Passeport Canada Passport Canada

Canada

UNE ANNÉE MÉMORABLE

RAPPORT ANNUEL 2007-2008

Cette publication peut être visualisée ou imprimée en format PDF au www.passeportcanada.gc.ca

No de cat. FR2-1/2008F-PDF

ISBN : 978-0-662-08590-4

©Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message du président-directeur général 5

1. L'année en revue 7

1.1 **Résoudre la crise** — Avril à juin 2007 7

1.2 **Reconstruire sur des fondations solides** — Juillet à septembre 2007 8

1.3 **Assurer la sécurité** — Octobre à décembre 2007 10

1.4 **Se préparer pour l'avenir** — Janvier à mars 2008 12

1.5 **Aller de l'avant** 13

2. Au sujet de Passeport Canada 14

2.1 **Notre mission** 14

2.2 **Notre vision** 14

2.3 **Nos valeurs** 14

2.4 **Notre structure** 14

2.5 **Organigramme de Passeport Canada** 15

2.6 **Nos clients** 16

2.7 **Nos produits** 16

2.8 **Modes de prestation des services** 17

2.9 **Rendement** 17

3. États financiers 21

4. Points de service 32

Annexe A 33

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

En tant que fonctionnaires fédéraux, nous avons pour responsabilité de servir le public canadien, et nous devons parfois nous acquitter de ce mandat dans des conditions difficiles. Le volume sans précédent de demandes de passeport reçues tout au long de l'hiver et du printemps 2007 a été l'une des épreuves les plus importantes auxquelles Passeport Canada a jamais eu à faire face, et il a mis en évidence la nécessité d'une modernisation de l'organisme. Le manque de personnel, la technologie désuète, des politiques et un espace de travail inadéquats sont autant de facteurs qui ont contribué à aggraver la situation. Il est vite devenu évident que des changements en profondeur et systémiques s'imposaient.

« La transformation entreprise a touché pratiquement tous les secteurs d'activité, et **il ne fait aucun doute que nous continuerons sur notre lancée** afin de relever les défis futurs. »

Une année plus tard, nous avons remodelé le visage de l'organisme, et nous en récoltons les fruits. La transformation entreprise a touché pratiquement tous les secteurs d'activité, et il ne fait aucun doute que nous continuerons sur notre lancée afin de relever les défis futurs.

Un coup d'œil sur les réalisations de l'année écoulée permet de mesurer l'ampleur des transformations opérées. Avec l'aide de la Commission de la fonction publique, nous avons embauché, formé et orienté presque 1 500 nouveaux employés; nous avons entièrement restructuré notre réseau informatique; nous avons modernisé notre équipement, ouvert un nouveau centre de traitement national et un second centre régional à Mississauga; nous avons prolongé nos heures d'ouverture, agrandi nos bureaux et restructuré le déroulement du travail afin d'en accroître l'efficience; nous avons élargi le service en ajoutant de nouveaux points de service et en organisant des ateliers (ou « cliniques ») de passeport partout au pays; et, qui plus est, nous avons effectué toutes ces améliorations sans compromettre la sécurité et l'intégrité des documents de voyage canadiens.

Au cours de la dernière année, nous avons également tiré parti de trois réalisations majeures : le processus de renouvellement simplifié; la nouvelle politique sur les répondants; et l'aménagement, en 26 semaines, d'un nouveau centre de traitement des demandes reçues par la poste. Ces trois projets, conjugués, facilitent le processus de délivrance et de renouvellement des passeports et en raccourcissent le délai au profit des clients et des employés.

Forts de ces francs succès, nous envisageons maintenant l'avenir avec confiance, un avenir qui sera marqué, entre autres, par l'avènement du passeport électronique, la reconnaissance faciale et toute une gamme d'autres améliorations technologiques qui entraîneront des avantages à long terme. L'allure générale du changement, qu'il s'agisse des avancées de la technologie ou des progrès en matière de sécurité, ne ralentira jamais, mais je suis convaincu de notre capacité à soutenir le rythme.

« Forts de ces francs succès, nous **envisageons maintenant l'avenir** avec confiance. »

Les employés de Passeport Canada ont traversé cette période exceptionnelle en faisant preuve d'un dévouement extraordinaire. Peu importe ce que l'avenir nous réserve, je sais qu'ils continueront de persévérer et de réussir.

Gérald Cossette

PASSEPORTS DÉLIVRÉS DEPUIS 2003-2004

1. L'ANNÉE EN REVUE

1.1 Résoudre la crise — Avril à juin 2007

Cerner le problème

Peu après le début de l'exercice financier, la décision du gouvernement américain d'exiger que tout voyageur canadien entrant aux États-Unis par la voie aérienne soit muni d'un passeport a entraîné une augmentation sans précédent du nombre de demandes de passeport. À l'époque, Passeport Canada était déjà aux prises avec des problèmes de dotation en personnel, de technologie désuète et de points de service insuffisants, et cette brusque augmentation de la charge de travail n'a fait que les exacerber.

« Au début, la plupart de nos efforts visaient à résoudre la situation immédiate, mais il est devenu évident que nous devions aussi **nous efforcer de trouver des solutions à long terme** car nous savions que la demande continuerait d'augmenter au fil des prochaines années. »

Peu après cette augmentation du volume des demandes, notre réseau téléphonique a été submergé d'appels, et les Canadiens étaient incapables d'établir la communication avec nous. Compte tenu du volume élevé, il nous était impossible de traiter les demandes envoyées par la poste. Nos normes de service, qui ont toujours été caractéristique de notre rendement, commençaient à s'en ressentir grandement, ce qui s'est révélé décourageant tant pour nos clients que pour le personnel.

Au début, la plupart de nos efforts visaient à résoudre la situation immédiate, mais il est devenu évident que nous devions aussi nous efforcer de trouver des solutions à long terme, car nous savions que la demande continuerait d'augmenter au fil des prochaines années. Le défi était clair : rétablir nos normes de service sur une échelle bien plus grande, sans compromettre la sécurité.

La réponse

Comme le problème ne se limitait pas à un seul secteur, la réponse se devait d'être multidimensionnelle et de grande envergure. Dans les cas où ceci était possible, les bureaux existants ont été agrandis de manière à offrir plus d'espace tant pour le service à la clientèle que pour le traitement des dossiers. Nous avons organisé des quarts de travail en soirée dans 31 de nos 33 bureaux afin de permettre au personnel de terminer le traitement des dossiers reçus durant les heures d'ouverture. Dans bien des cas, nous avons aussi prolongé les heures de bureau.

« Comme **le problème ne se limitait pas à un seul secteur**, la réponse se devait d'être multidimensionnelle et de grande envergure. »

Nous avons organisé à l'échelle du pays des opérations éclairs de fin de semaine, au cours desquelles le personnel a consacré des heures supplémentaires à l'élimination de l'arriéré. Une équipe spécialement formée a organisé le transfert de dossiers vers des bureaux répartis

dans tout le pays pour équilibrer la charge de travail. Nous avons modifié les modes de déroulement du travail afin d'améliorer le temps de traitement et de permettre aux préposés aux passeports de se concentrer sur l'admissibilité des requérants plutôt que sur des questions d'ordre administratif. Nous avons mis au point des plans d'urgence pour nous permettre de gérer les périodes où le volume était particulièrement élevé.

« Notre site Web remanié a attiré plus de **32 000 visiteurs par jour.** »

Nos services Internet, de centres d'appels et de correspondance se sont aussi bien adaptés à la demande élevée. Des postes de travail ont été ajoutés dans les centres d'appels de Montréal et de Gatineau, ce qui a amélioré considérablement leur capacité de service. Notre site Web remanié a attiré plus de 32 000 visiteurs par jour.

À la fin de l'année, le personnel du service de courriel Infopass répondait rapidement à quelque 1 200 demandes par jour. Ce service a été accueilli très favorablement par notre clientèle. En 2007-2008, la section chargée de la correspondance a reçu un nombre record de 78 386 demandes de renseignements, soit environ 8 000 de plus que l'année précédente. La majorité des demandes de renseignements concernaient le processus de demande et les exigences connexes, et 3 % seulement des correspondances reçues étaient négatives.

« En 2007-2008, la section chargée de la correspondance a reçu un nombre record de… **78 386 demandes de renseignements**, soit environ 8 000 de plus que l'année précédente. »

Le volume des demandes a continué de croître tout au long de cette période, la hausse atteignant jusqu'à 30 % par rapport l'année précédente. La ténacité du personnel, conjuguée aux améliorations apportées sur le plan de la gestion et à la modernisation des outils technologiques, nous a permis de gérer cette forte hausse de la demande et d'améliorer continuellement nos conditions de travail au fil de l'année.

1.2 Reconstruire sur des fondations solides — Juillet à septembre 2007

Au début de l'été, un bureau de passeport modernisé ouvrait ses portes à Richmond, en Colombie-Britannique. Ce nouveau bureau offrait environ trois fois plus d'espace de travail, tout en se prêtant à un éventuel agrandissement pour répondre à des besoins futurs. L'expansion de l'espace de travail a permis à la gestion de quadrupler la taille du personnel, un investissement qui s'est traduit par l'amélioration du service à la clientèle et par un meilleur environnement de travail pour le personnel.

Service élargi

Depuis 2002, notre ensemble de 33 bureaux s'est enrichi par l'ajout d'un réseau national de 157 agents réceptionnaires de passeports. À l'heure actuelle, des employés formés à titre d'agents réceptionnaires présents dans 56 points de service de Postes Canada et dans 101 Centres Service Canada examinent les demandes de passeport pour s'assurer qu'elles sont complètes avant de les acheminer à Passeport Canada aux fins de traitement. En 2007-2008, les points de service d'agents réceptionnaires ont accepté 326 958 demandes, une augmentation considérable par rapport aux 172 000 demandes reçues en 2006-2007. Vers la fin de l'année, notre réseau national de bureaux et d'agents totalisait 191 points de service, offrant un accès au service en personne dans un rayon de 50 km à 95 % des Canadiens.

