

BUREAU DES PASSEPORTS

RAPPORT ANNUEL 2000 – 2001

EN ROUTE VERS L'AVENIR



Cette publication peut être visualisée ou imprimée en PDF à l'adresse suivante : [www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)

Il est possible d'obtenir des exemplaires de ce rapport en composant le numéro de téléphone (613) 946-9244 (région d'Ottawa-Hull), ou en écrivant à l'adresse suivante :  
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international  
Bureau des passeports  
Communications  
Ottawa (Ontario) K1A 0G3

N° de catalogue : E77-2001

ISBN : 0-662-66053-6

© Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message du président-directeur général</b>	<b>2</b>
<b>L'organisation</b>	<b>4</b>
<b>Nos produits et services</b>	<b>5</b>
<b>Nos normes de service et notre rendement</b>	<b>8</b>
<b>Nos réalisations stratégiques</b>	<b>12</b>
<b>Points saillants de 2000-2001</b>	<b>14</b>
<b>Nouveaux défis</b>	<b>18</b>
<b>Notre personnel</b>	<b>19</b>
<b>Rendement financier</b>	<b>20</b>
<b>États financiers</b>	<b>22</b>
<b>Points de service au Canada</b>	<b>31</b>

# MESSAGE DU PDG

Même si la Terre continue de tourner au même rythme, on dirait que ses habitants, eux, se déplacent plus rapidement. En effet, la technologie a accéléré notre rythme de vie, mais heureusement, la vitesse n'est pas son seul avantage. Comme vous pourrez le lire dans les prochaines pages, le Bureau des passeports a déjà entrepris une ambitieuse démarche pour adopter de nouvelles technologies de traitement d'images et de gestion de l'information. Une fois qu'elles seront mises en œuvre, ces technologies se traduiront par des services encore plus pratiques pour la population canadienne et par des documents de voyage canadiens dont l'intégrité sera accrue. La route a été semée d'embûches et nous sommes encore loin du but, mais nous sommes bien engagés et ne rebrousserons pas chemin.

**Michael J. Hutton** *Président-directeur général*



Notre clientèle appuie cette initiative. Elle veut que nous allions de l'avant avec les améliorations que le Bureau des passeports a apportées et s'attend à pouvoir obtenir rapidement et sans encombre des documents de voyage canadiens dont l'intégrité ne soit pour autant compromise. Le lancement des formulaires de demande de passeport en ligne a facilité l'accès pour tout le monde, particulièrement pour les Canadiens et les Canadiennes habitant des régions éloignées. Toujours en route vers l'avenir, le Bureau des passeports rendra bientôt tous ses formulaires disponibles en format électronique dans Internet. Par ailleurs, nous continuons d'améliorer notre système automatisé de délivrance de passeports (IRIS) et d'enquêter sur des façons de perfectionner la sécurité afin de pouvoir offrir des services de passeport entièrement en ligne.

Comme c'est souvent le cas pour les nouvelles technologies, la courbe d'apprentissage est plus raide que nous ne l'avions prévue. Il a fallu transformer plusieurs fois IRIS pour l'adapter à nos critères et pour en faciliter l'utilisation par le personnel. La mise en œuvre du système IRIS a été rendue possible grâce à des efforts concertés de notre part pour aller de l'avant. Les avantages qu'il procure en bout de ligne sont incontestables, tant pour le personnel que pour les voyageurs. Ce système électronique nous permettra de centraliser la production des livrets de passeport à partir de renseignements et de photos transmis par voie électronique depuis nos bureaux régionaux. Par conséquent, le délai de délivrance sera raccourci et la sécurité du passeport sera améliorée.

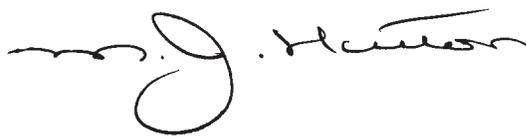
Le Bureau des passeports a aussi entrepris plusieurs initiatives visant à améliorer le service. Notre nouveau système Q-Matic classe efficacement les types de demandes selon un ordre de priorité afin de réduire le temps d'attente des clients. Déjà installé dans quelques bureaux, ce système donne des résultats qui nous ont convaincus de le mettre en œuvre dans tous les bureaux régionaux avant la fin de l'an prochain. Par ailleurs, notre partenariat avec la Société canadienne des postes constitue une autre façon de faciliter le processus de demande de passeport. En effet, certains comptoirs postaux sont devenus agents réceptionnaires des demandes de passeports, ce qui nous a permis d'accroître notre nombre de points de service partout au pays.

Toujours en route vers l'avenir, le Bureau des passeports rendra bientôt tous ses formulaires disponibles en format électronique dans Internet.

En 1999, l'étude de KPMG sur la régie externe recommandait une révision de la structure organisationnelle du Bureau des passeports. Nous avons par conséquent restructuré notre comité exécutif et formé un comité de gestion. Ces deux groupes constituent des moteurs positifs et tournés vers l'avenir qui nous donnent une nouvelle orientation et nous guident vers une décennie fort prometteuse.

Il est facile de dire que notre succès est attribuable au rendement exceptionnel de notre personnel, mais la façon dont il a réagi aux situations de crise que nous avons connues en 2000-2001 montre jusqu'à quel point le Bureau des passeports lui est redevable. L'empressement dont les employés et employées font preuve lors de la résolution de problèmes confirme que les piliers de notre organisation sont bel et bien les gens qui y travaillent. Le succès de notre organisation repose sur les membres de son personnel et je tiens à remercier chacun et chacune d'entre eux au nom du Bureau des passeports pour leur inlassable dévouement et leur indéfectible soutien.

*Le président-directeur général,*



**Michael J. Hutton**

# L'ORGANISATION

En 1990, dans le but d'améliorer le service à la population canadienne, l'administration fédérale a donné au Bureau des passeports le statut d'organisme de service spécial du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Ce statut permet au Bureau des passeports de fonctionner comme une entreprise privée. Le Bureau finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus pour la délivrance des passeports et des autres documents de voyage. Il ne reçoit pas de fonds publics.

## Notre mandat

En 1988, le secrétariat d'État aux Affaires étrangères (aujourd'hui le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international) a défini le Décret sur les passeports canadiens, dans lequel il charge le Bureau des passeports de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports. Le Bureau des passeports donne par ailleurs des conseils aux missions qui délivrent des passeports à l'étranger et s'occupe de toutes les questions relatives aux documents de voyage canadiens.

## Notre mission

Notre objectif fondamental consiste à faciliter les déplacements des Canadiens et des Canadiennes en délivrant des documents de voyage respectés dans le monde entier. Les alliances que nous formons avec d'autres organismes gouvernementaux soutiennent nos efforts pour fournir des services et des pièces d'identité sûrs.

## Notre vision

Nous voulons être un modèle exemplaire de réussite et d'efficacité de prestation de services au sein du gouvernement.

## Nos valeurs

### Compétence

Nous recrutons, embauchons et formons des gens en tenant compte de leurs compétences. Nous encourageons le maintien de normes élevées de rendement et reconnaissons les réalisations de notre personnel. Nous obtenons des résultats grâce à nos saines pratiques de gestion.

### Intégrité

Nous maintenons un système de délivrance de passeport dont les processus sont sains, dont le personnel est fiable, et qui nous permet de délivrer des documents de voyage reconnus et respectés à l'échelle internationale.

### Excellence du service

Nous demandons à la population canadienne à quels services elle s'attend et nous tentons de combler et même de dépasser ses attentes.

## Nouvelle structure de direction

Le Bureau a changé sa structure pour simplifier la prise de décisions et accroître la responsabilisation.

Un comité exécutif réduit est responsable des politiques, de la planification stratégique, de l'efficacité du fonctionnement et des finances. Il est composé du président-directeur général, du coordonnateur des opérations, des directeurs des sections Services financiers et administratifs; Sécurité, Politiques et Admissibilité; Service de gestion, et du Secrétaire.

Un comité de gestion, composé des directeurs opérationnels, de deux directeurs régionaux et des chefs de services de soutien, assure une représentation équitable des fonctions. Il supervise la mise en vigueur des décisions du comité exécutif, formule des recommandations pour améliorer des processus et veille à l'atteinte des objectifs de rendement du Bureau.

