l'état civil, est liée à cette démarche. Le Conseil travaille actuellement à l'élaboration d'un cadre stratégique visant une meilleure coordination des initiatives dans ce domaine. Le Bureau des passeports agit à titre de secrétariat du Conseil.

Durant cette même période, le rôle de la biométrie dans les documents de voyage a fait l'objet d'un regain d'intérêt sensible à travers le monde. Le Bureau des passeports a établi des liens avec les différentes instances nationales et

NOUS AVONS MIS AU POINT UN NOUVEAU CONCEPT POUR LE PASSEPORT CANADIEN AVEC DES CARACTÉRISTIQUES DE SÉCURITÉ AMÉLIORÉES QUI RENDENT LES MODIFICATIONS OU LA FRAUDE PRESQUE IMPOSSIBLES.

internationales mises sur pied dans ce but ou a consolidé sa participation à leurs travaux et a commencé à renforcer sa propre spécialisation interne dans ce domaine.

Au cours de la dernière année, nous avons également pris conscience que la montée en flèche des volumes de travail dans la foulée du 11 septembre 2001 n'était pas un phénomène unique ou passager. Nous sommes maintenant convaincus qu'un changement d'attitude assez radical s'est opéré chez les Canadiens; plus précisément, la plupart d'entre eux semblent maintenant souhaiter l'assurance que leur procure un passeport peu importe où ils voyagent, même dans les pays qui n'exigent pas que les Canadiens soient munis de ce document pour y être admis. Cette situation a eu pour conséquence immédiate une autre saison difficile et fort occupée pour nos employés ainsi que pour les requérants, puisque traditionnellement, les volumes élevés ont toujours engendré de longs délais d'attente à nos bureaux et ont augmenté les délais de traitement dans nos services de demandes reçues par la poste. Le personnel du Bureau des passeports a travaillé de longues heures et a consacré de nombreuses fins de semaine à tenter d'éliminer les arriérés dans les demandes soumises par la poste et d'assurer les services de base. Des employés supplémentaires ont été embauchés et les processus de traitement des demandes par la poste ont été rajustés pour faire face à l'augmentation des volumes. Résultat, plus de 90 % des passeports au Canada ont été délivrés selon les normes de service établies.

L'augmentation soutenue du volume de passeports nous a également amenés à accélérer l'examen de nos processus de traitement des demandes. Le Bureau s'est aussi engagé à offrir un service de renouvellement beaucoup plus simple à ses clients à compter de 2004. Nous sommes conscients du fait que cet engagement – ainsi que les répercussions éventuelles de Gouvernement en direct ainsi que l'élargissement de notre service d'agents réceptionnaires – exigera un examen approfondi de nos méthodes de travail actuelles. Le Bureau a entrepris un exercice de restructuration qui a déjà permis d'améliorer la prestation des services en ce qui a trait aux demandes reçues par la poste et qui permettra de déterminer la façon optimale de servir nos clients au cours des prochaines années. Nos différents systèmes de soutien aux opérations seront également examinés.

L'année qui vient de s'écouler a renforcé notre sentiment que le Bureau des passeports aura des défis de taille à relever au cours des prochaines années et devra accélérer et approfondir les mécanismes de planification dont il devra se doter pour y faire face. Pour y parvenir, tout en poursuivant nos efforts en vue d'assurer et d'accroître la sécurité et la qualité du service à la clientèle, nous continuerons, comme toujours, de miser sur le professionnalisme et le travail acharné du personnel du Bureau des passeports qui, une fois de plus en 2002-2003, a prouvé son engagement à l'égard de l'excellence dans la fonction publique.



Michael J. Hutton

- VOLUME RECORD DE PASSEPORTS DÉLIVRÉS
- VÉRIFICATIONS DE SÉCURITÉ ACCRUES
- NOUVEAU PASSEPORT
- MISSION ET VISION REVUES
- SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (46 % DE SATISFAITS, 44 % DE TRÈS SATISFAITS)
- CENTRES D'IMPRESSION
- À L'HORIZON :
 - Nombre accru d'agents réceptionnaires
 - Demandes de renouvellements (formulaire simplifié)
 - Demandes en ligne
 - Liens électroniques vers les registres de l'état civil des provinces
 - Biométrie
 - Reconnaissance faciale



AU COURS DE 2002-2003, LE BUREAU DES PASSEPORTS A TRAITÉ PRÈS DE SIX MILLIONS DE TRANSACTIONS (UNE MOYENNE DE 23 655 PAR JOUR) ET A DÉLIVRÉ PRÈS DE 2,3 MILLIONS DE DOCUMENTS DE VOYAGE.

En 2002-2003, les Canadiens ont présenté un nombre record de demandes de documents de voyage. La gamme des clients se composait notamment de touristes, d'étudiants, de gens d'affaires et de personnes souhaitant se rendre à une réunion de famille ou d'amis, à des funérailles ou à un mariage. Ces personnes s'attendaient à ce que le passeport soit sécuritaire et reconnu partout dans le monde, à une époque où le terrorisme représente une préoccupation sur tous les continents. Ces personnes s'attendaient aussi à recevoir un service rapide, efficace et économique.

Au cours du dernier exercice, le Bureau des passeports s'est efforcé de relever un triple défi – celui de la sécurité, du service et du coût. Un effectif de 1 197 équivalents temps plein a traité près de six millions de transactions (une moyenne de 23 655 par jour ouvrable) et a délivré un nombre record de passeports et autres documents de voyage (près de 2,3 millions), offrant des services à une grande majorité des clients à l'intérieur de délais précis.

Améliorations à la sécurité

Dans le monde d'aujourd'hui, la sécurité doit cependant demeurer la priorité absolue – l'intégrité des documents canadiens doit être rigoureusement sauvegardée afin qu'ils continuent d'être respectés partout dans le monde, malgré les examens plus minutieux auxquels ils sont soumis aux frontières et le recours par les faussaires aux technologies de pointe.

Il est important de se rappeler que dans les semaines qui ont suivi le 11 septembre 2001, le Bureau des passeports a entrepris plusieurs démarches afin de resserrer la sécurité et prévenir la fraude. Ces mesures englobaient les suivantes :

- de nouveaux formulaires de demande exigeant davantage de renseignements pour la confirmation de l'identité du requérant;
- les renseignements et les références fournis par les requérants ont fait l'objet d'un examen plus approfondi;
- seuls les certificats de naissance du Québec délivrés par le *Directeur de l'État civil* après le 1^{er} janvier 1994 ont été acceptés (afin de résoudre les problèmes posés par les extraits de baptême); et
- le recrutement et la formation du personnel ont été accélérés pour tenir compte des nouvelles mesures de sécurité.