« Vers la fin de l'année, notre réseau national de bureaux et d'agents totalisait **191 points de service,** offrant un accès au service en personne dans un rayon de 50 km à 95 % des Canadiens. »

En plus d'accroître le nombre de points de service permanents, nous avons élargi nos activités d'information en organisant 55 ateliers de passeport. Pour ce faire, le personnel de Passeport Canada a installé des stands dans des lieux publics afin d'offrir de l'information et d'accepter des demandes. Plus de 12 000 clients ont été servis de cette manière. Nous avons aussi tenu des stands dans 23 expositions touristiques — dont une en Floride — de manière à pouvoir répondre en personne aux questions des agents de voyage et du public.

Processus de renouvellement simplifié

Le processus de renouvellement simplifié est entré en vigueur le 15 août dernier. Cette amélioration du service a fait l'objet d'essais pilotes à plusieurs reprises depuis 2005, et vers l'été 2007, elle était prête à être mise en œuvre de manière efficace et sécuritaire à l'échelle du pays.

« Le **processus de renouvellement simplifié est entré en vigueur** le 15 août dernier. »

Grâce à ce nouveau processus, les requérants qui souhaitent renouveler leur passeport n'ont plus maintenant qu'à soumettre un formulaire de demande simplifié et abrégé, des photos récentes et leur passeport actuel; aucune preuve de citoyenneté ni déclaration du répondant n'est requise. Le nouveau processus s'est révélé populaire tant auprès des clients, qui en apprécient la simplicité, que du personnel, qui en apprécie l'efficacité accrue. Vers la fin de l'année 2007-2008, les renouvellements de passeport effectués en vertu de ce nouveau processus représentaient plus de 30 % du volume global de demandes de passeports pour adultes. La mise en œuvre du nouveau processus s'est faite sans compromettre la sécurité et l'intégrité du passeport canadien; chaque requérant continue de faire l'objet de mesures rigoureuses de vérification de sécurité.

Soutien du gouvernement

Il est apparu évident que la demande de services de passeport allait continuer de croître par suite de l'entrée en vigueur progressive des politiques américaines en matière de voyage et de l'amplification des préoccupations de sécurité sur le plan international. Cependant, comme nos revenus ne couvrent que les coûts d'exploitation, nous avions besoin d'investissements ponctuels pour suivre le rythme sur le plan technologique, gérer la demande et satisfaire aux normes de sécurité internationales.

Le gouvernement fédéral nous a donné accès à un financement spécial de 55 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008 pour nous aider à faire face à ces pressions. Cette aide opportune a permis l'achat d'imprimantes de passeport plus rapides, la mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité et l'aménagement d'un nouveau centre de traitement national. Nous avons aussi investi une partie de nos fonds de réserve dans des améliorations similaires.

Technologie améliorée

Une partie des fonds a permis d'effectuer un investissement particulièrement important dans les nouvelles technologies. Nous avons remplacé les imprimantes du centre de traitement de Mississauga par des appareils plus rapides offrant une meilleure qualité d'impression. Notre réseau national de serveurs a été remplacé par de l'équipement à la fine pointe de la technologie, plus rapide, plus fiable et plus sécuritaire. Tous les ordinateurs de bureau ont été mis à niveau et standardisés, ce qui a grandement contribué à accroître l'efficience des employés. D'autres investissements techniques ont été effectués afin de nous assurer que notre structure de technologie de l'information est maintenue à jour et bien protégée à long terme.

Investissement dans les employés

Les pressions croissantes exercées sur Passeport Canada ont mis en relief les problèmes de dotation en personnel déjà existants. Il est vite devenu évident que nous devions recruter et former de nouveaux employés partout au pays, tout en offrant aux employés actuels une formation à jour sur les nouvelles méthodes de fonctionnement mises en place. Nous avons procédé au lancement d'une campagne massive de recrutement qui a abouti à l'embauche de 1 448 nouveaux employés. Afin de les aider à se familiariser rapidement avec leurs tâches, nous

leur avons offert des séances d'orientation ainsi que des programmes de formation dans divers domaines comme les procédures opérationnelles, le repérage des documents frauduleux et la législation relative à la protection des renseignements personnels. Par ailleurs, les nouveaux préposés aux passeports ont bénéficié d'une période d'apprentissage allant jusqu'à dix semaines.

Pour garantir le maintien de normes élevées de service à la clientèle dans l'ensemble de notre réseau de prestataires de service, nous avons aussi offert une formation à plus de 300 agents réceptionnaires et mis en œuvre un programme de formation en ligne amélioré qui a aidé plus de 400 employés des services consulaires œuvrant dans les ambassades du Canada à l'étranger.

« Notre **réseau national de serveurs a été remplacé par de l'équipement à la fine pointe de la technologie**, plus rapide, plus fiable et plus sécuritaire. »

1.3 Assurer la sécurité — Octobre à décembre 2007

Les efforts déployés en vue d'améliorer le service se sont accompagnés de plusieurs mesures destinées à maintenir et à accroître la sécurité. L'une d'elles, la plus évidente aux yeux de nos clients, a été la nouvelle politique permettant de déterminer qui est admissible à confirmer l'identité, ou à agir à titre de répondant.

« Le 1er octobre 2007, nous avons annoncé que les **requérants pourraient demander à un titulaire de passeport pour adulte de leur servir de répondant**… »

Nouvelle politique concernant les répondants

Le 1er octobre 2007, nous avons annoncé que les requérants pourraient demander à un titulaire de passeport pour adulte de leur servir de répondant; par le passé, le répondant devait appartenir à un éventail limité de professions. La nouvelle approche est plus commode pour les Canadiens, tout en étant plus sécuritaire. Nous continuons de vérifier l'identité des requérants à partir des déclarations des répondants, mais nous avons maintenant recours à notre propre base de données exhaustive de titulaires de passeport pour les recoupements. Comme notre base de données renferme plus de renseignements et est plus fiable que les répertoires des professions antérieurement utilisés, ce processus a permis de renforcer sensiblement la sécurité de la vérification de l'identité.

Détection des fraudes

Passeport Canada travaille en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel Canada et la Gendarmerie royale du Canada au maintien de la sécurité du système de délivrance des passeports. L'échange de renseignements avec ces partenaires nous aide à faire en sorte que les passeports ne soient délivrés que dans les cas jugés appropriés et qu'ils soient révoqués au besoin. En 2007-2008, nous avons refusé de délivrer 44 passeports à des personnes frappées d'une interdiction de quitter le Canada en vertu de la loi mise en application par Service correctionnel Canada (voir l'Annexe A pour de plus amples détails concernant nos activités de détection des fraudes).

« La **reconnaissance faciale** est un volet important de notre stratégie en matière de sécurité… »

La mise au point de la technologie de reconnaissance faciale s'est aussi poursuivie en 2007-2008, et sa mise en œuvre est prévue pour 2009. Grâce à cette technologie, qui permet de comparer la photographie de chaque requérant à une base de données contenant des passeports délivrés antérieurement, il sera possible de confirmer si un document a déjà été délivré au requérant sous un autre nom. La reconnaissance faciale est un volet important de notre stratégie en matière de sécurité et elle réduira considérablement les cas de fraude d'identité liés à la délivrance des passeports.

Gestion de cas liés à la sécurité

Le Système de gestion des cas liés au renseignement et à la sécurité est un autre projet important, qui permettra d'améliorer la gestion de la sécurité et des renseignements, d'accroître l'intégrité des passeports et de renforcer le processus de validation de l'identité. Ce système améliorera aussi notre capacité d'analyse et accroîtra l'efficacité de l'échange de renseignements avec nos partenaires nationaux et internationaux. Nous avons conclu un contrat en janvier 2008 pour le développement de ce système, dont la mise en œuvre est prévue d'ici avril 2009.

Assurer notre propre sécurité

En 2007-2008, deux incidents sont venus souligner l'importance de la sécurité, même au sein de notre propre organisme. En novembre 2007, un ancien employé a été condamné à deux ans de prison et de probation suite à des accusations liées à la délivrance de faux passeports. Les vérifications de sécurité internes d'usage avaient révélé des anomalies dans notre système de traitement, et une enquête plus approfondie a montré que 14 dossiers présentaient des éléments de fraude. Le cas a été transmis à la Gendarmerie royale du Canada; la personne a été inculpée de chefs d'accusation multiples et a plaidé coupable à toutes les accusations.

L'incident a eu peu d'écho dans les médias. La façon résolue dont il a été traité — de notre enquête interne approfondie jusqu'à l'arrestation et à la poursuite judiciaire subséquentes — semble indiquer la haute estime dans laquelle les Canadiens tiennent notre travail et à quel point nous considérons comme essentielles la sécurité et l'intégrité de nos opérations.

« Le ***Décret sur les passeports canadiens* est l'autorité** en vertu de laquelle Passeport Canada **peut refuser de délivrer un passeport** ou en révoquer un s'il y a un risque pour la sécurité nationale. »

Le second incident, survenu fin novembre, a trait à une vulnérabilité de notre système Passeport en direct, qui a été signalée par un requérant. Le système a été brièvement interrompu aux fins de réparation; nous avons rapidement procédé à la mise à niveau qui s'imposait, et des tiers de confiance ont confirmé l'intégrité du réseau. Une fois encore, notre réaction a été résolue et immédiate.