# NOS PRODUITS ET SERVICES

## Sécurité et intégrité du passeport

Les Canadiens et Canadiennes effectuent environ quatre millions de voyages à l'étranger par année. Ils font aussi annuellement quelque 14 millions de voyages d'une journée vers les États-Unis, dont 2,5 millions par affaires. Dans une large mesure, la liberté relative dont jouit la population canadienne qui franchit des frontières internationales est attribuable à la haute estime dont jouit le passeport canadien. Par conséquent, l'intégrité de ce document de voyage est cruciale pour le Bureau des passeports. Nous veillons scrupuleusement à ce que tous les documents de voyage canadiens soient conformes ou supérieurs aux normes visant le format, la délivrance et l'intégrité des documents de voyage internationaux.

La réputation du passeport canadien en fait une cible de choix pour les personnes qui veulent abuser des privilèges qu'il confère. Il y a fraude de passeport lorsqu'un imposteur tente d'obtenir ce document sous un faux nom, altère un livret de passeport ou le contrefait.

Heureusement, le livret de passeport est doté de mesures de sécurité cachées. Par ailleurs, nos examinateurs sont formés pour déceler les demandes frauduleuses.

Pour contrecarrer les imposteurs et l'usage frauduleux de passeports, tous les titulaires d'un passeport doivent en signaler la perte ou le vol à la police et au Bureau des passeports. En étroite collaboration avec Interpol, le Bureau des passeports utilise un système pour retracer et signaler les documents perdus ou

volés. Par ailleurs, nous participons à des congrès internationaux pour concevoir des stratégies visant à dépister et à prévenir l'usage de documents de voyage frauduleux.

Notre structure, nos politiques, nos processus, nos communications, notre formation et nos services à la clientèle sont tous conçus de façon à veiller à la

Heureusement, le livret de passeport est doté de mesures de sécurité cachées. Par ailleurs, nos examinateurs sont formés pour déceler les demandes frauduleuses.

sécurité des documents de voyage. Pour se tenir au fait des questions de sécurité internationale, le Bureau des passeports maintient des relations de travail avec l'Organisation de l'aviation civile internationale et l'Organisation

internationale de normalisation. Par ailleurs, notre section Sécurité, Politiques et Admissibilité offre des services de consultation à d'autres ministères sur la sécurité de leurs documents.

## Le passeport canadien

Huit millions de passeports canadiens valides sont actuellement en circulation. Cette année, le Bureau des passeports a délivré quelque 1,83 million de documents de voyage, soit une augmentation de 9 p.100 par rapport à l'année précédente. Il délivre en moyenne 870 passeports par heure ouvrable.

## Service à la clientèle

Nous servons la population canadienne à partir de 29 bureaux, qui sont ouverts au moins 7,5 heures par jour. Les bureaux de certaines grandes villes sont ouverts 9,5 heures par jour.

Notre site Web et notre numéro sans frais sont accessibles 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Nous offrons tous nos services en français et en anglais. Les personnes malentendantes peuvent profiter de nos services ATS.

On peut se procurer des demandes de passeport à nos 29 bureaux, à tous les comptoirs postaux ou à partir de notre site Web ([www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)). Les formulaires sont aussi imprimés en braille et offerts en format numérique pour les personnes qui ont une déficience visuelle.

## Types de documents

Pour répondre aux besoins de voyage variés de notre clientèle, nous délivrons sept types de documents de voyage.

- Le passeport de 24 pages qui a une couverture bleu marine est délivré à des Canadiens et Canadiennes pour leurs déplacements d'affaires ou d'agrément. Il représente 98 p. 100 de tous les documents de voyage que délivre le Bureau des passeports.
- Le passeport de 48 pages a la même apparence que celui de 24 pages, 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 hauts fonctionnaires du gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux citoyens délégués à des conférences diplomatiques ou internationales. Il est également délivré à des députés et à d'autres personnes représentant le gouvernement du Canada à des fonctions officielles.

Cette année, le Bureau des passeports a délivré quelque 1,83 million de documents de voyage, soit une augmentation de 9 p.100 par rapport à l'année précédente.

- Le passeport spécial est délivré à la famille des fonctionnaires qui voyagent aux frais de l'État. Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international détermine quelles per-

sonnes sont admissibles aux passeports spéciaux. Bien que les passeports diplomatique et spécial soient valides pendant cinq ans, leurs titulaires n'y ont plus droit dès que leurs fonctions officielles prennent fin.

- Les missions diplomatiques et consulaires du Canada peuvent délivrer des passeports d'urgence, au nom du Bureau des passeports, à des Canadiens ou Canadiennes en détresse à l'étranger.
- Les titres de voyage pour réfugiés sont délivrés aux personnes que Citoyenneté et Immigration Canada a jugé être des immigrants admis en vertu de la Convention des Nations Unies de 1951 relative au statut des réfugiés. Les titres de voyage pour réfugiés sont valides pendant deux ans pour entrer dans tous les pays, sauf celui d'origine du titulaire, mais ils peuvent être prolongés jusqu'à un maximum de cinq ans.
- 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 document de voyage de leur pays d'origine. Un certificat d'identité permet aux titulaires d'entrer dans tous les pays précisés dans le document et est valable pour au moins une année, mais au plus deux. Il est toutefois possible d'obtenir des prolongations d'une année jusqu'à un maximum de trois ans.

## Passeports délivrés au Canada et à l'étranger

Délivrés au Canada	1999-2000	2000-2001	Écart (%)
Passeports ordinaires	1 658 081	1 803 697	8,07
Passeports d'affaires	12 886	14 440	10,76
Passeports spéciaux	4 575	8 814	48,09
Passeports diplomatiques	1 659	1 692	1,95
Certificats d'identité	989	861	-14,87
Titres de voyage pour réfugiés	4 481	5 615	20,2
<b>TOTAL</b>	<b>1 682 671</b>	<b>1 835 119</b>	<b>8,31</b>

### Délivrés dans des missions à l'étranger

Passeports ordinaires	72 487	67 849	-6,84
Passeports d'affaires	11 322	10 598	-6,84
Passeports spéciaux	70	66	-6,84
Passeports diplomatiques	421	394	-6,84
Certificats collectifs	0	0	0
Urgence	994	930	-6,84
Lettres de présentation	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>85 294</b>	<b>79 836</b>	<b>-6,84</b>

### Délivrés à l'échelle mondiale

Passeports ordinaires	1 730 568	1 871 546	7,53
Passeports d'affaires	24 208	25 038	3,31
Passeports spéciaux	4 645	8 880	47,69
Passeports diplomatiques	2 080	2 086	0,29
Certificat d'identité	989	861	-14,87
Titres de voyage pour réfugiés	4 481	5 615	20,2
Urgence	994	930	-6,84
Certificats collectifs	0	0	0
Lettres de présentation	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 767 965</b>	<b>1 914 955</b>	<b>7,68</b>

## Répondre aux besoins de notre clientèle

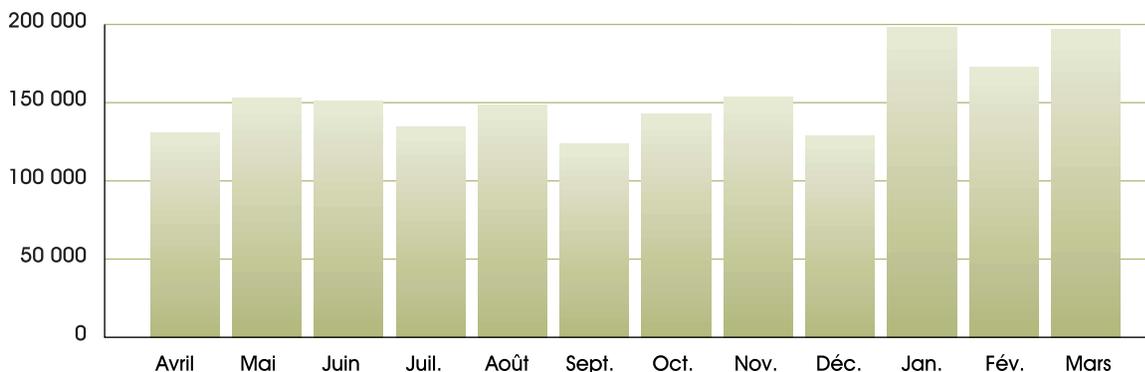
### Tout citoyen canadien peut faire une demande de passeport.

L'éventail des requérants va des jeunes voyageurs avec leur sac à dos qui s'aventurent pour la première fois à l'extérieur du pays jusqu'aux retraités qui ont beaucoup voyagé et qui retournent à leurs destinations de vacances préférées. On retrouve aussi des gens d'affaires qui sillonnent le monde par affaires, des jeunes mariés en voyage de noces, des diplomates et des agents de la paix en mission et des personnes en deuil qui se rendent aux funérailles d'un membre de leur famille.