Dans une optique de vigilance accrue, où priment le renforcement de la sécurité et la prévention de la fraude, le Bureau des passeports a poursuivi la mise en œuvre d'autres mesures visant à améliorer la sécurité. Outre les renseignements personnels standard, les passeports canadiens que nous produisons maintenant sont numérisés et comportent des caractéristiques holographiques visant à prévenir la falsification. Nous explorons également d'autres technologies – nous envisageons notamment d'adopter la reconnaissance faciale et autres technologies biométriques – afin de s'assurer que le Canada demeure un chef de file mondial dans la production de documents de voyage sécuritaires et fiables.

Financement et nouvelles règles

Les Canadiens effectuent environ 18 millions de voyages à l'extérieur de nos frontières à chaque année. Il incombe au Bureau des passeports de fournir des documents qui facilitent les déplacements des citoyens et des résidents permanents du Canada. À titre d'organisme de service spécial du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le Bureau ressemble quelque peu à une entreprise du secteur privé, qui finance ses opérations à même les droits perçus auprès des clients plutôt que par voie de soutien budgétaire fédéral. (Le gouvernement a toutefois fourni un financement spécial permettant d'assumer les coûts supplémentaires associés aux mesures de sécurité et à l'élaboration de l'initiative Passeports en direct.)

L'augmentation des droits et de nouveaux règlements sont entrés en vigueur en décembre 2001, incluant une nouvelle politique une personne/un passeport exigeant un passeport distinct pour chaque enfant (politique adoptée par l'Organisation de l'aviation civile internationale visant à réduire les risques liés au trafic clandestin des enfants). En ce qui concerne le Bureau des passeports, l'effet cumulatif des nouveaux droits, de la croissance des volumes et du resserrement de la sécurité s'est traduit par une augmentation marquée des recettes et des dépenses en 2002-2003.

Au début de 2002, le Bureau des passeports a réexaminé ses hypothèses de planification, a fixé de nouvelles priorités afin de s'adapter à la nouvelle conjoncture et a reformulé sa mission et sa vision.

Mission – Délivrer des documents de voyage respectés à l'échelle internationale

Pour atteindre ce résultat, nous poursuivons trois objectifs organisationnels :

- assurer l'élimination totale des erreurs au niveau de la validation de l'identité et de la production des passeports;

EN 2002-2003, LA DEMANDE DE PASSEPORTS A SUBI UNE AUGMENTATION DE 13 % COMPARATIVEMENT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.

- assurer la délivrance ponctuelle des documents et le meilleur accès possible au service; et
- tirer le maximum de chaque dollar dépensé.

Vision – Dans un contexte où les politiques et la technologie évoluent rapidement, nous chercherons à :

- assumer un rôle de premier ordre au sein du gouvernement du Canada pour ce qui est des documents d'identité et de voyage sécuritaires; et
- répondre systématiquement aux attentes de la clientèle.

Pour ce faire, le Bureau des passeports investira dans son personnel, modernisera sa structure de gestion et adaptera, simplifiera et améliorera l'accès à ses services.

Charge de travail

En 2002-2003, **2 290 281 passeports canadiens et autres documents de voyage** ont été délivrés (111 104 dans les missions à l'étranger et les 2 179 177 autres au Canada) – soit une augmentation de 13 % comparativement à l'année précédente et un bond de près de 30 % en trois ans seulement. De ce nombre, plus de 30 000 étaient des passeports d'affaires et près de 6 000 titres de voyage pour réfugiés. Au cours de l'exercice, le Bureau des passeports a également assuré le traitement de la correspondance (plus de 45 000 lettres et courriers électroniques, portant surtout sur des questions de politique ou d'administration, ainsi qu'un nombre à peu près équivalent de plaintes (372) et de félicitations (396) au sujet du service).

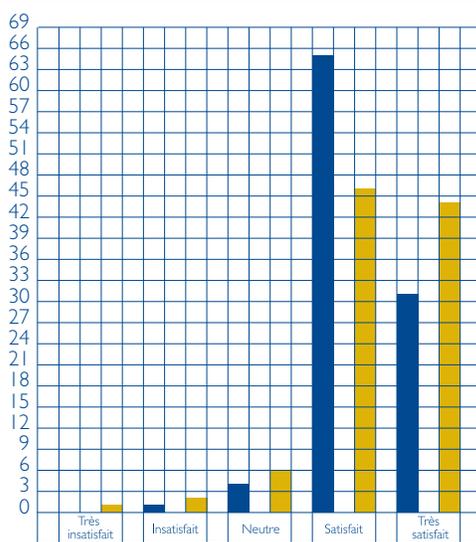


Tableau n° 1 : Passeports délivrés au Canada et à l'étranger

DÉLIVRÉS AU CANADA	2000-2001	2001-2002	Variation en %	2002-2003	Variation en %
Passeports de 24 pages	1 803 697	1 899 574	5,05	2 146 636	13,01
Passeports de 48 pages	14 440	16 635	13,20	15 460	-7,06
Passeports spéciaux	8 814	10 753	18,03	8 894	-17,29
Passeports diplomatiques	1 692	1 628	-3,93	1 614	-0,86
Certificats d'identité	861	725	-18,76	603	-16,83
Titres de voyage pour réfugiés	5 615	5 498	-2,13	5 970	8,58
TOTAL	1 835 119	1 934 813	5,15	2 179 177	12,63
DÉLIVRÉS DANS DES MISSIONS À L'ÉTRANGER				estimé	
Passeports de 24 pages	82 610	89 569	7,77	94 422	5,42
Passeports de 48 pages	12 903	13 992	7,78	14 748	5,40
Passeports spéciaux	80	86	7,24	91	6,03
Passeports diplomatiques	480	521	7,91	548	5,26
Passeports d'urgence	1 133	1 230	7,90	1 295	5,27
TOTAL	97 206	105 398	7,77	111 104	5,41
DÉLIVRÉS À L'ÉCHELLE MONDIALE				estimé	
Passeports de 24 pages	1 886 307	1 989 143	5,17	2 241 058	12,66
Passeports de 48 pages	27 343	30 627	10,72	30 208	-1,37
Passeports spéciaux	8 894	10 839	17,95	8 985	-17,10
Passeports diplomatiques	2 172	2 149	-1,06	2 162	0,62
Certificats d'identité	861	725	-18,76	603	-16,83
Titres de voyage pour réfugiés	5 615	5 498	-2,13	5 970	8,58
Passeports d'urgence	1 133	1 230	7,90	1 295	5,27
TOTAL	1 932 325	2 040 211	5,29	2 290 281	12,26