Préservation de l'autorité législative

Le *Décret sur les passeports canadiens* est l'autorité en vertu de laquelle Passeport Canada peut refuser de délivrer un passeport ou en révoquer un s'il y a un risque pour la sécurité nationale. En novembre 2007, cette autorité a été contestée par une personne qui s'était vu refuser un passeport. En mars 2008, la Cour fédérale du Canada a statué que le *Décret* va à l'encontre de la *Charte canadienne des droits et libertés*, précisant que le refus de délivrer un passeport porte atteinte au droit des citoyens de sortir du pays, droit garanti par la *Charte*, et que le libellé du *Décret* est trop vague. Nous avons interjeté appel auprès de la Cour d'appel fédérale afin de conserver les pouvoirs qui étayent notre mandat. L'affaire doit être entendue en 2009.

1.4 Se préparer pour l'avenir — Janvier à mars 2008

La nouvelle année a été marquée par un flot de nouvelles concernant Passeport Canada. Nous avons inauguré deux nouveaux centres, nous avons été mentionnés dans le budget de 2008, et le gouvernement américain a modifié le calendrier de mise en œuvre des nouvelles règles concernant les passeports.

Expansion de nos opérations

La croissance accélérée du volume d'activités avait rendu de plus en plus inadéquat le centre de traitement de l'Administration centrale. Dès lors, un centre de traitement et d'impression plus spacieux s'est révélé essentiel pour réduire le temps de traitement des demandes envoyées par la poste. Le projet devait être exécuté dans un délai très court si nous voulions être en mesure de répondre à la demande grandissante. Nous avons effectué le réaménagement d'un immeuble existant et procédé rapidement à l'installation de l'équipement et à la mise en place de la technologie de l'information nécessaire. En 26 semaines, l'équipe responsable du projet a accompli ce qui aurait normalement exigé 26 mois de travail, et le Centre national de traitement de Gatineau a ouvert ses portes le 3 janvier 2008. Les résultats ne se sont pas fait attendre, et le traitement des demandes reçues par la poste a été rapidement mené à terme en moins de trois semaines. De plus, le nouvel immeuble offre un environnement plus sécuritaire et est bien conçu pour répondre à nos besoins futurs.

Par ailleurs, l'ouverture à Kelowna (Colombie-Britannique) d'un nouveau bureau des passeports satellite a été annoncée le mois suivant. La demande en provenance de la vallée de l'Okanagan — plus de 48 000 demandes par année — avait atteint un point tel qu'elle justifiait la mise en service d'un bureau satellite. Cette décision opérationnelle était aussi justifiée par un certain nombre d'autres facteurs : l'économie prospère de la région, la sous représentation de Passeport Canada dans l'Ouest canadien et le nombre croissant de nouveaux Canadiens dans la région, qui sont généralement de gros utilisateurs de services de passeport.

Introduction du passeport électronique

Le passeport électronique, déjà en service dans d'autres pays du G8, est la nouvelle norme internationale en matière de documents de voyage sécuritaires. Un passeport électronique est un livret papier traditionnel dans lequel est incorporée une puce électronique où sont codés les mêmes renseignements que ceux figurant sur les pages de données du passeport ainsi que la photo numérique du titulaire. Les renseignements chiffrés ne peuvent être décodés que par les autorités frontalières autorisées utilisant un lecteur électronique. Le passeport électronique augmentera considérablement la protection contre l'utilisation frauduleuse et la falsification, et limitera le risque de migration illégale et de fraude d'identité.

« Le **passeport électronique [...] est la nouvelle norme internationale** en matière de documents de voyage sécuritaires. »

Annoncé dans le budget de 2008, un passeport électronique valide pour une durée de dix ans sera pleinement mis en œuvre d'ici 2011. Un projet pilote est prévu pour 2009. Cependant, l'intégration de ce type de technologie de pointe à nos opérations exige un investissement financier important; par conséquent, ce projet est également pris en charge au titre du nouveau financement fédéral de 55 millions de dollars octroyé en 2007-2008.

Une annonce bien accueillie

La décision du gouvernement américain d'exiger que toute personne entrant aux États-Unis soit munie d'un passeport a eu des répercussions profondes tant sur le gouvernement que sur les citoyens canadiens. Heureusement, il a été annoncé en mars dernier que la date limite de mise en œuvre des volets terrestre et maritime de cette loi a été reportée au 1er juin 2009. Ce délai supplémentaire nous permettra de nous préparer pleinement à offrir aux Canadiens un service rapide au moment où ils compteront voyager. Nous nous attendons à ce que la demande de passeports demeure élevée durant de nombreuses années, mais c'est là un défi que nous sommes résolument déterminés à relever.

1.5 Aller de l'avant

Nous poursuivrons l'expansion de notre réseau d'agents réceptionnaires de manière à rendre encore plus commmode pour nos clients l'obtention d'un passeport. Conscients que les habitants des petites collectivités ont moins tendance à se procurer un passeport que ceux des grandes villes, il est impératif que nous atteignions tous les citoyens canadiens, où qu'ils soient au pays, afin de combler l'écart en matière d'accessibilité aux services entre les zones urbaines et les zones rurales.

Afin de maximiser l'efficacité de notre nouveau centre de traitement national, nous procédons à la réorganisation des effectifs en vue de répondre à la demande prévue. En fonctionnant à plein régime, le nouveau centre peut accueillir plus de 800 employés à chacun des deux quarts de travail et permettre le traitement de 32 500 passeports par semaine. Nos programmes permanents d'embauche et de formation assureront la disponibilité du personnel qualifié nécessaire à l'atteinte de ces objectifs.

Vers décembre 2007, pour la première fois depuis plus d'un an, nous avons été en mesure de délivrer des passeports en respectant nos normes de service et sans exiger de nos employés qu'ils effectuent des heures supplémentaires. Nous comptons faire en sorte que cette norme soit maintenue, et ce, pour le bénéfice des voyageurs canadiens et pour favoriser l'équilibre travail vie de nos employés. Les nouvelles technologies, combinées aux pratiques de gestion améliorées et aux partenariats stratégiques, seront essentielles pour l'atteinte de cet objectif, et les nombreux projets planifiés ou déjà en cours d'exécution contribueront à notre succès futur.

« Nous poursuivrons **l'expansion de notre réseau d'agents réceptionnaires** de manière à rendre encore plus commode pour nos clients l'obtention d'un passeport. »

2. AU SUJET DE PASSEPORT CANADA

2.1 Notre mission

Délivrer des documents de voyage canadiens sécuritaires grâce à l'authentification de l'identité et à la détermination de l'admissibilité pour faciliter les déplacements à l'étranger et contribuer à la sécurité nationale et internationale.

2.2 Notre vision

Sécurité et service et à l'échelle mondiale et normes internationales afin de confirmer l'identité et de délivrer des documents de voyage à la fine pointe, et ce, au bénéfice du Canada.

2.3 Nos valeurs

Trois valeurs fondamentales nous définissent et nous motivent : excellence, respect et intégrité.

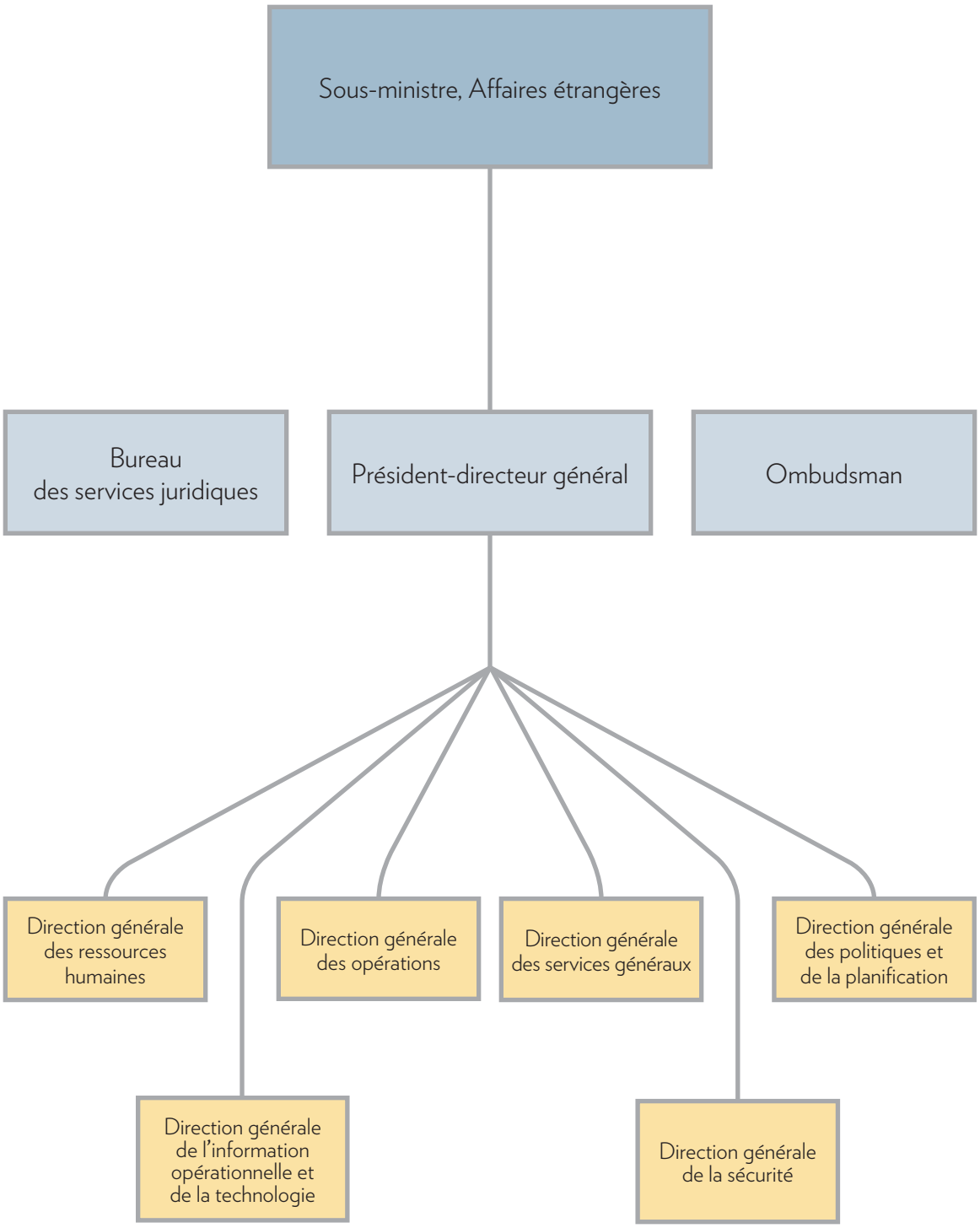
2.4 Notre structure

Doté d'un statut d'organisme de service spécial du gouvernement fédéral, Passeport Canada s'autofinance à l'instar d'une entreprise du secteur privé. Notre financement provient en majeure partie des droits perçus des clients. Le gouvernement fédéral ne finance que les projets spéciaux destinés à améliorer le service ou la sécurité des documents de voyage canadiens.