La demande pour des passeports canadiens a fluctué au fil des ans; le climat financier, la stabilité politique internationale et même les conditions météorologiques au pays sont autant de facteurs qui exercent une influence. La demande de passeport pour une année donnée varie également d'un mois à l'autre. En règle générale, elle augmente durant les mois d'hiver, puisque la population canadienne cherche à profiter de climats plus cléments.

## Passeports délivrés au Canada en 2000-2001

### Volume mensuel



# NOS NORMES DE SERVICE ET NOTRE RENDEMENT

Le Bureau des passeports vise à traiter les demandes dans les plus brefs délais. Les demandes qui sont déposées en personne profitent du service le plus rapide. Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux, de St. John's, à Terre-Neuve, jusqu'à Victoria, en Colombie-Britannique.

## Service au comptoir

Environ 85 p. 100 de tous les passeports sont délivrés à des requérants qui ont déposé leur demande en personne. Notre objectif est de leur délivrer un passeport dans les cinq jours ouvrables suivant la présentation de leur demande dûment remplie et de tous les documents d'appui. En 2000-2001, 93,3 p. 100 des clients qui ont déposé leur demande en personne ont obtenu leur passeport dans les cinq jours ouvrables, soit une baisse de quatre points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Un volume de demandes accru a fait augmenter le délai de traitement et a contribué à une baisse du rendement.

Les Canadiens et Canadiennes peuvent déposer leur demande de passeport en personne à l'un de nos 29 bureaux régionaux

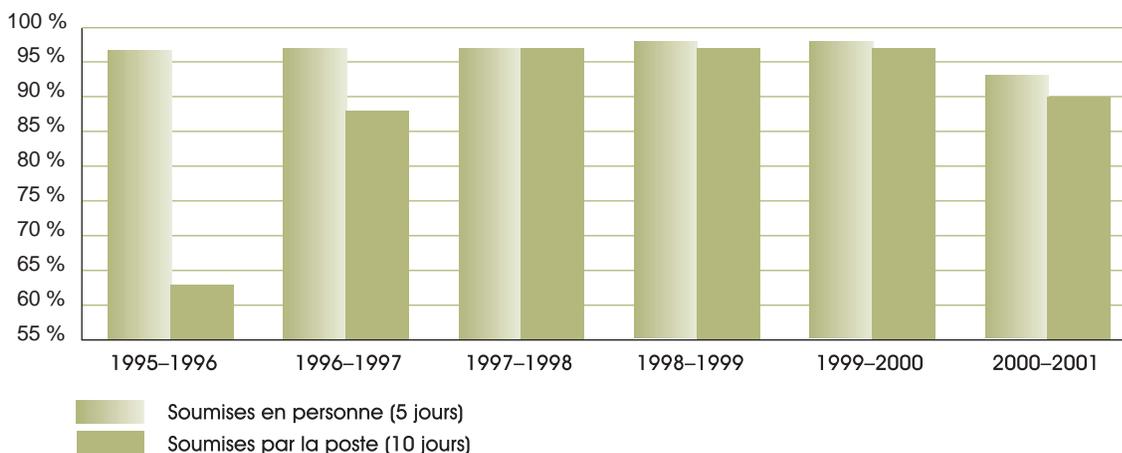
Le Bureau des passeports cherche à réduire le temps d'attente dans tous ses comptoirs à 45 minutes, et ce, 95 p. 100 des jours ouvrables. Nous arrivons actuellement à servir 70 p. 100 de nos clients dans ces délais.

## Bureaux régionaux

Le Bureau des passeports exploite 29 bureaux administrés par quatre directions régionales : les Opérations de l'Est desservent la clientèle du Québec et des provinces de l'Atlantique; les Opérations de l'Ontario desservent l'Ontario; les Opérations de l'Ouest desservent les provinces des Prairies et la Colombie-Britannique; les Opérations centrales s'occupent des demandes reçues par la poste de partout au Canada et aux États-Unis, ainsi que des clients qui se présentent en personne dans la région de la capitale nationale.

Les requérants des régions du Nord du Canada — Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut — peuvent envoyer leurs demandes par la poste ou par l'entremise de leur député fédéral.

## Délai de traitement des demandes Pourcentage de demandes traitées en moins de 5 jours et en moins de 10 jours





Le graphique ci-dessous montre le nombre de passeports délivrés dans chaque région cette année.

Passeports ordinaires – par région		
Centre <sup>1</sup>	388 042	21,50 %
Est	369 437	20,50 %
Ontario	621 642	34,50 %
Ouest	425 576	23,50 %
CANADA	1 803 697	100 %

<sup>1</sup> Comprend les demandes reçues par la poste.

### Service des demandes reçues par la poste

Il est également possible de faire une demande de passeport par la poste. Une fois que notre bureau a reçu la demande et tous les documents d'appui, nous

visons un délai de délivrance de 10 jours. Les passeports sont livrés aux requérants par Xpresspost. Nous estimons que nous avons traité plus de 90 p. 100 des demandes reçues par la poste dans un délai de moins de 10 jours, ce qui constitue une baisse par rapport à l'année précédente, baisse causée par une demande anormalement élevée qui a occasionné un retard d'un mois au traitement de ces demandes au début de 2001. Ce retard a été rattrapé en trois semaines et la durée de traitement a été réduite à huit jours. Nous avons respecté notre délai de délivrance de 10 jours pour le reste de l'année.

Les demandes soumises par des Canadiens et Canadiennes habitant aux États-Unis sont habituellement traitées en moins de huit jours ouvrables, sans compter le temps de livraison par la poste ou par service de messageries. Les passeports sont expédiés aux adresses américaines par FedEx Canada.

## Services spéciaux

En 1999, le Bureau des passeports a commencé à offrir le service urgent (en moins d'une journée ouvrable) et le service express (en moins de deux jours ouvrables), moyennant des frais supplémentaires. Maintenant offerts dans 11 bureaux régionaux, ces services ont été mis en œuvre pour répondre à la demande de la clientèle qui souhaitait des délais de délivrance plus courts. Seuls les requérants qui se présentent en personne peuvent profiter des services urgents et express.

Par ailleurs, un service d'urgence est offert en dehors des heures d'ouverture en cas de maladie ou de décès dans la famille immédiate. D'autres circonstances spéciales peuvent aussi justifier une demande d'urgence; le requérant doit alors fournir une preuve documentaire de la situation d'urgence, telle qu'un billet d'avion, et sa demande de passeport doit répondre à tous les critères d'admissibilité.

Un voyageur canadien qui perd son passeport à l'étranger peut obtenir un passeport d'urgence dans une mission canadienne.

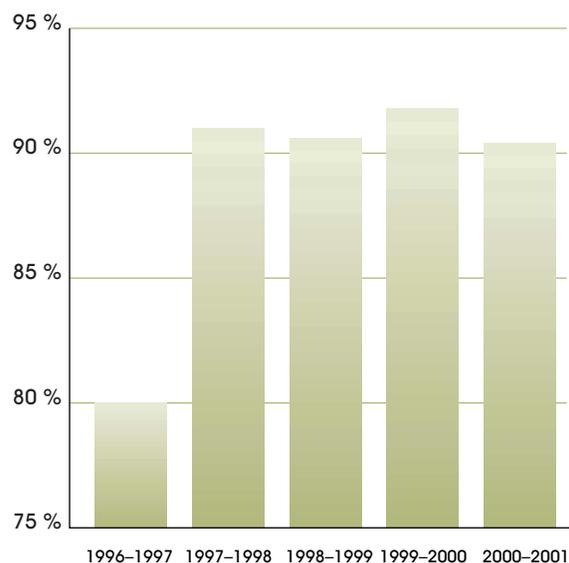
## Centres d'appel

On peut composer le numéro sans frais du Bureau des passeports (1 800 567-6868) depuis n'importe où au Canada. Le système de convergence téléphonie informatique (CTI) offre un service de réponse téléphonique automatisé et achemine les appels au centre d'appel de la région d'où téléphone la personne. Les régions d'Ottawa-Hull, de Montréal, de Surrey et de Toronto ont, pour leur part, un numéro local.

Cette année, le Bureau des passeports a répondu à 2 136 261 appels, y compris 1 189 234 appels locaux. Quatre centres d'appel répondent aux communications en provenance du Canada et des États-Unis. Le centre d'appel de la région de la capitale nationale compte 20 lignes et répond aux appels des États-Unis. Le centre d'appel de l'Ontario, situé à Toronto, a 28 lignes. Celui de l'Est, qui se trouve à Montréal, en compte également 28 et répond aux appels du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, de Terre-Neuve et du Labrador. Le Centre d'appel de l'Ouest, situé à Surrey, en Colombie-Britannique, a 29 lignes et répond aux appels de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Le nombre de lignes n'a pas changé depuis la mise en œuvre des services, mais on songe à l'augmenter au cours de l'exercice financier 2001-2002.