Graphique n° 1 : Résultats globaux de la satisfaction de la clientèle

Sondage national 2001 et sondage local 2002



■ National 2001 (n = 1074) ■ Local 2002 (n = 6830)

Satisfaction de la clientèle

Un sondage local sur la satisfaction de la clientèle a été mené en 2002 afin de mesurer la **qualité du service offert**. Il s'agissait d'un questionnaire que chacun des clients devait remplir soi-même. **Le Bureau des passeports jouit – tout comme pour le sondage national de 2001 sur la satisfaction de la clientèle – d'un haut niveau de satisfaction de la clientèle avec un taux global de 81 sur 100.** Les résultats ont révélé qu'un total de 90 % étaient soit « satisfaits » (46 %) ou « très satisfaits » (44 %, une augmentation par rapport au chiffre de 31 % enregistré en 2001), tandis que le nombre de clients « très insatisfaits » (1 %), « insatisfaits » (2 %) ou « neutres » (6 %) a augmenté légèrement comparative-ment à l'année précédente avec le dernier sondage national sur la satisfaction. **Aujourd'hui, l'excellence se mesure mieux en fonction de la proportion des clients qui ont choisi la case supérieure; au cours de la dernière année, le Bureau des passeports a gagné 13 points de pourcentage.**

Les clients ont apprécié la compétence et la courtoisie du personnel, tout en précisant quelques priorités à l'égard de l'amélioration du service :

- le temps d'attente au Bureau des passeports (33 %, surtout dans les points de service urbains très achalandés comme Montréal, le Grand Toronto et Vancouver);

- le coût (24 %);
- le temps de production du passeport (11 %).

Vers l'avenir

Afin de relever les défis actuels et à venir – faire face à l'augmentation de la demande, satisfaire aux attentes des clients, améliorer le service et assurer tout particulièrement la sécurité – le Bureau des passeports a élargi, entrepris et exploré plusieurs initiatives l'an dernier visant à simplifier et à renforcer le processus de délivrance des passeports aux Canadiens et Canadiennes :

- Notre **partenariat avec Postes Canada** continue de s'élargir: Les formulaires de demande sont disponibles aux bureaux de poste de toutes les régions du Canada. Huit bureaux de poste agissent maintenant à titre d'agents réceptionnaires afin de servir la clientèle, notamment dans les endroits où il n'y a pas de centre de service du Bureau des passeports.
- L'investissement que nous avons effectué au cours des quelques dernières années concernant la **saisie automatique des données** (le système IRIS®) nous procurera des avantages importants au chapitre du service au client et de la productivité du personnel. À compter de 2004, un processus de renouvellement sera adopté pour simplifier la démarche, puisque les originaux (certificats de naissance, etc.) n'auront plus à être soumis de nouveau.
- Les clients peuvent maintenant **télécharger les formulaires de demande** à partir de leur ordinateur: Nous nous acheminons vers le système de Passeports en direct qui permettra aux Canadiens, dans un avenir passablement rapproché, de présenter leur demande de passeport où qu'ils soient, à partir d'un canal sécuritaire.
- Les **liens électroniques** permettent d'accroître sensiblement l'efficacité. Les données saisies dans les bureaux régionaux circulent par voie électronique vers des centres d'impression modernes et centralisés où le passeport est produit. La vérification électronique des données auprès des autorités provinciales et territoriales et des institutions fédérales qui délivrent des documents d'identité accélérera la vérification.

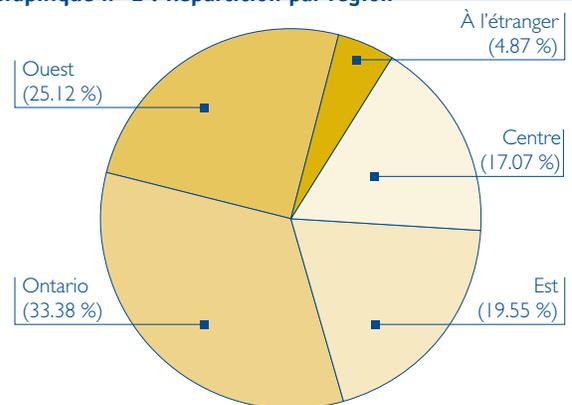
Notre objectif est d'offrir aux Canadiens un système de plus en plus sécuritaire, pratique et souple, conjuguant excellence du service, coût raisonnable et intégrité indiscutable des documents.

Types de documents

Le Bureau des passeports délivre sept types de documents de voyage pour répondre aux différents besoins des clients :