« **Trois valeurs fondamentales nous définissent et nous motivent :** excellence, respect et intégrité. »

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

2.5 Organigramme de Passeport Canada



2.6 Nos clients

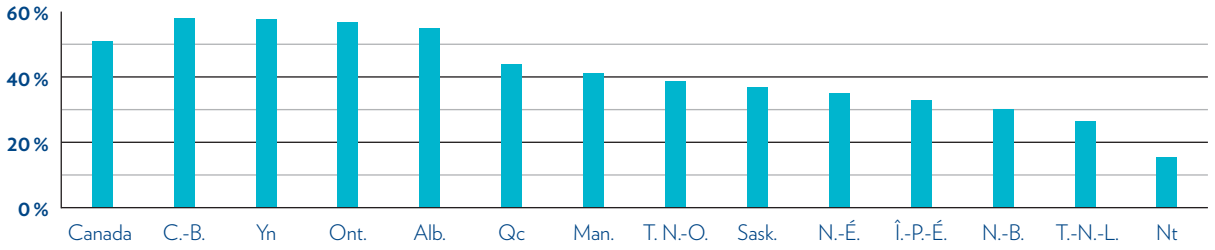
Au 1er mai 2008, 50 % des Canadiens détenaient un passeport en cours de validité, selon les estimations. Cependant, les différences régionales en ce qui a trait au taux de possession d'un passeport sont évidentes — par exemple, le taux est plus élevé en Colombie-Britannique, au Yukon, en Ontario et en Alberta, où il varie entre 54 % et 57 %, et il est supérieur à 40 % au Manitoba et au Québec. Les taux observés dans l'est du pays sont inférieurs à ceux observés dans le reste du Canada, et ils varient entre 26 % et 38 %, à l'exception du Nunavut où il se situe à 15 %.

Le graphique ci-dessous illustre les écarts en ce qui a trait au taux global de possession d'un passeport entre les provinces et territoires — au 1er mai 2008, le taux moyen s'établissait à 50,75 %.

Environ 83 % de nos clients disent voyager pour des raisons personnelles, alors que 9 % d'entre eux voyagent pour affaires. Environ 21 % d'entre eux se rendent aux États-Unis par voie aérienne, et environ 9 % par voie terrestre ou maritime.

« … **50 % des Canadiens** détenaient un passeport en cours de validité, selon les estimations. »

Figure 1 : Taux global de possession d'un passeport



2.7 Nos produits

Passeport Canada produit huit types de documents de voyage :

- Le *passeport de 24 pages* — qui représente 98 % des documents de voyage délivrés par Passeport Canada.
- Le *passeport de 48 pages* — pour les personnes qui se déplacent fréquemment à l'étranger, p. ex. les gens d'affaires.
- Le *passeport diplomatique* — 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* — que Passeport Canada délivre aux représentants du gouvernement du Canada qui se rendent à l'étranger en service commandé.
- Les *passeports d'urgence* — que peuvent délivrer les ambassades du Canada à l'étranger aux Canadiens qui sont dans une situation précaire à l'étranger.
- Les *titres de voyage pour réfugiés* — auxquels sont admissibles les personnes considérées par Citoyenneté et Immigration Canada comme étant des réfugiés au sens de la Convention des Nations Unies de 1951 ou de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.* Elles peuvent utiliser ces titres

de voyage pour se déplacer partout sauf pour se rendre dans leur pays d'origine. Ces documents sont valides pour une durée de deux ans et peuvent être prorogés.

- Les *certificats d'identité* — que Passeport Canada délivre aux résidents permanents du Canada qui sont apatrides ou incapables d'obtenir des documents de voyage de leur pays d'origine. De plus, ces documents, valides pour une période de deux ans (pouvant être prolongée), peuvent leur permettre de voyager dans les pays autorisés selon chaque cas en particulier.
- Le *passeport provisoire* — qui est offert aux Canadiens qui présentent une demande à l'étranger et qui doivent effectuer un voyage urgent. La période de validité du passeport provisoire peut s'étendre jusqu'à un an, selon les plans de voyage du requérant, qui, dans l'intervalle, doit échanger ce passeport contre un passeport régulier.

2.8 Modes de prestation des services

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

Notre réseau d'agents réceptionnaires a considérablement élargi l'accès aux services de passeport dans tout le pays, particulièrement dans les régions rurales, éloignées ou nordiques. Grâce aux partenariats établis avec Service Canada et avec Postes Canada, nous pouvons maintenant offrir nos services par l'entremise de 157 points de service d'agents réceptionnaires.

Les Canadiens qui vivent ou voyagent à l'étranger ont accès aux services de passeport par l'entremise de tous les bureaux consulaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les demandes de passeport sont reçues et approuvées à la mission; toutefois, les passeports sont imprimés au Canada, afin de s'assurer que tous les passeports sont munis de toutes les caractéristiques de sécurité. Au besoin, des passeports temporaires et des passeports d'urgence peuvent aussi être délivrés rapidement par la mission.

> « Notre **réseau d'agents réceptionnaires a considérablement élargi** l'accès aux services de passeport dans tout le pays, particulièrement dans les régions rurales, éloignées ou nordiques. »

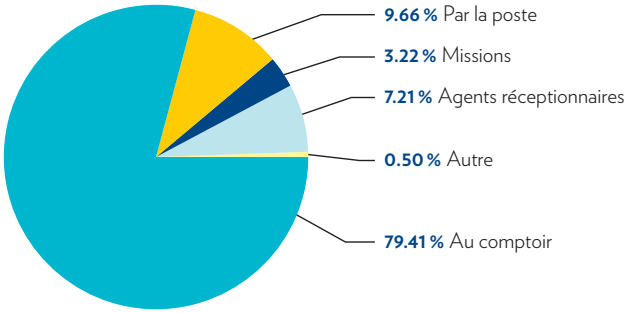
Les demandes de renseignements peuvent se faire par téléphone au 1-800-567-6868 dans les deux langues officielles. Des services ATS sont offerts au 1-866-255-7655. Un service Internet est offert à www.passeportcanada.gc.ca. Nos formulaires de demande sont également imprimés en gros caractères ou en braille à l'intention des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

2.9 Rendement

Les bureaux régionaux, par leur service au comptoir, ont reçu 79,4 % de toutes les demandes qui ont été présentées, ce qui correspond à une augmentation de 0,8 %. Cette augmentation était probablement le résultat du transfert des demandes faites par la poste, aux bureaux régionaux en vue de leur traitement. La proportion du volume de demandes des agents réceptionnaires a augmenté de 2,8 %, principalement en raison

de l'ouverture de quelques 50 bureaux de Service Canada. L'augmentation de la capacité du mode de service des agents réceptionnaires a entrainé une diminution de la proportion des demandes acheminées par la poste qui est passée de 12,7 % à 9,66 % du nombre total de demandes — quoi que cela puisse avoir été sous-estimé en raison du transfert de dossiers en vue de leur traitement.

Figure 2 : Pourcentage de demandes reçues par mode de prestation de service 2007-2008



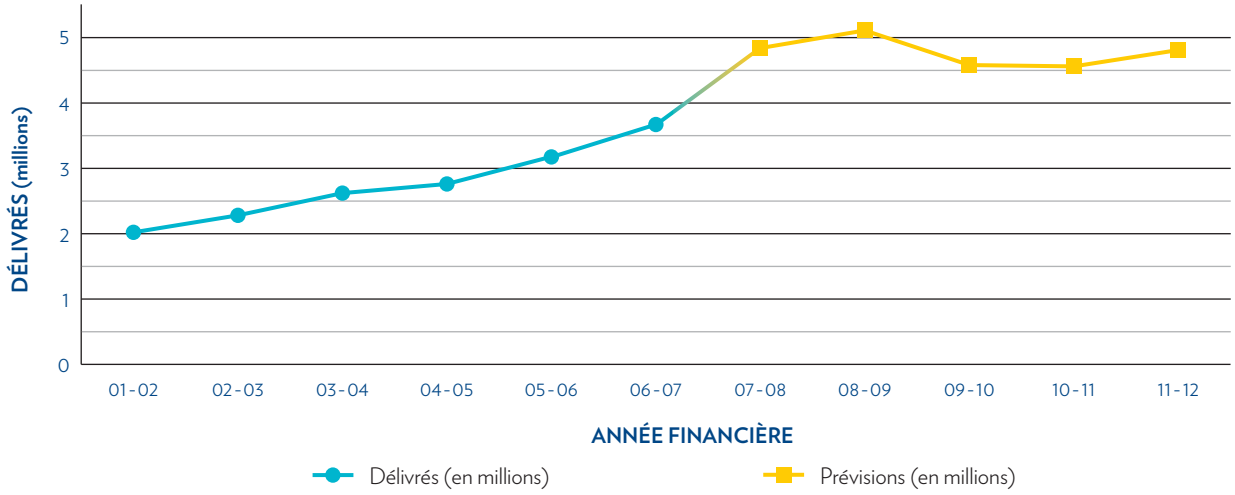
Nombre de passeports délivrés depuis 2001-2002 et prévisions pour les cinq prochaines années

En 2007-2008, le nombre de passeports délivrés s'est accru de 32 % par rapport à l'année précédente (4,84 millions contre 3,67 millions). Le principal facteur associé à l'augmentation de la demande de passeports est l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO).