## Proportion des appels auxquels le système CTI a répondu



## Demandes de renseignements par écrit

En 2000-2001, le Bureau des passeports a répondu à 29 208 demandes de renseignements par écrit au sujet de l'admissibilité à un passeport, des directives concernant les photos et les répondants, du statut d'une demande, des changements de nom et des renseignements concernant la citoyenneté. Nous avons reçu 27 513 (94 p. 100) de ces demandes par courriel par l'entremise de notre site Web. En plus de ces demandes concernant les passeports et le processus de demande, nous avons reçu 925 messages élogieux et 32 plaintes.

## Site Web

Le Bureau des passeports a très vite compris que l'Internet pouvait constituer une source d'information pratique pour sa clientèle, et s'est empressé de créer son premier site Web en 1996. Depuis lors, nous suivons l'usage qu'en font les internautes pour en mesurer l'efficacité. On y note les activités selon le jour, l'heure, le jour le plus occupé du mois et le nombre de séances par mois et par jour. En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365,539 visites.

En 2000-2001, le site du Bureau des passeports a reçu 365,539 visites.

Depuis que les formulaires de demande de passeport pour les Canadiens habitant aux États-Unis ont été affichés sur le site Web en septembre 2000, ils ont été téléchargés 38 000 fois. Notre formulaire ordinaire pour les résidents du Canada, affiché en ligne en décembre 2000, a été téléchargé 191 215 fois depuis lors.

## Productivité

Le Bureau des passeports reconnaît depuis longtemps le besoin d'établir un lien entre ses décisions de

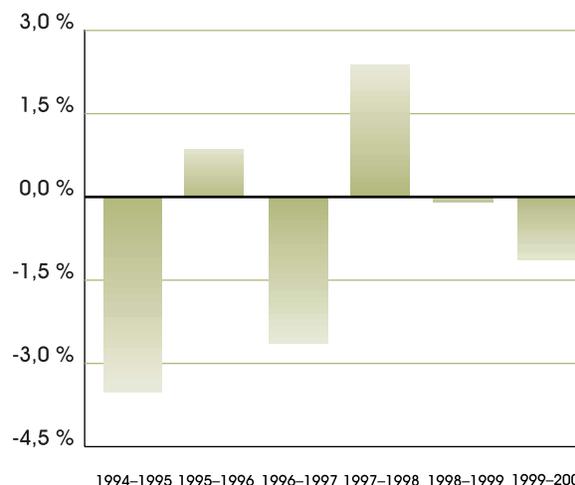
gestion et la situation financière de l'organisation. Reconnaissant que la productivité peut être motivée par l'investissement en capitaux ou par la restructuration, le Bureau a révisé sa façon de mesurer sa propre productivité. Ce nouveau moyen de mesurer, nommé Productivité totale des facteurs, reflète mieux l'environnement opérationnel du Bureau des passeports. Il aide également à cerner les facteurs qui contribuent à la fluctuation de la productivité.

Conformément aux normes internationales de délivrance de passeports, on a investi énormément de capital dans l'automatisation de la délivrance de passeports en 1994. Le système automatisé de production et de délivrance de passeports, IRIS, en est le résultat. Le système a d'abord été introduit dans deux bureaux régionaux en 1999 et sa mise en oeuvre sera effectuée partout au pays d'ici peu. On ne bénéficiera pas des avantages que comporte ce système avant que les demandes de renouvellement de passeports ne soient présentées et, par conséquent, la productivité est à la baisse. Comme les passeports sont valables pour une période de cinq ans, on attend les premières demandes de renouvellement en 2003-2004.

### **Productivité totale des facteurs**

#### **Analyse économique**

#### **Variation annuelle en pourcentage**



# NOS RÉALISATIONS STRATÉGIQUES

Pour l'exercice 1997-1998, le Bureau des passeports a préparé un plan stratégique à long terme qui traçait l'orientation de l'organisation pour une période de cinq ans, c'est-à-dire, le *Plan stratégique du Bureau des passeports pour la période de 1997-1998 à 2000-2001*. Ce plan, qui constituait le cadre de travail des activités actuelles et futures, s'inscrivait dans la vision du Bureau voulant améliorer sa situation financière, la sécurité du passeport, le service à la clientèle, le moral du personnel et la rentabilité. Préparé avec le concours de plus de 40 gestionnaires du Bureau des passeports, de conseillers externes, de divers sondages et rapports, ainsi qu'à partir de recommandations, le plan contenait quatre impératifs stratégiques :

- exploiter le concept de la diversification des modes de prestation de services à son plein potentiel;
- fournir des compétences, des renseignements et des processus pour améliorer la prise de décisions;
- accélérer l'utilisation de technologies pour nos processus;
- repenser le processus de demande de passeport.

Nous avons élaboré un plan pluriannuel pour fixer des objectifs, identifier des ressources et déterminer des échéanciers pour la réalisation de chaque impératif. Nous avons atteint nos buts tout en respectant nos engagements en vue d'assurer le service, la sécurité et la gestion des coûts. Le Plan stratégique touche à sa fin cette année. Le tableau suivant renferme les résultats qu'il a permis d'obtenir.

Impératif stratégique	Description	Progrès en 2000-2001
<p><b>Exploiter le concept de la diversification de la prestation des modes de services</b></p>	<p>Partenariat avec la Société canadienne des postes : on a autorisé Postes Canada à agir à titre d'agent réceptionnaire des demandes de passeport, ce qui a amélioré l'accès à notre service.</p>	<p>En janvier 2001, 15 nouveaux comptoirs postaux, principalement situés dans des secteurs urbains, ont été ajoutés au projet pilote.</p>
<p><i>Objectif</i> : Faciliter le processus de demande et l'accès aux formulaires pour les requérants</p>	<p>Passeport en ligne : ce projet s'inscrit dans le cadre d'une initiative générale de l'administration fédérale qui vise à fournir de l'information et des services en ligne.</p>	<p>Cette initiative, qui en est à sa première étape, permet aux requérants de télécharger des formulaires de demande de passeports depuis le site Web du Bureau des passeports. On planifie déjà la deuxième étape, celle où il sera possible de remplir sa demande en ligne.</p>
	<p>CANPASS : il s'agit d'un partenariat avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu pour que les grands voyageurs puissent franchir plus rapidement les frontières grâce à une carte codée avec des renseignements personnels et des détails biométriques.</p>	<p>Ce service est actuellement offert à l'aéroport de Vancouver. On en a reporté la mise en œuvre à l'échelle nationale.</p>
<p><b>Améliorer la prise de décisions</b></p>	<p>Cadre de planification stratégique révisé pour améliorer les activités de planification.</p>	<p>Déployé</p>
<p><i>Objectif</i> : Accroître l'efficacité du processus de prise de décisions et améliorer le potentiel de gestion</p>	<p>Mise en œuvre d'une nouvelle structure de gestion pour accroître l'efficacité de la direction.</p>	<p>Création d'un comité de gestion</p>
<p><b>Accélérer l'utilisation des technologies</b></p>	<p>IRIS (système de délivrance de passeports qui permet la saisie et l'extraction de données)</p>	<p>Mise en œuvre complète en cours</p>
<p><i>Objectif</i> : Améliorer l'efficacité du fonctionnement du Bureau des passeports</p>	<p>Production des passeports centralisée à Hull et à Toronto</p>	<p>Ouverture prévue pour l'hiver 2002</p>
	<p>Q-Matic : un système de gestion des files d'attente qui réduit le temps d'attente aux comptoirs publics</p>	<p>En fonction dans 17 bureaux</p>
<p><b>Repenser le processus de demande de passeports</b></p>	<p>Projet pilote des services urgent et express</p>	<p>Projet pilote en cours</p>
<p><i>Objectif</i> : Fournir un service plus accessible</p>	<p>Élaboration de nouveaux formulaires de demande</p>	<p>Remaniement des formulaires terminé. Nouveaux formulaires affichés dans le site Web du Bureau des passeports.</p>
	<p>Mise au point d'un système de vérification en ligne du statut de citoyenneté</p>	<p>Discussion en cours avec 13 bureaux d'enregistrement provinciaux et territoriaux et avec Citoyenneté et Immigration Canada</p>

# POINTS SAILLANTS DE 2000-2001

## Des partenariats pour améliorer le service

Grâce à son vaste réseau de comptoirs, la Société canadienne des postes représente un partenaire idéal pour accroître le nombre de points de service du Bureau des passeports. Conscients des avantages mutuels d'un tel partenariat, le Bureau des passeports et Postes Canada en sont vite arrivés à un protocole d'entente.