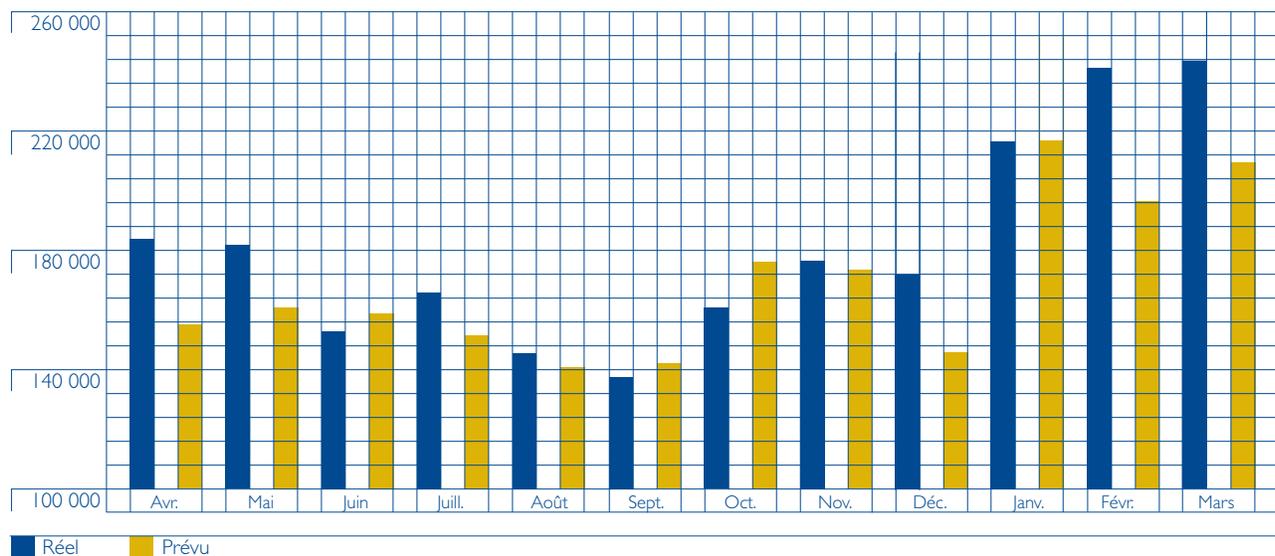
- Le **passeport de 24 pages** bien connu (couverture marine) représente 98 % de tous les documents de voyage que nous délivrons.
- Le **passeport de 48 pages** a la même apparence, sauf qu'il comporte davantage de pages pour répondre aux besoins des grands voyageurs, comme les gens d'affaires.
- Le **passeport diplomatique** est délivré aux diplomates canadiens, aux dignitaires représentant le gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens qui représentent officiellement le Canada aux conférences internationales d'ordre diplomatique.
- Le **passeport spécial** est délivré aux représentants du gouvernement du Canada qui se rendent à l'étranger en service commandé. C'est le cas des membres du Conseil privé qui ne font pas partie du Cabinet fédéral, des députés, des membres du Cabinet d'une province, ainsi que des fonctionnaires et des citoyens participant à des conférences de nature non diplomatique.
- Les missions diplomatiques et consulaires du Canada peuvent délivrer des **passeports d'urgence**, au nom du Bureau des passeports, à des Canadiens ou des Canadiennes en détresse à l'étranger.
- Les **titres de voyage pour réfugiés** sont délivrés aux personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a jugées être réfugiées au sens de la Convention des Nations Unies de 1951 et qui sont entrées au Canada de façon légale. Ces titres de voyage sont valides pour une période de deux ans, avec possibilité de prolongation, et permettent au titulaire d'entrer dans tous les pays, sauf dans leur pays d'origine.
- Les **certificats d'identité** sont délivrés à des immigrants admis qui sont résidents permanents du Canada depuis moins de trois ans et qui sont apatrides ou incapables d'obtenir un passeport ou un document de voyage de leur pays d'origine. Le certificat d'identité permet au titulaire d'entrer dans les pays précisés dans le document et est valable de un à deux ans, avec possibilité de prolongation.

Graphique n° 2 : Répartition par région



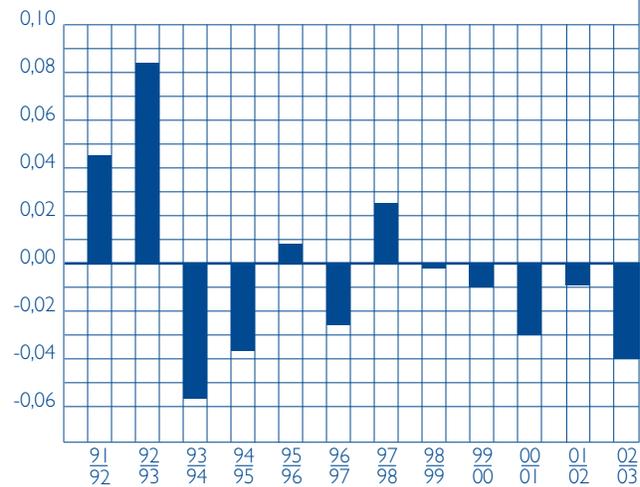
IL Y AVAIT 9 195 139 PASSEPORTS CANADIENS VALIDES EN CIRCULATION AU 31 MARS 2003. EN MOYENNE, ENVIRON MILLE PASSEPORTS SONT DÉLIVRÉS À CHAQUE HEURE OUVRABLE À TRAVERS LE CANADA.

Graphique n° 3 : Réel - Prévu 2002-2003



Graphique n° 4 : Bureau des passeports

% de changement de la PTR



En 2002-2003, la productivité totale réelle (PTR) du Bureau des passeports a enregistré une baisse de 4 %. Cette baisse s'attribue au fait que le Bureau a dû largement recourir à des services professionnels de l'extérieur.

L'acceptation des passeports canadiens dans le monde entier en fait une cible de choix pour les personnes qui tentent d'obtenir un document de voyage sous une fausse identité ou de le contrefaire. Nous veillons à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes internationales relatives au format, à la délivrance et à l'intégrité, et à tirer pleinement profit des nouvelles technologies et autres innovations permettant de rendre les processus et les documents encore plus sûrs et difficiles à frauder.

Structure organisationnelle et services

Le Bureau des passeports est géré par un Comité exécutif restreint (responsable des politiques, de la planification stratégique et de l'efficacité) et par un Comité de la haute gestion (mise en œuvre, améliorations, atteinte des objectifs et planification).

Le service est offert dans 29 bureaux, de St. John's à Victoria, qui sont gérés par quatre directions régionales : Est (Québec et les provinces de l'Atlantique), Ontario, Ouest (Colombie-Britannique et les provinces des Prairies) et Opérations centrales (requérants qui se présentent au comptoir dans la Région de la Capitale nationale, ainsi que les demandes reçues par la poste provenant du Canada et des États-Unis). Les requérants du Nord (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut) peuvent expédier leur demande par la poste ou par l'entremise de leurs députés. Tout citoyen canadien âgé de plus de 16 ans peut faire une demande de passeport.

La demande varie en fonction de la conjoncture économique, des conflits à l'étranger et des conditions météorologiques au pays, et elle atteint son maximum en général à l'approche de l'hiver, puisque la population canadienne cherche à profiter de climats plus cléments.

Près de 90 % des documents de voyage sont délivrés à des requérants qui ont déposé leur demande en personne. **Le service au comptoir est le plus rapide.** Depuis plusieurs années, plus de 95 % des personnes ayant déposé une demande en personne ont obtenu leur passeport à l'intérieur du délai prévu de cinq jours ouvrables. Tout récemment, en raison du surplus de travail causé par l'adoption de nouvelles technologies et des mesures de sécurité plus strictes appliquées au lendemain du 11 septembre 2001, ce pourcentage a chuté. Pour tenir compte de la réalité actuelle, le délai de traitement est passé à dix jours ouvrables pour le service au comptoir et à 20 jours ouvrables (au lieu de dix) pour les demandes reçues par la poste.