« Le principal facteur associé à l'augmentation de la demande de passeports est **l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental** (IVHO). »

Le graphique ci-dessous illustre le taux de croissance soutenue de la demande de passeports.

Figure 3 : Demande pour la période 2001 – 2012

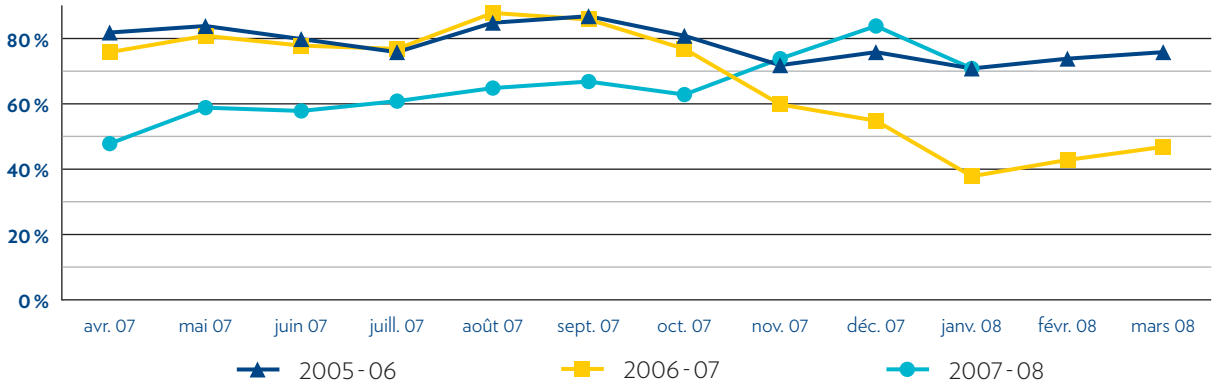


Pourcentage des clients ayant attendu moins de 45 minutes dans les bureaux de service en personne

Passeport Canada a enregistré un volume record de demandes de passeport au cours de la dernière année et a pris les mesures nécessaires pour ramener les temps d'attente à des niveaux acceptables aussi rapidement que possible. Le succès de ces mesures se reflète dans les résultats de décembre, l'un des mois les plus occupés et au cours duquel plus de 80 % de nos clients ont attendu moins de 45 minutes. Ce rendement est supérieur à celui enregistré l'année précédente pour la même période.

Veuillez noter qu'en raison de difficultés techniques, les données des mois de février et mars n'ont pu être recueillies.

Figure 4 : Pourcentage des clients ayant attendu moins de 45 minutes dans les bureaux de service en personne

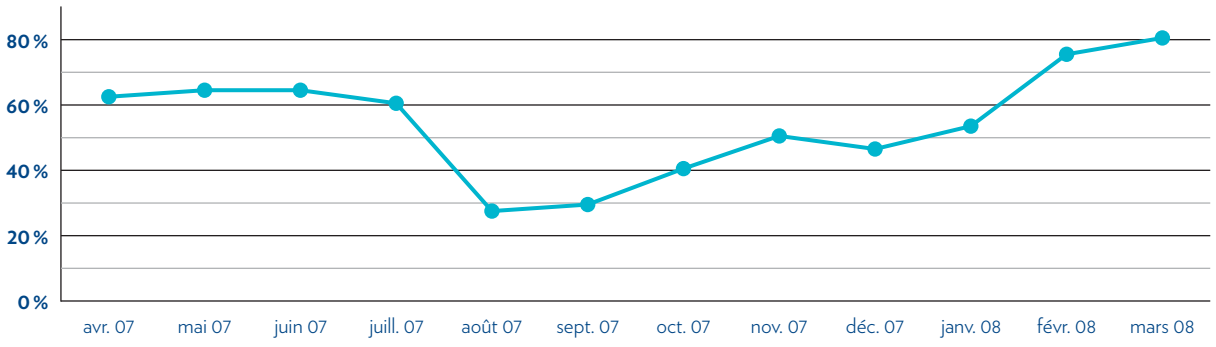


Temps d'attente pour les appels complétés

En 2007-2008, 54 % de nos clients ont été mis en attente téléphonique durant six minutes ou moins. L'augmentation spectaculaire du nombre d'appels liée à la demande élevée a exercé une pression opérationnelle considérable sur ce service. Le système téléphonique a été optimisé par l'ajout de nouveaux ports, mesure qui a permis d'améliorer l'accessibilité, comme l'indiquent les résultats enregistrés pour les mois de février et de mars.

« **L'augmentation spectaculaire du nombre d'appels** liée à la demande élevée a exercé une pression opérationnelle considérable sur ce service. »

Figure 5 : Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en six minutes ou moins



Délais de traitement

Au cours de l'exercice 2007-2008, les normes de service relatives au délai de traitement ont été respectées pour 75,7 % des demandes. Les normes régissant le service urgent et le service express ont été respectées pour 99 % des demandes. Le volume record de demandes de passeport enregistré durant les premiers mois de l'exercice 2007-2008 a surpassé de près du double la capacité existante. En raison de cette forte augmentation de la demande, les objectifs n'ont pas été atteints durant la première moitié de l'exercice. L'organisme s'est employé sans tarder à remédier aux problèmes de capacité. Résultat : tous les modes de prestation répondaient aux normes de service vers décembre 2007.

« Le **volume record de demandes de passeport** enregistré durant les premiers mois de l'exercice 2007-2008 a surpassé de près du double la capacité existante. »

Figure 6 : Service au comptoir

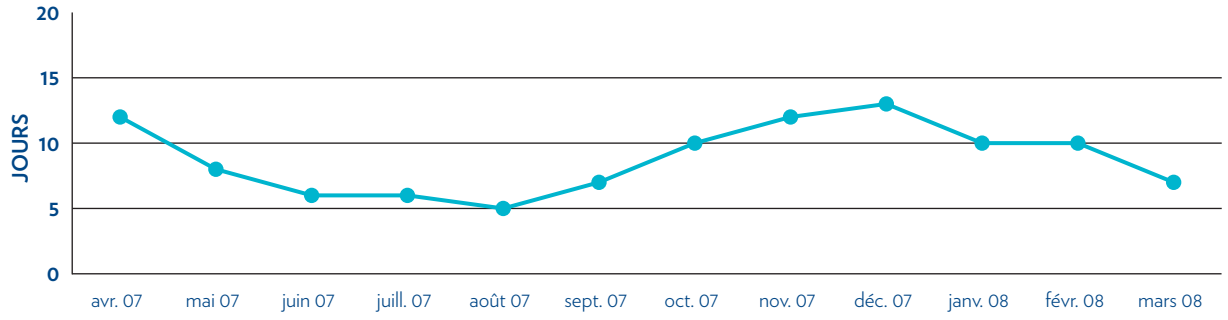


Figure 7 : Service par la poste

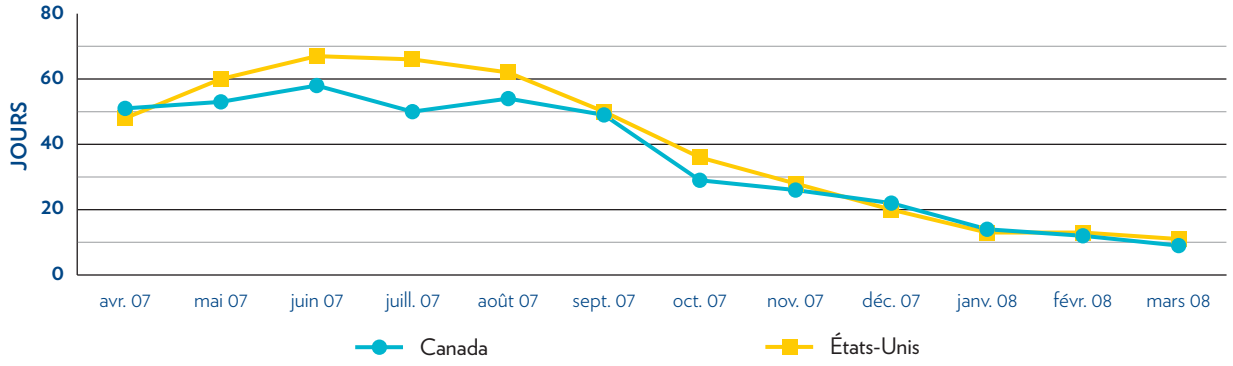
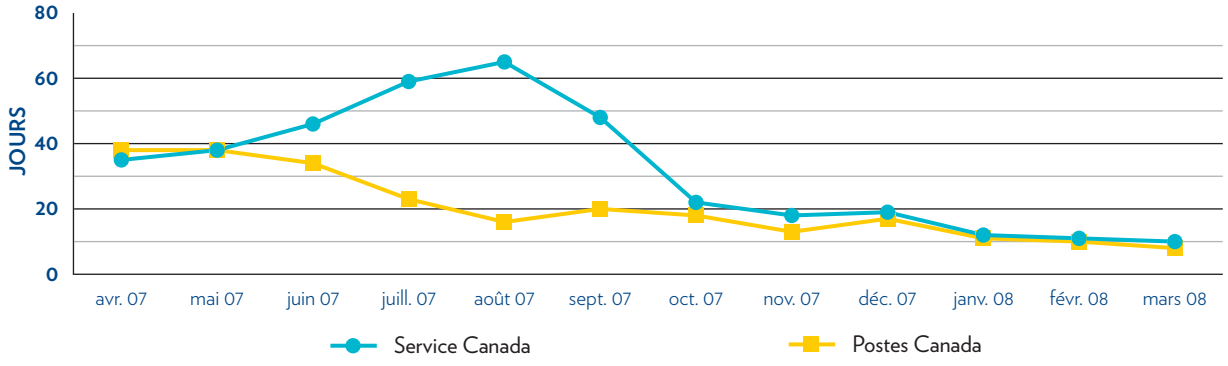


Figure 8 : Délais de traitement de Passeport Canada pour les demandes présentées par l'intermédiaire des agents réceptionnaires



3. ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Au Sous-ministre adjoint,
Services ministériels, Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
Fonds renouvelable de Passeport Canada

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du **Fonds renouvelable de Passeport Canada** au 31 mars 2008 et les états des résultats et variation de l'actif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été préparés selon les principales conventions comptables décrites ci-dessous afin de satisfaire aux exigences prescrites par la section 4 de la *Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes* du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les exigences de rapport du Receveur général du Canada pour les fonds renouvelables. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du **Fonds renouvelable de Passeport Canada**. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du **Fonds renouvelable de Passeport Canada** au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les règles comptables s'appliquant aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada décrites à la note 2.