À la mi-janvier de 2001, 15 comptoirs postaux de Montréal, Windsor, Toronto et Ottawa acceptaient des demandes de passeport; 15 autres comptoirs entreront en service à l'automne de 2001.

À titre d'agents réceptionnaires, les membres du personnel de Postes Canada affectés au projet passent en revue les formulaires pour s'assurer qu'ils sont dûment remplis et accompagnés de tous les documents d'appui nécessaires. Les demandes sont ensuite acheminées au Bureau des passeports pour traitement et le nouveau passeport et les originaux des documents fournis sont envoyés au requérant dans les sept jours ouvrables. Postes Canada exige des frais de manutention de 10 \$ pour ses services.

Les deux organisations font la promotion de ce service et ceux qui l'ont utilisé n'en tarissent pas d'éloges. Depuis la mi-janvier 2001, les comptoirs postaux ont reçu quelque 3 500 demandes.

La section Diversification des modes de prestation des services a mené cette initiative de service par l'entremise de la Société canadienne des postes et continue à chercher de nouveaux partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux.

## Cartes sécuritaires

Au départ, le Bureau des passeports et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) avaient conçu un projet dont l'objectif était d'élaborer un format de carte commun qui servirait à produire les cartes de résidents permanents pour CIC, des cartes-passeports et d'autres cartes protégées pour différents ministères. Le financement pour construire et exploiter notre centre interne de production de cartes sécuritaires devait provenir du partenariat avec Citoyenneté et Immigration Canada. Cette initiative a cependant été reportée à une date indéterminée.

D'autre part, nous avons maintenu notre partenariat avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR) visant le service de traitement accéléré des voyageurs (CANPASS). Ce service automatisé permet aux personnes qui voyagent souvent en avion de passer la frontière plus rapidement. Ils n'ont qu'à balayer une carte codée avec leurs renseignements personnels et des détails biométriques (empreintes digitales ou configuration de la main) pour confirmer leur identité et leur citoyenneté. L'information est transférée par voie électronique au Centre d'enregistrement CANPASS pour approbation.

Ce projet pilote est toujours en service à l'aéroport de Vancouver et a suscité des réactions positives. Toutefois, compte tenu des coûts liés à la mise en œuvre du système, l'ACDR a décidé de suspendre le projet.

Le Bureau des passeports continue d'étudier le potentiel d'une carte-passeport. Utilisé de pair avec le livret de passeport ou seul, le système de carte automatisé simplifierait le passage aux frontières, notamment celles des États-Unis qui sont très fréquentées.



## Système automatisé de délivrance de passeports (IRIS)

En 1994, le Bureau des passeports a investi de grosses sommes pour mettre en œuvre un système automatisé de délivrance de passeports nommé IRIS. Ce système allie des fonctions de sécurité à des capacités évoluées de numérisation de photos ainsi que de saisie et d'extraction de données. IRIS répond à la demande de la clientèle qui souhaite des services plus accessibles et plus souples tout en permettant l'élaboration d'un livret de passeport plus perfectionné.

Les examinateurs ont reçu une formation pour les préparer à un environnement fonctionnant entièrement à partir d'IRIS. Pendant que nous raffinons le système automatisé, il est toujours possible de délivrer des passeports manuellement, s'il y a lieu. La mise en œuvre d'IRIS a débuté au printemps de 1999. En mars 2000, environ le tiers des bureaux avaient été dotés de ce système électronique.

Cette année, 28 de nos 29 bureaux ont fonctionné entièrement à partir d'IRIS et 78 p. 100 de tous les passeports ont été délivrés avec ce système. Notre

nouveau bureau de Richmond, en Colombie-Britannique, a été le premier à utiliser uniquement IRIS. Le processus de mise en œuvre respecte l'échéancier et, à compter de juin 2001, tous les passeports délivrés au Canada seront traités par IRIS.

Avec le système IRIS, les examinateurs entrent les renseignements sur le requérant, balayent sa photo, la déclaration de son répondant et sa preuve documentaire de citoyenneté. Ils sauvegardent les dossiers ainsi créés dans le système automatisé pendant que le requérant est sur place.

Mais ce n'est qu'en 2004 que nous verrons l'avantage principal d'IRIS, lorsque les premiers passeports qu'il aura délivrés arriveront à échéance. En effet, lorsque ces passeports arriveront à échéance, il sera possible de les remplacer à partir des données sauvegardées dans

IRIS. Les requérants ne seront plus tenus de soumettre les documents d'appui lors du renouvellement des passeports délivrés à partir d'IRIS. Le Canada jouit maintenant d'une réputation

de chef de file à l'échelle mondiale dans le domaine de la création technologique de systèmes de conception et de traitement de passeports.

Ce système allie des fonctions de sécurité à des capacités évoluées de numérisation de photos ainsi que de saisie et d'extraction de données.

## Centres d'impression

Deux centres d'impression centraux — à Hull et à Toronto — remplaceront bientôt les services faisant actuellement partie des bureaux régionaux. Les données entrées dans ces bureaux seront transmises par voie électronique à un centre d'impression où les passeports seront produits et expédiés directement aux requérants. C'est IRIS qui a permis d'adopter cette façon de fonctionner simplifiée, grâce à laquelle les délais de délivrance sont réduits.

Les caractéristiques de sécurité de la nouvelle technologie d'impression, rendent la contrefaçon pour ainsi dire impossible.

Les deux centres de production doivent ouvrir leurs portes à la fin de 2001. On prévoit qu'ils seront entièrement fonctionnels au printemps de 2002.

## Secrétariat virtuel des Cinq nations

Depuis 1994, le Canada fait partie de la Conférence des Cinq nations, au sein de laquelle se réunissent les bureaux des passeports du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et du Canada en vue de discuter de préoccupations et de problèmes communs.

Il s'agit d'un forum de discussion servant à étudier ces questions et à partager des méthodes de travail.

Comme il est impossible de se réunir plus d'une fois par année, le Canada a proposé

la création d'un site Web commun qui permettrait aux États membres d'échanger de l'information au sein d'un forum virtuel. Le Bureau des passeports a offert de le mettre en œuvre et de le maintenir. Le Secrétariat virtuel des Cinq nations a été officiellement inauguré le 1<sup>er</sup> novembre 2000.

C'est IRIS qui a permis d'adopter cette façon de fonctionner simplifiée, grâce à laquelle les délais de délivrance sont réduits.



Conçu à la fois comme organe d'archivage et comme lieu de discussion en direct, le Secrétariat virtuel est accessible 24 heures sur 24, mais réservé aux seuls membres. Ainsi, les participants peuvent afficher questions, commentaires et réponses pendant leurs heures de travail respectives sans devoir tenir compte de décalages horaires.

L'administrateur du site en fait la gestion de façon quotidienne. Des 30 participants admissibles, 20 s'y sont déjà branchés. Il reste encore au site, qui en est à ses premiers balbutiements, à réaliser son plein potentiel, et ses progrès sont évalués quatre fois l'an par les membres des Cinq nations.

## Nouveaux formulaires de demande

Il y a trois ans, le Bureau des passeports a entrepris la tâche monumentale de remanier nos formulaires afin d'en faciliter le téléchargement depuis notre site Web. Le nouveau format du formulaire permet maintenant de les imprimer sur du papier de 8 1/2 x 11 po.

Ce sont les formulaires à l'intention des Canadiens et Canadiennes résidant aux États-Unis qui ont été mis en ligne les premiers, en septembre 2000. La version papier a été publiée en décembre 2000, en même temps que les versions électroniques et imprimées d'autres formulaires. Dès février 2001, tout le Bureau des passeports utilisait les nouveaux formulaires. Nous sommes maintenant à l'étape d'approvisionnement des bureaux de Postes Canada en nouveaux formulaires.

Les 16 formulaires de demande de passeport ont été remaniés et seront publiés en formats papier et électronique d'ici à janvier 2002.

## Retards

Le nombre de demandes de passeports est à son plus fort à chaque hiver. La demande plus vive qu'à l'accoutumée, au début de 2001, de même qu'un ralentissement causé par la mise en œuvre d'IRIS, a provoqué un retard sans précédent au centre de production de Hull. Notre délai d'exécution habituel de 10 jours ouvrables s'est prolongé à 29 jours. Cela a également suscité un déluge d'appels et de messages électroniques de la part des requérants qui s'étonnaient que leur passeport ne soit pas prêt à temps.