Coûts et options

- Depuis le 11 décembre 2001, les droits de passeport sont les suivants : 85 \$ pour les adultes (au lieu de 60 \$), 35 \$ pour les enfants de trois à 15 ans et 20 \$ pour les enfants de moins de trois ans.
- Les demandes dûment remplies peuvent être acceptées aux bureaux de Postes Canada désignés comme agents réceptionnaires, moyennant des frais administratifs additionnels de 10 \$.
- Un service urgent ou express est offert aux bureaux des passeports régionaux moyennant des frais supplémentaires ainsi qu'un service urgent en périodes de « rappel au travail » et les fins de semaine.

Des arrangements **spéciaux** sont offerts aux requérants qui se présentent en personne à l'un ou l'autre de nos bureaux régionaux, moyennant un droit supplémentaire. Les clients qui ont besoin d'obtenir un passeport de façon urgente peuvent se prévaloir du service urgent (un jour ouvrable) ou express (deux à neuf jours ouvrables). Le service d'urgence est aussi offert en dehors des heures ouvrables en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. Le requérant doit alors fournir une preuve de l'urgence (tel un billet d'avion) et sa demande de passeport doit répondre à tous les critères d'admissibilité. En cas de perte de passeport à l'étranger, la mission canadienne la plus proche offre un service d'urgence.

Si la demande est faite par la poste, les passeports sont délivrés au requérant par Xpresspost (ou Fedex aux États-Unis).

Comment joindre le Bureau des passeports

Pour joindre le Bureau des passeports, **les clients**

peuvent composer un numéro sans frais

(1 800 567-6868) n'importe où au Canada. Un service de réponse téléphonique automatisée achemine les appels vers le centre d'appels le plus proche (chacun compte au moins 20 lignes) ou vers le numéro local des régions suivantes : la Région de la Capitale nationale, Montréal, Vancouver (Surrey) et Toronto. Le Bureau des passeports a reçu, durant la période visée, 3 602 085 appels comparativement à 2,27 millions en 2001-2002. En moyenne, nos centres d'appels reçoivent environ un quart de million d'appels chaque mois.

Graphique n° 5 : Taux d'accès 1 800



Performance

Pour permettre aux gens qui déposent une demande en personne de gagner du temps, un **système Q-Matic**, en fonction dans les grands bureaux, permet de réduire le temps d'attente. Un coordonnateur examine la situation de chaque personne et dirige le requérant vers le membre du personnel en mesure de traiter la demande de la façon la plus efficace. Le délai d'attente maximum visé est de 45 minutes; en moyenne, le temps d'attente est moins long, mais les requérants peuvent attendre plus longtemps dans les bureaux situés dans les grandes villes ou près de la frontière américaine. En 2002-2003, le temps d'attente moyen de nos clients était d'environ 41 minutes (cinq minutes de plus que l'année précédente). Cela signifie que seulement 64 % des clients ont été servis à l'intérieur du délai cible de 45 minutes (comparativement à 70 % précédemment).

Tableau n° 2 : Temps d'attente

	FRÉQUENCE	TEMPS D'ATTENTE
2000-2001	536 870	35:49
2001-2002	1 375 522	36:08
2002-2003	2,179 186	40:58

NOTA : L'écart important enregistré en 2000-2001 est dû exclusivement au fait que le système Q-Matic avait été installé vers la fin de l'exercice et uniquement dans les très grands bureaux locaux.

% de clients servis en 45 minutes

70 % en 2000-2001

70 % en 2001-2002

64 % en 2002-2003

Internet offre un accès facile à des renseignements à jour; surtout aux clients situés en régions éloignées, c'est pourquoi le Bureau des passeports exploite un **site Web** depuis 1996 (www.ppt.gc.ca). Depuis 2000, les résidents canadiens et les Canadiens qui vivent aux États-Unis peuvent s'y procurer des formulaires de demande. Le Bureau des passeports a accueilli près de deux millions de visiteurs (1 731 668) à son site Web. Près de trois quarts de million de personnes (718 622) ont téléchargé les formulaires de demande à partir du site. La répartition des formulaires téléchargés par région géographique se présente comme suit : 50 % au Canada; 41 % par des citoyens canadiens ou des nationaux vivant et travaillant aux États-Unis et 9 % à partir d'autres endroits.

Un **Bureau d'arbitrage et de gestion des conflits** a été créé au début de 2002 afin de traiter les cas de refus ou de révocation d'un passeport. On y offre également des services d'ombudsman, qui examinent les plaintes non réglées du public et offrent des services de médiation pour le règlement de différends commerciaux.

Rôles connexes

En plus des services directs au public, le Bureau des passeports joue d'autres rôles liés aux activités du gouvernement du Canada et aux organismes internationaux. En vue de renforcer la sécurité, nous travaillons avec les autorités policières nationales et internationales, les agents de sécurité, les postes frontaliers et les organismes (fédéraux, provinciaux, territoriaux) qui délivrent des documents d'identité. De plus, nous collaborons étroitement avec le Conseil du Trésor, le Commissariat à l'information du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence canadienne des douanes et du revenu afin de promouvoir les normes établies par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) à l'égard des documents de voyage.

La direction de la Sécurité, Politique et Admissibilité offre des services de consultation à d'autres ministères sur les normes de sécurité de leurs documents. En ce qui concerne les questions de sécurité internationale, le Bureau des passeports maintient des relations de travail étroites avec des organismes tels l'OACI et l'Organisation internationale de normalisation, et prend part aussi à des forums comme le Secrétariat virtuel des cinq nations (qui, outre le Canada, réunit les Bureaux des passeports du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande) et ceux de nos collègues du G-8.



**LE BUREAU DES PASSEPORTS A ACCUEILLI PRÈS DE
DEUX MILLIONS DE VISITEURS À SON
SITE WEB. WWW.PPT.GC.CA**

À l'heure où la sécurité mondiale représente une préoccupation majeure, le Bureau des passeports a un rôle de premier plan à jouer en vue de protéger la réputation internationale du Canada et de contribuer à la lutte internationale contre l'usurpation criminelle de l'identité personnelle – tout en permettant aux Canadiens et aux Canadiennes de compter sur un service de passeport fiable, souple et efficace, facilitant leurs déplacements outre frontières. Plusieurs initiatives stratégiques novatrices ont été mises en branle pour assurer les plus hautes normes possibles d'intégrité des documents de voyage et de service au public dans les années à venir.