Les montants comparatifs au 31 mars 2007 proviennent d'états financiers qui ont été vérifiés par d'autres vérificateurs.

Ces états financiers, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par la direction du Fonds renouvelable et le Conseil du Trésor afin de satisfaire la Loi sur les Fonds renouvelables. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

Ottawa, Canada,
Le 30 mai 2008.

Ernst & Young s.r.l.
Comptables agréés

ERNST & YOUNG

FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA GESTION

Nous avons préparé les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada exigés par le Conseil du Trésor, conformément à sa politique, concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du receveur général du Canada. Ces états financiers ont été préparés par la gestion du Fonds selon les principales conventions comptables établies et énoncées à la note 2 des états financiers, sur une base comparable à celle de l'exercice précédent. Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

La responsabilité concernant l'intégrité et l'objectivité des données de ces états financiers incombe à la gestion du Fonds. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleures estimations et jugements de la gestion tout en tenant compte de leur importance relative. Pour s'acquitter de ses responsabilités de comptabilité et d'information, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. À moins d'avis contraire, l'information financière soumise pour la préparation des *Comptes publics du Canada* et incluse dans le Rapport ministériel sur le rendement du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international concorde avec les états financiers ci-joints.

La Direction des services financiers du Fonds élabore et distribue les politiques de gestion financière et de comptabilité et émet des directives spécifiques assurant le respect des normes de comptabilité et de gestion financière. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus afin de fournir une certitude raisonnable que les opérations sont approuvées par le Parlement, exécutées selon des règlements applicables et comptabilisées adéquatement afin d'assurer la reddition de comptes au regard des fonds publics et de protéger les actifs confiés à la gestion du Fonds. Le Fonds s'efforce également d'assurer l'objectivité et l'intégrité des données contenues dans ses états financiers par la sélection minutieuse, la formation et le perfectionnement d'un personnel qualifié, par des arrangements organisationnels permettant un partage juste des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer que ses règlements, conventions, procédures et autorités directoriales sont compris dans toute l'organisation.

La Direction a présenté les états financiers au vérificateur externe, qui les a vérifiés dans le but de fournir sur ceux-ci une opinion indépendante qui est annexée à ces états financiers.

Approuvé par :

Le directeur général des
Services généraux

Denis Fortier

Le président-directeur général de
Passeport Canada

Gerald Cossette

Le 3 juin 2008

État de la situation financière

Au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Actif		
À court terme :		
Débiteurs :		
Gouvernement du Canada	15 807 $	5 487 $
Tiers	116	381
Charges payées d'avance	4 124	746
Stock	7 613	4 435
	27 660	11 049
À long terme :		
Immobilisations (note 3) :		
Au coût	146 938	117 973
Moins amortissement cumulé	97 713	85 287
	49 225	32 686
	76 885 $	43 735 $
Passif		
À court terme :		
Créditeurs et charges à payer :		
Gouvernement du Canada	4 573 $	3 734 $
Tiers :		
Créditeurs	17 714	11 547
Indemnités de vacances	3 926	3 324
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	425	306
Revenus reportés	353	2 375
Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	511	666
	27 502	21 952
À long terme:		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	15 677	13 690
	43 179	35 642
Actif Net (note 4)	33 706	8 093
Obligations contractuelles (note 5)		
	76 885 $	43 735 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des résultats et variation de l'actif net

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

	2008	2007
Revenus :		
Droits gagnés	286 360 $	231 149 $
Revenus divers	3 378	375
	289 738	231 524
Coût des marchandises vendues :		
Matériel de passeport	19 187	17 758
Bénéfice brut	270 551	213 766
Frais d'exploitation :		
Traitements et avantages sociaux	163 313	121 880
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	2 440	1 895
Fret, messageries et camionnage	27 815	21 255
Services professionnels et spéciaux	13 309	8 201
Amortissement	12 426	12 518
Locaux	12 266	11 126
Télécommunications	8 628	3 219
Information	6 464	1 977
Entretien et réparations	4 581	4 924
Services de passeports dans les missions à l'étranger (note 6)	4 447	4 447
Imprimerie, papeterie et fournitures	3 725	3 034
Voyages et déménagements	3 223	1 951
Services postaux et affranchissements	2 449	2 038
Location	485	371
Divers	217	61
	265 788	198 897
Résultats nets	4 763 $	14 869 $
Actif net, au début de l'exercice	8 083	19 853
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(10 802)	(30 409)
Apport d'actif	31 652	3 780
Actif net, à la fin de l'exercice (note 4)	33 706 $	8 093 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

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

	2008	2007
Activités d'exploitation :		
Résultats nets	4 763 $	14 869 $
Plus :		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1 832	1 574
Amortissement	12 426	12 518
	19 021	28 961
Variation d'actif et passif à court terme (note 7)	(10 906)	4 644
Ressources financières nettes fournies par les activités d'exploitation	8 115 $	33 605 $
Activités d'investissement :		
Acquisition d'immobilisations	(28 965)	(6 976)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(28 965)	(6 976)
Activités de financement:		
Apport d'actif (note 4)	31 652	3 780
Ressources financières nettes fournies par les activités de financement	31 652	3 780
Ressources financières nettes fournies et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	10 802 $	30 409 $
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	60 754	30 345
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice (note 4)	71 556 $	60 754 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes aux états financiers

31 mars 2008

1. Autorisation et objectif

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada (le Fonds) a été établi en 1969 pour assurer la délivrance des documents de voyage aux 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 renouvelable*s 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, d'acquisition d'immobilisations et de financement temporaire des déficits de fonctionnement accumulés. Un montant de 746 000 $, représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981.

2. Principales conventions comptables

(a) Méthode de comptabilité

Ces états financiers ont été préparés selon les principales conventions comptables décrites ci-dessous afin de satisfaire aux exigences prescrites par la section 4 de la *Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes* du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les exigences de rapport du Receveur général du Canada sur les fonds renouvelables. Les méthodes comptables utilisées pour l'établissement des états financiers diffèrent sensiblement des principes comptables généralement reconnus au Canada pour les raisons suivantes :

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

Notes aux états financiers — page 2

31 mars 2008

2. Principales conventions comptables (suite)

(b) Constatation des revenus

Les droits de passeport sont comptabilisés comme revenus au moment de la demande, qui se fait lors de la réception du paiement et de la vérification de l'intégralité des données contenues dans la demande.

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

(c) Stocks

Les stocks de fournitures et d'approvisionnements sont inscrits au prix coûtant selon la méthode du coût moyen.

(d) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'acquisition et amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de chaque immobilisation, comme suit :

Catégorie	Durée de vie utile estimative
Capital Projects	Une fois qu'ils sont en service, selon la catégorie d'actifs
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	3 à 5 ans
Autres machines et équipements	5 ans

Les améliorations locatives sont incluses dans les projets d'immobilisations et sont amorties selon la méthode linéaire sur le moindre du reste de la durée du bail ou de la durée de vie utile estimative de l'amélioration.

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

Catégorie	Durée de vie utile estimative
Plan de perfectionnement de la technologie (PPT) :	
Machines et équipements	10 ans
Système	4 ans
Ameublement	10 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	4 ans

Notes aux états financiers — page 3

31 mars 2008

2. Principales conventions comptables (suite)

e) Indemnités de cessation d'emploi

Les employés du Fonds ont droit à des indemnités de cessation d'emploi, selon les niveaux de salaire en vigueur au moment de la cessation d'emploi conformément aux conventions collectives et aux conditions d'emploi. Le coût des prestations gagnées est comptabilisé au fur et à mesure que les prestations sont acquises par les employés.

f) Régime de retraite

Les employés du Fonds 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 Fonds 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 Fonds et sont imputées aux opérations sur une base courante. Le Fonds n'est pas tenu, dans le cadre de la loi actuelle, de verser des contributions pour palier aux insuffisances du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais au Trésor pour les paiements d'indexation en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires.*

g) Utilisation d'estimations comptables

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

h) Instruments financiers

Sauf indication contraire, la juste valeur des instruments financiers se rapproche de leur coût. Les instruments financiers du Fonds sont composés des débiteurs, des créditeurs et charges à payer, des salaires et vacances à payer. La direction est d'avis que ces instruments ne font pas courir de risques importants au Fonds en ce qui concerne les intérêts, la monnaie ou le crédit.