Pour remédier à cette situation extraordinaire, des mesures d'urgences ont été prises. Les examinateurs ont prolongé leurs heures de travail, et ont même travaillé la fin de semaine. On a aussi augmenté le personnel du centre d'appel pour répondre à la hausse des demandes et fait venir des examinateurs de Montréal pour prêter main forte au centre de production. Grâce à ces efforts, la durée de traitement des demandes a été ramené à notre norme de 10 jours en l'espace de trois semaines.

## Rappel de passeports

En novembre 2000, les passeports délivrés par le bureau de North York ont été imprimés avec des codes à barres illisibles à la machine. Lorsque l'erreur a été découverte, le Bureau des passeports a entrepris le rappel et le remplacement de quelque 10 000 passeports. Les missions canadiennes à l'étranger et les autorités étrangères ont immédiatement été informées, et des bases de données ont été mises sur pied pour rédiger, imprimer et expédier des lettres annonçant le rappel. Il a aussi fallu trouver et louer des locaux pour établir un centre de production temporaire d'où servir notre clientèle avec le moins d'inconvénients possible. Une fois encore, le personnel a fait preuve d'un esprit d'équipe exemplaire, et la situation a vite été rectifiée.

## Gouvernement en direct/ Passeport en ligne

Gouvernement en direct (GED) est l'initiative par laquelle l'État compte offrir à tous les citoyens et entreprises du Canada un accès électronique complet à ses services. Ce projet pluriannuel vise à rendre tous les ministères et organismes fédéraux accessibles par l'intermédiaire d'un seul site Web commun d'ici à avril 2004.

Cette passerelle Internet donnera à tous les Canadiens et Canadiennes un accès à de l'information et aux services du gouvernement directement depuis la maison, l'école ou le travail. Le site Web servira aussi de fenêtre sur la culture et l'environnement du Canada, non seulement pour la population du pays, mais aussi pour les citoyens du monde entier.

L'initiative GED prévoit la mise en œuvre de projets de reconnaissance qui marqueront la première étape des services en ligne. Le Bureau des passeports a été choisi comme projet-phare pour le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Grâce aux mesures de sécurité liées à l'initiative Passeport en ligne, actuellement à l'étape de développement, les Canadiens pourront bientôt demander des documents de voyages en ligne. La durée de transaction sera ainsi réduite et l'accès aux services pour les personnes vivant dans des régions éloignées ou à l'extérieur du pays sera facilité. Le gouvernement du Canada finance ce projet à raison de 1,6 million de dollars.

L'Internet rend également possible d'autres initiatives, telles que la conception d'un système en ligne servant à la vérification des dossiers de citoyenneté et de naissance. Le Bureau des passeports a entamé des pourparlers avec Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que les 13 registraires de l'état civil provinciaux et territoriaux en vue d'élaborer un système de vérification de la citoyenneté en direct, ce qui contribuera à l'élimination de la fraude.

Des discussions se poursuivent également avec le secteur privé pour créer un système de paiement en ligne sécuritaire qui serait connecté au système de gestion financière du Bureau des passeports (PASSAP).

## Système de gestion des files d'attente

Les transactions au comptoir avec IRIS prennent en moyenne huit minutes. Or, les demandes plus complexes sont plus longues, ce qui augmente le temps d'attente pour les autres clients. Dix-sept bureaux régionaux sont maintenant équipés de notre nouveau système Q-Matic, qui évalue la priorité des besoins de la clientèle et affecte notre personnel en conséquence.

Le système comporte une imprimante de billets, des renseignements au comptoir, des dispositifs d'affichage électronique et un ordinateur. Un coordonnateur analyse la complexité des demandes de chacun des clients en attente et détermine la meilleure façon de les traiter. Enfin, il oriente les clients vers l'examineur qui est en mesure de mieux les servir. À plus ou moins longue échéance, chaque bureau des passeports ayant quatre comptoirs ou plus sera équipé du système Q-Matic.

Le logiciel Q-Matic crée une base de données statistique sur les transactions, les temps d'attente et les périodes de pointe dans la journée, la semaine et le mois. Ces données fournissent aux gestionnaires une vue d'ensemble de leur bureau et permet d'analyser l'achalandage pour être en mesure de prévoir les fluctuations de la demande. La formation des gestionnaires en vue de la mise en œuvre du système est en cours.

# NOTRE PERSONNEL

**Cette année, le Bureau des passeports compte à son emploi 989 personnes, ce qui représente une augmentation de 18 p. 100 par rapport à l'année précédente.**

Cette hausse du personnel s'explique par l'accroissement du nombre de demandes de passeports, du volume plus élevé de demandes de renseignements par écrit et au téléphone qui s'ensuit, et par la mise en œuvre d'IRIS.

Les nouveaux centres de production nécessiteront également l'embauche de personnel supplémentaire, tout comme l'initiative Gouvernement en direct et les projets de diversification des modes de prestation de services.

Pour le Bureau des passeports, la formation du personnel constitue un investissement clé qui rapportera des bénéfices dans les années à venir. Plus de 96 p. 100 de notre budget de formation est consacré au personnel de soutien, subalterne et intermédiaire. Une enquête récente auprès du personnel a fait ressortir que celui-ci souhaitait travailler dans un milieu où il pouvait s'épanouir afin de contribuer de manière positive à l'organisation.

Notre programme de prix et de reconnaissance souligne l'ancienneté, le rendement exceptionnel, les contributions méritoires et les suggestions pratiques. Les prix au mérite et les prix d'innovation sont décernés par un processus d'évaluation par les pairs. Nous avons aussi mis en œuvre un certain nombre de programmes progressifs de gestion axée sur les personnes, y compris différentes options de travail qui accordent une certaine souplesse à l'horaire du personnel pour concilier travail, famille et santé.

Les compétences et l'expertise de notre personnel sont attribuables, en partie, à l'engagement pris par le Bureau envers la formation et le perfectionnement.

Les compétences et l'expertise de notre personnel sont attribuables, en partie, à l'engagement pris par le Bureau envers la formation et le perfectionnement.

Nous encourageons fortement notre personnel à proposer des moyens d'améliorer la productivité, la prestation des services et l'administration de l'organisation.

## Années de service

Quelque 270 personnes travaillent pour le Bureau des passeports depuis plus d'une décennie. Le nombre de membres du personnel à notre service depuis plus de 10 ans témoigne d'une relation de travail qui satisfait les deux parties.

### 25 années de service

Brigitte Boudreault  
Paul Cavanagh  
Céline Donaldson  
Guy Dufort  
Brenda Helferty  
Judy Kessler  
Peter Ridder  
Donna Weatherall

### 30 années

Françoise Benoit  
Susan Laewen  
Paul Langlois  
Denise Loyer

### 35 années et plus

Barbara Badali  
Betty Cameron

# RENDEMENT FINANCIER

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

À titre d'organisme de service spécial doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités entièrement à partir des revenus tirés des droits perçus pour la délivrance de documents de voyage.

Les états financiers du Fonds renouvelable du Bureau des passeports ont été préparés selon la politique du Conseil du Trésor visant les fonds renouvelables et selon les normes et exigences de présentation de l'information établies par le Receveur général du Canada. La responsabilité de ces états financiers incombe aux gestionnaires du Fonds.

Une partie de l'information incluse dans ces états financiers est fondée sur la meilleure estimation et tient dûment compte de l'importance relative. Pour se conformer à l'obligation de produire des états financiers, le Fonds garde un fichier central des transactions financières qui concorde avec l'information soumise dans les déclarations ministérielles et aux Comptes publics du Canada. La direction responsable du Fonds renouvelable du Bureau des passeports, soit la Direction des services financiers et administratifs, respecte les politiques de gestion financière et les conventions comptables du ministère. En se conformant aux contrôles de gestion financière et aux contrôles comptables internes, le Fonds donne une assurance raisonnable que les transactions sont notées et exécutées selon son autorité et que son actif est protégé.

## Rapport de la direction

Comme l'indique l'état des résultats (Tableau 1), à la fin de l'exercice 2000-2001, le Bureau des passeports accusait une perte de 11,2 millions de dollars comparativement à une perte de 2,9 millions de dollars pour l'exercice 1999-2000. Cette situation s'explique principalement par l'incapacité de faire approuver une augmentation des droits qui aurait pu tomber à point nommé dans le cycle quadriennal du Fonds renouvelable du Bureau des passeports et par des investissements majeurs dans la technologie au fil des ans. Bien que le rendement de ces investissements commencera à avoir une incidence positive sur nos finances à moyen terme, nous avons pris des mesures supplémentaires pour atteindre le seuil de rentabilité, notamment : un moratoire sur tout agrandissement de bureau et un examen des processus internes pour augmenter la productivité et les revenus.