Accroître la sécurité

- Pour renforcer la sécurité, nous étudions la possibilité d'adopter de nouveaux systèmes, telle la biométrie (reconnaissance faciale), qui permettront de rehausser le processus d'authentification de l'identité et seront particulièrement utiles au processus de vérification à la frontière.
- Nous avons collaboré avec le Québec au resserrement de ses procédures concernant la délivrance des certificats de naissance. Nous poursuivons nos travaux en vue de créer des liens électroniques avec les bases de données des organismes provinciaux et territoriaux, afin d'assurer la vérification rapide et sécuritaire des certificats de naissance présentés par les requérants.

Une plus grande efficacité

- Nous continuons de nous efforcer à améliorer le service aux clients qui présentent une demande en personne, et plus particulièrement à réduire les temps d'attente dans les grands centres urbains; notre objectif est de servir 95 % des clients dans un délai de 45 minutes d'ici 2004-2005.
- Nous sommes en voie de créer un système de renouvellement simplifié grâce au système automatisé IRIS®. Les titulaires n'auront plus qu'à remplir un formulaire simplifié, à fournir une nouvelle photo et à payer le droit exigé, au lieu d'avoir à soumettre à nouveau les documents originaux et l'information complète. Les premiers renouvellements vont commencer bientôt, ce qui permettra de réduire le temps de transaction et, par conséquent, les délais d'attente et les coûts internes. Nous prévoyons que ce système simplifié permettra de traiter une partie importante des demandes de passeports d'ici 2005-2006.
- Le Bureau des passeports évalue constamment ses processus de travail, de planification et de gestion, ainsi que ses indicateurs de rendement, et est à l'affût de toute possibilité d'améliorer sa rapidité et son efficacité.

AU COURS DU DERNIER EXERCICE, LE BUREAU DES PASSEPORT S'EST EFFORCÉ DE RELEVER UN TRIPLE DÉFI – CELUI DE LA SÉCURITÉ, DU SERVICE ET DU COÛT.

De plus en plus de flexibilité

- En plus d'offrir différentes options répondant aux besoins spéciaux des clients, tels les services urgents, express et en dehors des heures ouvrables, le Bureau des passeports tentera d'élargir sa formule déjà bien accueillie selon laquelle un nombre croissant de bureaux de Postes Canada agiront à titre d'agents réceptionnaires des formulaires de demande de passeport dûment remplis. Nous sommes toujours en quête de nouvelles idées permettant d'améliorer le service à la clientèle.
- Dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct du Canada, nous progressons vers la concrétisation de Passeports en direct. Un formulaire de demande interactif, accessible à partir de notre site Web, nous permettra de saisir l'information fournie par le client dans notre système. Nous comptons également bientôt lancer un service de renouvellement des passeports par Internet. Notre objectif est de créer un système si convivial que les Canadiens seront bientôt en mesure de présenter leur demande où qu'ils se trouvent et que le Bureau des passeports pourra recevoir ces demandes dans un contexte de sécurité, de rapidité et de commodité maximal.

L'acceptation des passeports canadiens dans le monde entier en fait une cible de choix pour les usurpateurs d'identité et les falsificateurs de documents. Nous veillons à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes internationales relatives au format, à la délivrance et à l'intégrité, et à tirer pleinement profit des nouvelles technologies et autres innovations permettant de rendre les processus et les documents encore plus sûrs et difficiles à frauder.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

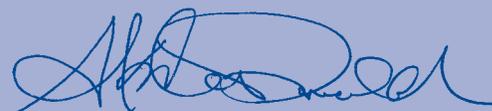
Le 31 mars 2003

Rapport de gestion

Les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable du Bureau des passeports ont été préparés selon les exigences et 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, revient 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 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 représentant 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 division des finances et de l'administration du Fonds renouvelable du Bureau des passeports 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 :

Gary K. McDonald
Coordonnateur des directions fonctionnelles



Michael J. Hutton
Président-directeur général



Rapport des vérificateurs

Au Sous-ministre adjoint, Services ministériels, Passeports et Affaires consulaires
Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Nous avons vérifié le bilan du **Fonds renouvelable du Bureau des passeports** au 31 mars 2003 et les états des résultats, du surplus accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du **Fonds renouvelable du Bureau des passeports**. 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 du **Fonds renouvelable du Bureau des passeports** au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada, tel qu'il est décrit à la note 2.

Les états financiers de l'exercice précédent ont été vérifiés par une autre firme de Comptables agréés.

Ernst & Young LLP

Comptables agréés
Ottawa, Canada,
Le 23 mai 2003.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Bilan

Au 31 mars 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Actif		
À court terme:		
Débiteurs:		
Gouvernement du Canada (note 9)	3 005 \$	374 \$
Tiers	257	325
Inventaire	5 450	4 919
Charges payées d'avance	433	50
	<u>9 145</u>	<u>5 668</u>
À long terme:		
Immobilisations (note 4) :		
Au coût	93 085	78 132
Moins amortissement cumulé	62 048	41 116
	<u>31 037</u>	<u>37 016</u>
	<u>40 182 \$</u>	<u>42 684 \$</u>
Passif et avoir du Canada		
À court terme :		
Créditeurs et charges à payer :		
Gouvernement du Canada (note 9)	1 661 \$	6 647 \$
Tiers :		
Créditeurs	6 986	5 996
Indemnités de vacance	2 100	1 925
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	370	401
Avantage incitatif différé (note 5)	253	338
Tranche à court terme de la provision pour prestation de cessation d'emploi	355	1 092
Tranche à court terme du prêt (note 6)	4 500	-
	<u>16 225</u>	<u>16 399</u>
À long terme :		
Provision pour prestation de cessation d'emploi	8 060	6 807
Prêt (note 6)	4 246	8 297
	<u>12 306</u>	<u>15 104</u>
Avoir du Canada (note 7) :		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(16 278)	(18 753)
Surplus accumulé	27 929	29 934
	<u>11 651</u>	<u>11 181</u>
Engagements contractuels (note 8)		
	<u>40 182 \$</u>	<u>42 684 \$</u>