Notes aux états financiers — page 4

31 mars 2008

3. Immobilisations et amortissement cumulé

(en milliers de dollars)

Immobilisations	Solde au début de l'exercicer	Acquisitions	Aliénations, transferts et ajustements	Solde à la fin de l'exercice
Plan de perfectionnement de la technologie	33 877 $	-	-	33 877 $
Projets d'immobilisations	76 714	27 152	(8 157)	95 709
Ameublement	84	-	-	84
Équipement TED	6 969	1 792	6 739	15 500
Véhicules motorisés	-	18	-	18
Autres machines et équipements	329	3	1 418	1 750
	117 973 $	28 965 $	-	146 938 $

Amortissement cumulé	Solde au début de l'exercice	Amortissement	Solde à la fin de l'exercice	Valeur nette aux livres
Plan de perfectionnement de la technologie	33 799 $	40 $	33 839 $	38 $
Projets d'immobilisations	45 223	10 082	55 305	40 404
Ameublement	65	9	74	10
Équipement TED	5 954	2 010	7 964	7 536
Véhicules motorisés	-	-	-	18
Autres machines et équipements	246	285	531	1 219
	85 287 $	12 426 $	97 713 $	49 225 $

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

Notes aux états financiers — page 5

31 mars 2008

4. Actif net

(en milliers de dollars)

	2008	2007
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(71 556 $)	(60 754 $)
Surplus accumulé	57 334	52 571
Apport d'actif	47 928	16 276
	33 70 $	8 093 $

Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds :

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

Surplus accumulé :

Le surplus accumulé est une accumulation des surplus de chaque exercice incluant la prise en charge de l'actif net de 746 000 $ au moment de l'établissement du Fonds.

Apport d'actif :

Au cours de l'année, le Fonds a reçu un montant de 31 652 000 $ (3 780 000 $ en 2007) du Conseil du Trésor afin de financer principalement les projets en capital de l'initiative de sécurité nationale et répondre aux recommandations du rapport du vérificateur général.

5. Obligations contractuelles

Le Fonds loue ses locaux et autres équipements de bureau en vertu de contrats de location-exploitation venant à terme en 2018. Les paiements de location futurs annuels sont approximativement comme suit :

(en milliers de dollars)

2009	33 665 $
2010	7 545
2011	6 056
2012	4 308
2013	3 765
2014 et après	11 774
	67 113 $

Notes aux états financiers — page 6

31 mars 2008

6. Opérations entre apparentés

Le fonds 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 laquelle est représentative de l'entente entre les deux parties.

Une des fonctions du Fonds, 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 des résultats. Pour l'exercice 2008, le Fonds a collecté et remis au MAECI 93 760 600 $ (2007 — 73 870 000 $) en frais consulaires.

7. Variation d'actif et passif à court terme

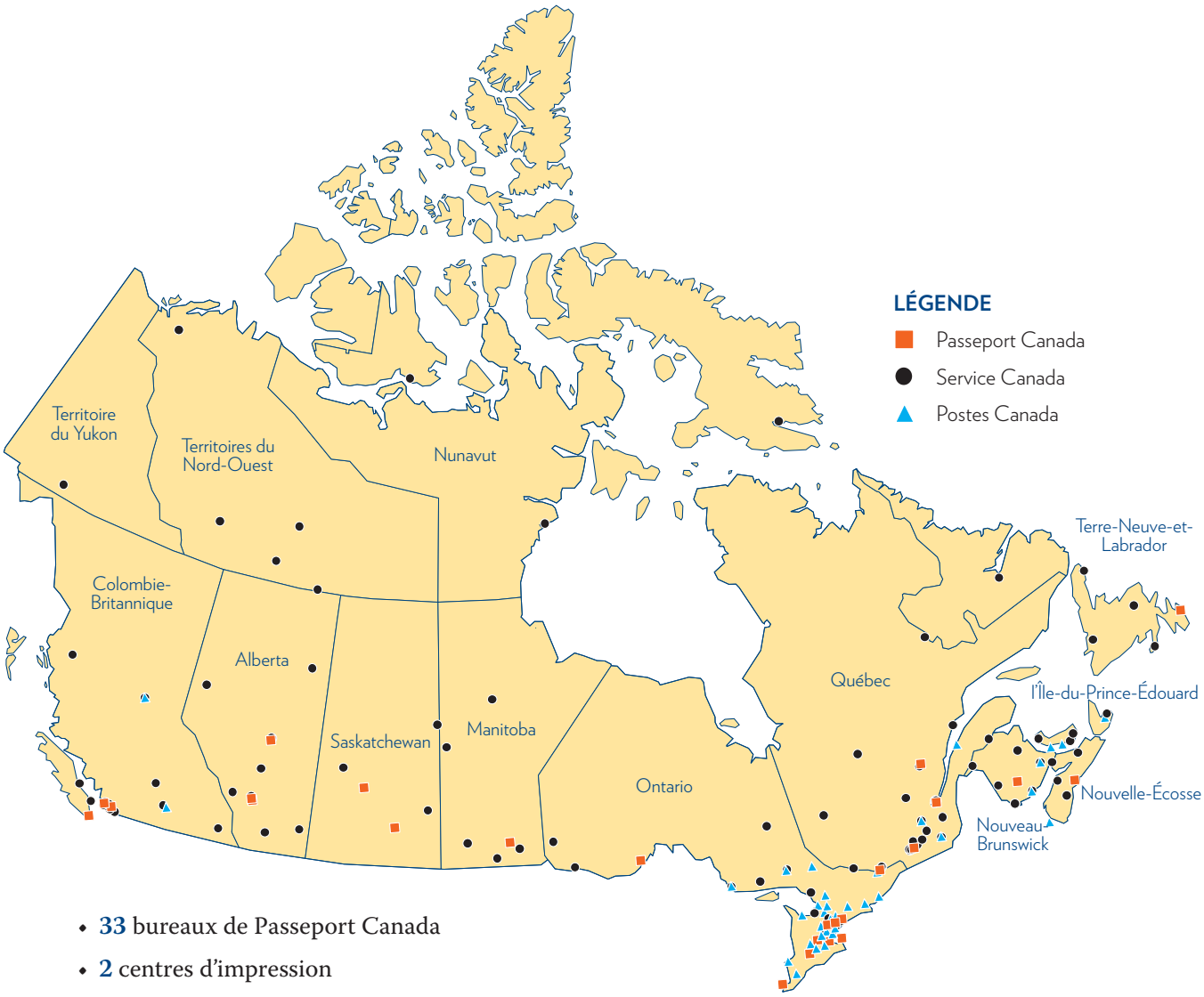
(en milliers de dollars)

	2008	2007
Actifs :		
Débiteurs —		
Gouvernement du Canada	(10 320 $)	(3 314 $)
Débiteurs — Tiers	265	212
Charges payées d'avance	(3 378)	568
Stocks	(3 178)	748
Créditeurs et charges à payer :		
Gouvernement du Canada	839	1 975
Tiers — Créditeurs	6 167	1 758
Tiers — Indemnités de vacances	602	384
Tiers — Retenues sur paiements aux entrepreneurs	119	92
Revenus reportés	(2 022)	2 221
	(10 906 $)	4 644 $

8. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de se conformer à la présentation de l'exercice courant.

4. POINTS DE SERVICE



- **33** bureaux de Passeport Canada
- **2** centres d'impression
- **2** centres d'appels
- **56** agents réceptionnaires de Postes Canada
- **101** agents réceptionnaires de Service Canada

ANNEXE A

Passeport Canada — Services de passeport

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

JUIN 2008

TABLE DES MATIÈRES

Gestion du changement

3.65 Information sur le rendement . . . 3
3.70 Planification d'urgence . . . 4
3.71 Prévoir la demande et influer sur elle . . . 5
3.75 Communication sur le rendement . . . 7
3.77 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration . . . 9
3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration . . . 11
3.79 Gestion des initiatives d'amélioration . . . 13
3.81 Gestion des initiatives d'amélioration . . . 15

Sécurité et validation de l'identité

3.28 Cotes de sécurité des employés . . . 17
3.30 Assurance de la qualité . . . 19
3.31 Outils de vérification des documents . . . 21
3.34 Vérification des répondants . . . 23
3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil . . . 25
3.36 Vérifications des données d'état civil . . . 26
3.41 Accès au système de délivrance des passeports . . . 27
3.43 Listes de surveillance . . . 29
3.43 Listes de surveillance . . . 34
3.50 et 3.51 Faiblesses notées dans les enquêtes sur les cas délicats . . . 35
3.57 Délivrance des passeports à l'étranger . . . 37
3.58 Évaluation du risque de sécurité . . . 40

Introduction de droits

3.93 Les conditions fixées par le Conseil du Trésor pour les droits consulaires n'ont pas été suivies . . . 42
3.94 La nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* impose des exigences supplémentaires . . . 43
3.96 La nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* impose des exigences supplémentaires . . . 44

Service au public

3.62 et 3.63 Normes de service . . . 45
3.73 Services offerts par l'entremise des députés . . . 47
3.74 Consultation des clients . . . 48

NOTA — Si les mesures prises pour donner suite à une recommandation sont entièrement terminées, il n'y aura pas d'autre mise à jour.

GESTION DU CHANGEMENT

3.65 Information sur le rendement

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Les plans d'entreprise du Bureau des passeports donnent des précisions sur trois principaux secteurs de rendement : les services au public, la sécurité et la stabilité des activités. Le Bureau communique de l'information poussée dans ses rapports annuels sur les services offerts au public. Cependant, l'information communiquée au Parlement sur la sécurité et la stabilité des activités est limitée.

Réponse de Passeport Canada

L'établissement de mesures du rendement est un volet essentiel du Cadre de gestion stratégique qui sera mis en œuvre et aidera à répondre aux exigences en matière d'établissement de rapports.