Pour l'exercice 2000-2001, les revenus sont de 10 p. 100 supérieurs à ceux de l'exercice précédent ou 6,7 millions de dollars. Cette hausse correspond à une augmentation de 10 p. 100 du nombre de documents délivrés.

Les dépenses sont plus élevées qu'en 1999-2000, soit de 22 p. 100 ou 15 millions de dollars. Cet écart s'explique en grande partie par :

- a) une augmentation des salaires et des avantages sociaux de 8,1 millions de dollars ainsi que l'embauche de 114,44 équivalents à temps plein, soit une augmentation de 14,2 p. 100 par rapport à l'exercice précédent;
- b) une augmentation de 4,1 millions de dollars de l'amortissement, principalement en raison d'IRIS;
- c) une augmentation de 1 million de dollars pour le matériel utilisé dans la production de passeports et les formulaires de demande, et de 781 000 \$ pour les services d'information, principalement en raison de la hausse du nombre de documents délivrés.

Les ressources financières nettes perçues grâce aux activités de fonctionnement s'élèvent à 10,3 millions de dollars et les activités d'investissements nets s'élèvent à 9,6 millions de dollars. En conséquence, les recettes financières nettes utilisées totalisent 0,7 million de dollars. Durant l'exercice, d'autres fonds sont provenus d'un prêt de 7,87 millions de dollars et d'un retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable de 5,75 millions de dollars. Ces autres sources de financement, alliées aux ressources financières nettes ci-dessus de 0,7 million de dollars ont entraîné une augmentation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds (INASAF) de 30,1 millions de dollars à la fin de l'exercice.

Le bilan présente l'actif, le passif et l'avoir. Les immobilisations nettes ont diminué de 2,6 millions de dollars. Le passif exigible a augmenté de 13,8 millions de dollars et la dette à long terme de 8,7 millions de dollars. Comme le compte de l'INASAF du Bureau s'élève à 30,1 millions de dollars et que l'excédent accumulé totalise 39,1 millions de dollars, l'avoir est réduit à 9,0 millions de dollars.

APPROUVÉ PAR

**Pierre R. Bélisle**

*Directeur, Services financiers  
et administratifs*

**Michael J. Hutton**

*Président-directeur général*

# ÉTATS FINANCIERS

## Fonds renouvelable du Bureau des passeports

Exercice clos le 31 mars 2001

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS AU SOUS-MINISTRE ADJOINT, SERVICES MINISTÉRIELS, PASSEPORTS ET AFFAIRES CONSULAIRES

Nous avons vérifié le bilan du Fonds renouvelable du Bureau des passeports au 31 mars 2001 ainsi que l'état des résultats, l'état d'excédent accumulé et l'état d'évolution de la situation financière de l'exercice clos 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.

Sauf pour ce qui est expliqué dans le paragraphe qui suit, 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 sondage 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.

Comme notre nomination à titre de vérificateur du Fonds s'est faite après le 31 mars 2000, nous n'étions pas présents lors de la prise de l'inventaire physique au début de l'année et nous n'avons donc pas eu la possibilité de nous assurer du dénombrement des stocks à cette date par d'autres procédés de vérification. Ainsi, nous n'étions pas en mesure de déterminer s'il était nécessaire d'apporter des corrections aux dépenses encourues pour le matériel des passeports et des formulaires de demande ainsi que pour la perte nette de l'exercice et l'excédent d'ouverture accumulé.

À notre avis, si l'on ne tient pas compte de l'effet de redressements éventuels qui auraient pu s'avérer nécessaires si nous avions été présents lors de la prise de l'inventaire physique au début de l'exercice, comme il est décrit précédemment, l'état des résultats, l'état d'excédent accumulé et l'état d'évolution de la situation financière donnent, à notre avis, une image fidèle, à tous les égards importants, des résultats de l'exploitation du Fonds et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé au 31 mars 2001 selon les principes comptables pour les fonds renouvelables du gouvernement du Canada tels qu'ils sont décrits à la note 2.

KPMG, comptables agréés

Ottawa, Canada

Le 8 juin 2001

## Bilan au 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
<b>Actif</b>		
Actif à court terme :		
Débiteurs :		
Gouvernement du Canada	1 319 \$	971 \$
Tiers	88	185
Stocks	2 998	2 224
Charges payées d'avance	50	71
	4 455	3 451
Immobilisations (note 4) :		
Au coût	16 106	13 971
Moins : amortissement cumulé	11 901	10 981
	4 205	2 990
Autres immobilisations (note 4) :		
Programme de perfectionnement de la technologie	33 332	30 879
Autres projets d'immobilisations	16 161	11 185
	49 493	42 064
Moins : amortissement cumulé	10 418	3 410
	39 075	38 654
	47 735 \$	45 095 \$
<b>Passif et avoir du Canada</b>		
À court terme :		
Créditeurs et charges à payer :		
Gouvernement du Canada	15 322 \$	4 071 \$
Tiers :		
Créditeurs	5 266	3 350
Rémunération des congés annuels	1 435	931
Traitements rétroactifs	176	797
Comptes de retenue des adjudicataires	628	204
Recettes différées	1 205	1 044
Portion actuelle de la provision pour prestations de cessation d'emploi	780	625
	24 812	11 022
À long terme :		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	6 050	5 239
Prêt exigible (note 5)	7 870	—
	13 920	5 239
Avoir du Canada (note 6) :		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(30 052)	(15 676)
Excédent accumulé	39 055	44 510
	9 003	28 834
Obligations contractuelles (note 7)		
	47 735 \$	45 095 \$

Voir notes complémentaires aux états financiers.

## État des résultats

Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
<b>Revenus :</b>		
Droits perçus	70 660 \$	64 308 \$
Revenus divers	598	238
	71 258	64 546
<b>Frais d'exploitation :</b>		
Traitements et avantages sociaux	43 318	35 213
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 088	1 039
Amortissement des immobilisations	7 928	3 471
Matériel de passeport et formulaires de demande	6 580	5 556
Services professionnels et spéciaux	4 667	4 902
Services de passeport dans les missions à l'étranger	4 447	4 447
Logement	4 401	3 920
Fret, messageries et camionnage	2 516	2 323
Impression, papeterie et fournitures	2 103	1 420
Télécommunications	1 321	1 547
Information	1 271	490
Voyages et déménagements	1 011	976
Réparation et entretien	987	1 561
Services postaux et affranchissement	520	336
Location	159	181
Charges diverses	76	85
Intérêts	70	–
Perte subie sur l'aliénation d'immobilisations	–	17
	82 463	67 484
Perte nette	(11 205) \$	(2 938) \$

## État d'excédent accumulé

Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
<b>Solde au début de l'exercice</b>	44 510 \$	47 448 \$
Perte nette	(11 205)	(2 938)
	33 305	44 510
Retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable (note 3)	5 750	–
Solde à la fin de l'exercice	39 055 \$	44 510 \$

Voir notes complémentaires aux états financiers.

## État de l'évolution de la situation financière

Exercice clos le 31 mars 2001, avec les montants comparatifs de 2000

(en milliers de dollars)

	2001	2000
<b>Encaisse provenant de (utilisée pour) :</b>		
Activités de fonctionnement :		
Perte nette	(11 205) \$	(2 938) \$
Plus :		
Provision pour prestations de cessation d'emploi	1 088	1 039
Amortissement des immobilisations	7 928	3 471
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	–	17
	(2 189)	1 589
Variation des actifs et des passifs à court terme	12 786	2 332
Paiements et variation de la provision pour prestations de cessation d'emploi	(277)	(569)
	10 320	3 352
<b>Investissements :</b>		
Immobilisations acquises	(9 564)	(10 743)
<b>Financement :</b>		
Prêt exigible	7 870	–
Retour sur un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable (note 3)	5 750	–
	13 620	–
Ressources financières nettes fournies et variations de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'année	14 376	(7 391)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	15 676	23 067
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice	30 052 \$	15 676 \$

Voir notes complémentaires aux états financiers.

## Notes aux états financiers Exercice clos le 31 mars 2001

(en milliers de dollars)

### 1. Autorisation et but :

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports (le Fonds) a été établi en 1969 pour assurer la délivrance de documents de voyage adéquats 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 \$, 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 \$, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981.

### 2. Principales conventions comptables :

(a) Stocks :

Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant.