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État de l'exploitation

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Revenus :		
Droits gagnés	136,197 \$	92,060 \$
Revenus divers	566	1,226
	136,763	93,286
Frais d'exploitation :		
Traitements et avantages sociaux	69,394	55,133
Provision pour prestations de cessation d'emploi	786	1,288
Amortissement	20,932	18,657
Matériel de passeport et formulaires de demande	9,663	6,792
Locaux	6,657	5,774
Services professionnels et spéciaux	6,027	4,372
Fret, messageries et camionnage	5,998	2,735
Imprimerie, papeterie et approvisionnements	4,697	3,759
Service de passeport dans les missions à l'étranger (note 9)	4,447	4,447
Voyages et déménagements	1,976	1,443
Télécommunications	1,840	1,573
Renseignements	1,832	2,451
Services postaux et affranchissement	1,803	560
Entretien et réparations	1,710	1,402
Intérêts	467	431
Dépenses diverses	280	42
Location	259	216
	138,768	111,075
Perte nette	(2,005) \$	\$ (17,789) \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État du surplus accumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Solde au début de l'exercice	29 934 \$	39 055 \$
Perte nette	(2 005)	(17 789)
Crédits parlementaires (note 3) :	27 929	21 266
Vote 1 et 5 – Gouvernement en ligne	–	1 618
Vote 1 – Initiatives liées à la sécurité publique	–	7 050
	–	8 668
Solde à la fin de l'exercice	27 929 \$	29 934 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Activités de l'exploitation :		
Opérations :		
Perte nette	(2 005) \$	(17 789) \$
Plus :		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	786	1 288
Amortissement	20 932	18 657
Avantage incitatif différé	(85)	(85)
Intérêt couru sur le prêt	449	427
	20 077	2 498
Variation des actifs et des passifs à court terme	(7 329)	(9 853)
Paiements de prestations de cessation d'emploi	(270)	(219)
	12 478	(7 574)
Activités d'investissement:		
Immobilisations acquises	(14 953)	(12 393)
Activités de financement :		
Vote 1 et 5 – Gouvernement en ligne	–	1 618
Vote 1 – Initiatives liées à la sécurité publique	–	7 050
	–	8 668
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, au cours de l'exercice	(2 475)	(11 299)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, au début de l'exercice	18 753	30 052
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds, à la fin de l'exercice	16 278 \$	18 753 \$

Les notes font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes afférentes aux états financiers

le 31 mars, 2003

1. Autorisation et but :

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports 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 du Bureau des passeports 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 principes comptables généralement reconnus au Canada conformément à la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du Receveur général du Canada.

(b) Reconnaissance des revenus

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

(c) Utilisation d'estimations comptables

La préparation d'états financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada exige la gestion à établir des estimations et hypothèses comptables affectant les montants d'actif, de passif, de revenu 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 estimés comptables et le cas échéant des corrections seront apportées à l'exercice financier en cours à ce moment-là.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes afférentes aux états financiers (suite)

le 31 mars, 2003

2. Principales conventions comptables

(d) Inventaire

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

(e) 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 (TED)	3 ans
Autres pièces d'équipement	5 ans

Depuis le 1er avril 1994, le Bureau des passeports capitalise tous les coûts imputés au 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.

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes afférentes aux états financiers (suite)

le 31 mars, 2003

2. Principales conventions comptables (suite):

(f) Assurance :

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

(g) Prestations de cessation d'emploi

Les prestations de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec 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.

(h) Régime de retraite

Les employés du Bureau des passeports 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 le Bureau des passeports 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 du Bureau des passeports et sont imputées aux opérations sur une base courante. Le Bureau des passeports 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*.

(i) Instruments financiers :

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

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes afférentes aux états financiers (suite)

le 31 mars, 2003

3. Crédits parlementaires :

Au cours de l'exercice 2002, suite à la décision du Conseil du Trésor # 829317-1 datée du 6 décembre 2001, un montant de 7 050 000 \$ a été versé au Bureau des passeports pour les initiatives qui sont liées à la sécurité publique.

Également suite à la décision du Conseil du Trésor # 828959 datée du 3 mai 2001, le Ministère des affaires étrangères et du commerce international a obtenu l'autorisation d'engager des fonds de 983 000 \$ sous le vote 1 et 2 748 000 \$ sous le vote 5 pour les initiatives liées à Gouvernement en ligne. De ce montant 1 618 000 \$ a été transféré au Bureau des passeports pour les initiatives liées à Gouvernement en ligne. Au cours de l'exercice 2003, le Bureau des passeports n'a reçu aucun montant provenant du crédit parlementaire.

4. 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	26 638	14 589	–	41 227
Ameublement	2 360	–	–	2 360
Équipement TED	12 462	352	–	12 814
Autres machines et équipements	2 795	12	–	2 807
	78 132 \$	14 953 \$	– \$	93 085 \$

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Diminution	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	18 594 \$	13 809 \$	\$	32 403 \$
Autres projets d'immobilisation	11 717	5 091	–	16 808
Ameublement	1 678	241	–	1 919
Équipement TED	6 615	1 602	–	8 217
Autres machines et équipements	2 512	189	–	2 701
	41 116 \$	20 932 \$	\$	62 048 \$

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

La catégorie autres projets d'immobilisation inclue les améliorations locatives.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

le 31 mars, 2003

5. Avantage incitatif différé :

Dans le cadre de la signature d'un contrat de location à long terme, le Bureau des passeports a profité d'une réduction pour des améliorations locatives provenant du bailleur. Ce montant sera réparti sur la durée du bail et servira à réduire les dépenses de logement. Au cours de l'exercice 2003, 85 000 \$ (2002-85 000 \$) a été reconnu comme réduction des dépenses de locaux.

6. Prêt :

Suite à la décision du Conseil du Trésor # 828716 datée du 8 février 2001, le Bureau des passeports a reçu un montant de 7 800 000 \$ à titre de prêt du Ministère des affaires étrangères et du commerce international portant intérêt à un taux annuel de 5,42%. Le montant initial et les intérêts au montant de 1 177 000 \$ sont remboursable de la façon suivante:

2003-2004	4 500 000 \$
2004-2005	4 477 000

7. 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.

8. Engagements :

(en milliers de dollars)

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu d'un contrat de location-exploitation venant à terme en 2010. Les paiements de location futurs par année sont approximativement comme suit :

		(en milliers de dollars)
2004	6 538 \$	
2005		4 067
2006		3 041
2007	1 609	
2008 et après		2 202
		<hr/>
		17 457 \$

Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Notes afférentes aux états financiers (suite)

le 31 mars, 2003

8. Engagements (suite) :

(en milliers de dollars)

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports a signé un contrat pour l'approvisionnement en matériel de passeport venant à terme en 2008. Les paiements futurs par année sont approximativement comme suit :

(en milliers de dollars)

2004	10 388 \$
2005	6 256
2006	6 257
2007	6 256
2008	6 257
	<hr/>
	35 414 \$

9. Opérations entre apparentés :

Le Bureau des passeports 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 du Bureau des passeports qui est un organisme du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) est de collecter les frais consulaires pour le bénéfice de la division des Affaires consulaires du MAECI. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état de l'exploitation. Pour l'exercice 2003 le Fonds a collecté et remis au MAECI 45 587 385 \$ (2002 – 46 593 770 \$).

10. Soldes comparatifs :

Certains soldes de l'année précédente ont été reclassifiés pour être conformes à la présentation adoptée dans l'exercice courant.

7

POINTS DE SERVICE

Alberta

Immeuble Harry Hays
220-4th Avenue South East
bureau 254

***Calgary** (Alberta)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Immeuble Canada Place
9700, avenue Jasper; bureau 160

***Edmonton** (Alberta)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Colombie-Britannique

801 I, rue Saba, bureau 135

Richmond (Colombie-Britannique)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h

13401-108th Avenue
bureau 900

Surrey (Colombie-Britannique)

Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h 30

Sinclair Centre
757, rue Hastings Ouest, bureau 200

***Vancouver** (Colombie-Britannique)

Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 16 h 30

Immeuble Scotiabank
747, rue Fort, 5^e étage

***Victoria** (Colombie-Britannique)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Manitoba

433, rue Main, bureau 400

***Winnipeg**, Manitoba

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h

Nouveau-Brunswick

Frederick Square

77, rue Westmorland, bureau 430

***Fredericton**, Nouveau-Brunswick

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Terre-Neuve et Labrador

TD Place

140, rue Water; bureau 702

St. John's (Terre-Neuve)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Nouvelle-Écosse

Maritime Centre

1505, rue Barrington

bureau 1508, 15^e étage

***Halifax** (Nouvelle-Écosse)

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Ontario

Immeuble Standard Life

120, rue King Ouest, bureau 330

***Hamilton** (Ontario)

Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

** Indique les bureaux où le service est offert dans les deux langues officielles.*

The Galleria
101, rue Frederick, bureau 630
***Kitchener** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

400, rue York
bureau 201, 2^e étage
***London** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

Central Parkway Mall
377, rue Burnhamthorpe Est
bureau 116, 2^e étage
***Mississauga** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h 30

Immeuble Joseph Shepard
4900, rue Yonge
bureau 380, 3^e étage
***North York** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h 30

Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour Est, niveau C
***Ottawa** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Immeuble Landmark
43, rue Church, bureau 600
***St. Catharines** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

200 Town Centre Court
bureau 210, 2^e étage
Scarborough (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h 30

979, rue Alloy, 2^e étage
***Thunder Bay** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

74, rue Victoria, bureau 300
Toronto (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h à 16 h 30

Immeuble CIBC
100, avenue Ouellette, bureau 1010
***Windsor** (Ontario)
Heures d'ouverture : de 8 h 45 à 16 h 30

Ontario service d'agent réception- naire de Postes Canada

Barrie
Postes Canada
150, rue Collier
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 15

Bradford
Postes Canada
50, rue Barrie
Heures d'ouverture : 9 h à 17 h 15

Sudbury (2 comptoirs)
Postes Canada
1776, boulevard Lasalle
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h 30

Postes Canada
1, rue Lisgar
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

Toronto
Postes Canada
2384, rue Yonge
Heures d'ouverture :
Lundi, mardi et mercredi : 8 h à 18 h
Jeudi et vendredi : 8 h à 21 h
Samedi : 10 h à 18 h

North Bay
Postes Canada
101, avenue Worthington
Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h 30

L'Île-du-Prince-Édouard service d'agent réception- naire de Postes Canada

***Charlottetown**
Postes Canada
135, rue Kent
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h 15

** Indique les bureaux où le service est offert dans les deux langues officielles.*

Summerside

Postes Canada
57, rue Central
Heures d'ouverture : 8 h à 17 h

Québec

Place du Centre, niveau commercial 2
200, promenade du Portage
***Gatineau (secteur Hull)** (Québec)
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30

Immeuble Saint-Michel
3885, boulevard Harvey, bureau 408
***Saguenay** (Québec)
Heures d'ouverture : de 9h à 16 h 30

3, place Laval
bureau 500, 5^e étage
***Laval** (Québec)
Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 16 h 30

Complexe Guy-Favreau
Tour Ouest, bureau 803
200, boulevard René-Lévesque Ouest
***Montréal** (Québec)
Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 16 h 30

Place de la Cité, Tour Belle Cour
2600, boulevard Laurier
bureau 2410, 4^e étage
***Québec** (Québec)
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h 30
(les mercredis : de 9 h 30 à 16 h 30)

3300, chemin Côte Vertu, bureau 112
Saint-Laurent, (Québec)
Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 16 h 30

Saskatchewan

1870, rue Albert, bureau 500
***Regina** (Saskatchewan)
Heures d'ouverture : de 9 h à 16 h 30

Immeuble fédéral
101-22nd Street East, bureau 405
***Saskatoon** (Saskatchewan)
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 16 h

Demandes envoyées par la poste

Bureau des passeports
Ministère des Affaires étrangères et
du Commerce international
Ottawa (Ontario) KIA 0G3
CANADA

Demandes envoyées par service de messagerie

Bureau des passeports
Place du Centre, niveau commercial 2
200, promenade du Portage
Gatineau (secteur Hull) (Québec) J8X 4B7
CANADA

Renseignements

Appels locaux provenant de :

Région de la Capitale nationale (RCN) et les
environs (819) 994-3500
Montréal et les environs (514) 283-2152
Toronto et les environs (416) 973-3251
Vancouver et les environs (604) 586-2500
Numéro sans frais | 800 567-6868

TTY (pour personnes malentendantes) :

Région de la Capitale nationale et les environs
(819) 994-3560

Numéro sans frais | 866 255-7655

Site Web : www.ppt.gc.ca

Les formulaires de demande de passeport peuvent
être obtenus :

- en téléchargeant le formulaire en ligne à www.ppt.gc.ca;
- dans l'un de nos bureaux régionaux;
- dans tous les comptoirs postaux de Postes Canada;
- auprès d'une mission canadienne à l'extérieur du Canada.

* Indique les bureaux où le service est offert dans
les deux langues officielles.