(b) Immobilisations :

Les immobilisations sont notées au prix coûtant et amorties selon la méthode linéaire, depuis l'exercice d'acquisition, sur leur durée économique prévue, comme suit :

Immobilisations	Période d'amortissement
Améliorations locatives	Période de baux
Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données	5 ans
Autres pièces d'équipement	10 ans

(c) Autres immobilisations :

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1994, le Bureau des passeports capitalise tous les coûts imputés au Programme de perfectionnement de la technologie. Les coûts du projet sont répartis dans quatre catégories qui sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée économique prévue du projet, comme suit :

Immobilisations	Période d'amortissement
Pièces d'équipement	10 ans
Système	10 ans
Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données	4 ans

(c) Autres immobilisations (suite)

Tous les coûts de projet pour les autres projets d'immobilisations sont amortis selon la méthode linéaire pour la durée économique prévue de l'initiative.

(d) Prestations de cessation d'emploi :

Les prestations de cessation d'emploi du personnel s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que le prévoient les conventions collectives. Le coût de ces prestations est inscrit dans les comptes lorsque les bénéfices sont gagnés par les membres du personnel.

(e) Régime de retraite :

Le personnel du Bureau des passeports est couvert par le Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. En vertu de la loi actuelle, les contributions versées au Régime par le Bureau des passeports sont limitées à un montant égal aux contributions du personnel en fonction de ses années de service. 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 les 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*.

(f) Utilisation d'estimations comptables :

La préparation d'états financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la gestion établisse des estimations et hypothèses comptables affectant les montants d'actif, de passif, de revenus et de dépenses rapportées durant la période, et qu'elle divulgue des éventualités reliées aux actifs et passifs à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient être différents des estimations comptables.

(g) Constatation des revenus :

Les droits de passeport sont versés au moment de la demande et font l'objet d'une comptabilité d'exercice. Les recettes différées correspondent aux droits perçus pour lesquels des services de passeport n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice.

### **3. Transfert de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable :**

---

Conformément à la décision 828716 du Conseil du Trésor en date du 8 février 2001, un remboursement de 5 750 \$ a été effectué pour un transfert précédent de l'excédent accumulé du Fonds renouvelable imputé au Trésor. Ce transfert a été noté directement avec l'excédent accumulé et l'imputation nette accumulée à l'autorisation du Fonds.

#### 4. Immobilisations et amortissement cumulé :

<b>Immobilisations</b>	<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Aliénations</b>	<b>Solde à la fin de l'exercice</b>
Améliorations locatives	3 298 \$	– \$	– \$	3 298 \$
Ameublement	2 318	–	–	2 318
Équipement de traitement électronique des données	5 827	1 651	–	7 478
Autres pièces d'équipement	2 528	484	–	3 012
	13 971 \$	2 135 \$	– \$	16 106 \$

<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Aliénations</b>	<b>Solde à la fin de l'exercice</b>
Améliorations locatives	3 298 \$	– \$	– \$	3 298 \$
Ameublement	1 079	138	–	1 217
Équipement de traitement électronique des données	4 594	644	–	5 238
Autres pièces d'équipement	2 010	138	–	2 148
	10 981 \$	920 \$	– \$	11 901 \$

<b>Autres immobilisations</b>	<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Aliénations</b>	<b>Solde à la fin de l'exercice</b>
Projet de perfectionnement de la technologie	30 879 \$	2 453 \$	– \$	33 332 \$
Autres projets d'immobilisation	11 185	4 976	–	16 161
	42 064 \$	7 429 \$	\$	49 493 \$

<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>Acquisitions</b>	<b>Aliénations</b>	<b>Solde à la fin de l'exercice</b>
Projet de perfectionnement de la technologie	533 \$	3 677 \$	– \$	4 210 \$
Autres projets d'immobilisation	2 877	3 331	–	6 208
	3 410 \$	7 008 \$	– \$	10 418 \$

## 5. Prêt exigible :

---

Conformément à la décision 828716 du Conseil du Trésor en date du 8 février 2001, le Bureau des passeports a reçu un prêt de 7 800 \$ du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Le montant initial et les intérêts, qui s'élèvent à 1 177 \$, sont remboursables de la manière suivante :

2003 – 2004	4 500 \$
2005 – 2006	4 477 \$

## 6. Avoir du Canada :

---

(a) Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds :

L'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds représente la position du Fonds renouvelable tenue par le gouvernement pour le Fonds renouvelable.

(b) Excédent accumulé :

L'excédent accumulé est une accumulation des surplus de chaque exercice incluant l'imputation de l'actif d'ouverture net de 746 \$, lors de l'établissement du Fonds renouvelable.

## 7. Obligations contractuelles :

---

Le Bureau des passeports signe des baux de location-exploitation à long terme pour ses locaux. Ces baux expirent en 2010.

Les paiements futurs minimums de l'ensemble des locations sont environ comme suit :

2002	4 440 \$
2003	4 049 \$
2004	2 308 \$
2005	1 238 \$
2006 et par la suite	2 353 \$
	14 388 \$

## **8. 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 à l'exploitation des services de passeport à l'étranger, au logement et aux services du contentieux ont été faits aux parties concernées pendant le cours normal des opérations.

## **9. Assurance :**

---

Le Bureau des passeports n'assure pas ses biens. Ceci est conforme à la pratique adoptée dans le cadre de la politique gouvernementale d'auto assurance.

## **10. Impôt :**

---

Le Bureau des passeports n'a pas à payer l'impôt sur le revenu.

# POINTS DE SERVICE AU CANADA

## Alberta

Immeuble Harry Hays  
Bureau 254  
220-4th Avenue South East  
\*Calgary

Immeuble Canada Place  
Bureau 160  
9700, avenue Jasper  
\*Edmonton

## Colombie-Britannique

Bureau 135  
8011, rue Saba  
Richmond

Bureau 900  
13401-108th Avenue  
Surrey

Sinclair Centre  
Bureau 200  
757, rue Hastings Ouest  
\*Vancouver

Immeuble Scotiabank  
5<sup>e</sup> étage  
747, rue Fort  
\*Victoria

## Manitoba

Bureau 400  
433, rue Main  
\*Winnipeg

## Nouveau-Brunswick

Frederick Square  
Bureau 470  
77, rue Westmorland  
\*Fredericton

## Nouvelle-Écosse

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

## Ontario

Immeuble Standard Life  
Bureau 330  
120, rue King Ouest  
\*Hamilton

The Galleria  
Bureau 630  
101, rue Frederick  
\*Kitchener

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

Central Parkway Mall  
Bureau 116  
377, rue Burnhamthorpe Est  
Mississauga

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

Immeuble C.D. Howe  
Tour Est, niveau C  
240, rue Sparks  
\*Ottawa

Immeuble Landmark  
6<sup>e</sup> étage  
43, rue Church  
\*St. Catharines

Bureau 210, 2<sup>e</sup> étage  
200, Town Centre Court  
Scarborough

Bureau 302  
28, rue Cumberland Nord  
\*Thunder Bay

Bureau 300  
74, rue Victoria  
Toronto

Immeuble CIBC  
Bureau 1010  
100, avenue Ouellette  
\*Windsor

## Québec

---

Place du Centre, niveau commercial 2  
200, promenade du Portage  
\*Hull

Immeuble Saint-Michel  
Bureau 408  
3885, boulevard Harvey  
Jonquière

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

Complexe Guy-Favreau  
Tour Ouest, bureau 803  
200, boulevard René-Lévesque Ouest  
\*Montréal

Place de la Cité, Tour Belle Cour  
Bureau 2410, 4<sup>e</sup> étage  
2600, boulevard Laurier  
\*Sainte-Foy

Bureau 112  
3300, chemin Côte Vertu  
Saint-Laurent

## Saskatchewan

---

Tour CIBC, bureau 350  
1800, rue Hamilton  
\*Regina

Immeuble Federal  
Bureau 405  
101-22nd Street East  
\*Saskatoon

## Terre-Neuve et Labrador

---

TD Place, bureau 702  
140, rue Water  
St. John's

## Demandes envoyées par la poste

---

Bureau des passeports  
Ministère des Affaires étrangères et  
du Commerce international  
Ottawa (Ontario) K1A 0G3  
Canada

## Certificats d'identité

---

Bureau des passeports  
Place du Centre, niveau commercial 2  
200, promenade du Portage  
Hull (Québec)

## Demandes de renseignements

---

*Appels locaux provenant de :*

Ottawa-Hull 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

Sans frais 1 800 567-6868  
ATS (Pour personnes  
malentendantes)

Ottawa-Hull et les environs  
(819) 994-3560

Sans frais 1 866 255-7655

Site Web : [www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)

*\* Bureaux où le service est offert dans  
les deux langues officielles*