Mesures terminées

- Quatre équipes ont élaboré des cartes stratégiques qui ont été combinées pour constituer le tableau de bord de Passeport Canada (2005-2006).
- Le tableau de bord, qui inclut les mesures de rendement liées aux objectifs stratégiques, a été présenté au Comité exécutif de Passeport Canada en janvier 2006.
- Un plan de communications a été élaboré en mars 2006.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

- Retardées en raison de la crise provoquée par le volume.
- L'approche en cascade du tableau de bord fera partie de l'approche de planification intégrée. Ce processus sera mis en place d'ici août 2008.

3.70 Planification d'urgence

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Il n'y avait pas de plan d'urgence, de fonds d'urgence ou d'installations temporaires pour faire face à cette demande sans précédent. Le Bureau des passeports n'avait pas établi de cadre de gestion intégrée du risque pour être en mesure de répondre aux urgences et à la demande de services avant de faire face à des interruptions de service.

Réponse de Passeport Canada

Des mesures concernant les points de service et les améliorations seront mises en œuvre conformément à une approche de gestion des risques.

Mesures terminées

- Un plan financier d'urgence a été présenté au Comité exécutif de Passeport Canada, le 11 janvier 2006.
- Des plans de continuité des activités, dans les situations d'urgence, ont été mis au point pour les 33 bureaux régionaux.
- Un plan d'urgence approuvé a été achevé, ainsi que le nouveau cadre financier pour la gestion du budget. Une réserve d'urgence correspondant à 2,5 % des recettes prévues a été constituée au cours de l'exercice financier 2006-2007.
- Une étude (fondée sur des paramètres précis) portant sur des organisations similaires et visant à déterminer les meilleures pratiques dans le domaine de la gestion du volume et de la planification d'urgence a été menée avec succès en 2007-2008.
- La gestion de la charge de travail et la répartition du volume font maintenant partie des activités normales. Il existe maintenant des quarts de travail de soir dans la plupart des bureaux, afin de faire face aux pics de la demande. Le traitement des dossiers présentés par le biais des boîtes de dépôt permet d'atténuer les longues files d'attente dans les bureaux régionaux (2007-2008).
- **Mesures entièrement terminées (ne seront plus mentionnées dans les futures mises à jour).**

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.71 Prévoir la demande et influer sur elle

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

L'incapacité de prévoir la demande et d'influer sur elle impose un fardeau indu sur le service.

Le Bureau des passeports n'a pas un grand pouvoir d'action sur ce phénomène. Cependant, il peut influencer la demande dans une certaine mesure. Déjà, dans son plan d'entreprise de 2000-2002, il traitait du concept de l'« étalement de la demande ».

Réponse de Passeport Canada

1. - En décembre 2004, on a intégré au modèle de prévision des paramètres de politiques pour mieux mesurer la demande.

2. - Les prochaines étapes du processus de renouvellement simplifié des passeports ont été définies. Maintenant, l'accent est mis davantage sur le client et le renouvellement simplifié des passeports sera dorénavant un processus d'auto-identification.

3. - On entreprendra une consultation systématique du public pour mieux comprendre les causes des fluctuations de la demande et l'impact des politiques sur cette dernière. En collaboration avec le Conference Board du Canada, Passeport Canada pourra ainsi obtenir des prévisions plus précises reflétant les facteurs socio-politiques.

4. - On appliquera, à titre de projet pilote, un système de rendez-vous permettant aux demandeurs d'un premier passeport de venir faire leur demande en personne.

Mesures terminées

1. - Le modèle de prévision a été achevé en décembre 2004.

2. - Le renouvellement simplifié des passeports a été lancé en 2007.

3. - Des sondages ont été réalisés en décembre 2004, avril 2005 et mars 2006 (sondage omnibus).

   - En 2007, Passeport Canada s'est doté d'une capacité interne de prévision de la demande et il utilise les recherches sur l'opinion publique pour son modèle de la demande de passeports.

   - En janvier 2008, on a effectué un sondage téléphonique sur la demande de passeports auprès des Canadiens vivant près de la frontière, en utilisant un échantillon de 4 000 personnes.

   - En 2008-2009, Passeport Canada prévoit de faire des sondages similaires, avant l'établissement de chaque prévision, afin de mieux estimer la demande et d'ajuster les prévisions en conséquence.

SUIT...

4. S/O
Mesures en cours :
1. S/O
2. S/O
3. - Des sondages et examens continus seront intégrés au processus de prévisions. - Les prévisions de volume seront revues et révisées au besoin, en fonction des données d'enquêtes et d'une mise à jour du Conference Board.
4. S/O
Mesures reportées :
1. S/O
2. S/O
3. S/O
4. - Un projet pilote relatif au processus de rendez-vous, qui devait être mis en œuvre dans deux bureaux, a été retardé à cause du volume élevé. Le projet est prévu pour le présent exercice financier.

3.75 Communication sur le rendement

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Établir d'autres normes de service, notamment pour les services d'information assurés par courriel, par d'autres moyens de correspondance et par téléphone, et en rendre compte.

Réponse de Passeport Canada

Le rapport annuel de 2004-2005 comportait plus d'information sur le rendement en matière de sécurité et de stabilité ainsi que sur les normes et le rendement des services par téléphone. Passeport Canada rendra davantage compte sur le rendement pour toutes les normes de services.

Mesures terminées

- Des normes sur les demandes de renseignements par téléphone ont été définies et incluses dans le Rapport annuel 2004-2005.
- On a élaboré des mesures de rendement associées à l'amélioration de la sécurité et des activités, à la suite de la mise en œuvre du Cadre de gestion stratégique et elles ont été incluses dans le Rapport annuel 2005-2006.
- Passeport Canada a établi quatre indicateurs pour mesurer le rendement du Centre d'appels (en se fondant sur les directives du Conseil du Trésor pour mesurer le rendement du service par téléphone) :
  - Accès au système téléphonique — 95 % des demandeurs n'obtiendront pas une tonalité de ligne occupée.
  - Accès aux agents — 80 % des demandeurs qui voudront parler à un agent, seront mis dans la file d'attente.
  - Délais d'attente en ligne — 75 % des demandeurs parleront à un agent en moins de 8 minutes.
  - Accès à l'information par le système de réponse vocale interactive (RVI) (aucun agent requis) — 60 % des demandeurs obtiendront les renseignements sans avoir à parler à un agent.
- Depuis novembre 2005, Passeport Canada produit des rapports mensuels à l'aide de ces indicateurs de rendement. Trois initiatives ont été prises pour améliorer le rendement du Centre d'appels :
  - Équilibrage des charges en fonction de la capacité existante — en février 2006, les appels provenant de trois indicatifs régionaux ont été transférés du serveur surchargé de Montréal à celui de Gatineau.
  - Ajout de nouvelles ressources — 14 employés à plein temps et 2 à temps partiel ont été ajoutés afin de répondre plus efficacement au volume d'appels.
  - Formation des agents — en avril 2006, tous les agents du centre d'appel ont reçu une formation leur permettant de répondre à tous les types d'appels.
- À partir des directives du Conseil du Trésor et des sondages auprès des clients, des indicateurs ont été définis pour mesurer le rendement des services téléphoniques.
- Les nouvelles normes de service applicables aux centres d'appels ont été incluses dans le Rapport annuel 2006-2007.
- Les rapports sur le rendement du Centre d'appels seront utilisés pour la confirmation ou la validation du cadre de manière à ce que les objectifs correspondent aux attentes de

SUIT...

Passeport Canada et à celles des clients. Passeport Canada réalisera aussi une étude de rentabilisation afin de rehausser ou de maintenir, au besoin, les objectifs en matière de service.

- Équilibrage automatique du volume : en mai 2006, les serveurs de Passeport Canada ont été mis à niveau avec des logiciels qui transféreront automatiquement les appels à un autre serveur lorsque le serveur assigné aura atteint sa pleine capacité ou qu'il sera en panne. Ainsi, le pourcentage de demandeurs ayant accès aux agents augmentera substantiellement et les temps d'attente seront réduits.
- File d'attente prioritaire pour les passeports perdus ou volés : en mai 2006, une file d'attente prioritaire a été instaurée pour les passeports perdus ou volés.
- Nouveaux messages pour réduire la durée et le nombre des appels : en septembre 2006, Passeport Canada a inclus dans le système RVI un message répondant aux questions les plus fréquentes, encourageant les demandeurs à visiter le site Internet en cas de besoin et les invitant à se préparer pour parler à un agent, dès que l'un d'entre eux se libèrera, afin de réduire la durée des appels.
- Remaniement du site Internet : Passeport Canada a lancé un nouveau site convivial au cours du premier trimestre de 2006-2007. Ce nouveau site est conçu pour réduire le nombre d'appels en rendant l'information importante plus accessible sur Internet.
- Le 1er avril 2005, Passeport Canada a adopté les normes de rendement suivantes pour la correspondance :
  - Lettres signées par le ministre — 25 jours ouvrables
  - Lettres signées par le président-directeur général — 25 jours ouvrables
  - Courriels (INFOPASS) — deux jours ouvrables
    - Les demandes d'Infopass sont passées de 600 par semaine à 3 500 par jour, ce qui a entraîné des délais de réponse allant jusqu'à 10 jours;
    - Le volume est maintenant redescendu à 1 200 par jour, et les requérants reçoivent une réponse dans les 24 heures suivant la réception de leur demande.
- En mars 2006, on a préparé un rapport d'évaluation du rendement en fonction des normes de service pour la correspondance.
- L'application de la solution d'impression de passeports par les missions a permis d'établir une norme de service de 15 jours. Le niveau de service fait l'objet d'un suivi chaque semaine.
- Passeport Canada a entrepris un examen de ses normes de service actuelles appliquées au service aux clients, afin d'établir si elles sont valides et s'il y a des lacunes à pouvoir. Les conclusions initiales ont été présentées au Comité exécutif de Passeport Canada pour approbation.
- Depuis le 4 septembre 2007, les heures de bureau pour le service au public de tous les bureaux régionaux sont de 8 h 30 à 16 h 30.

Mesures en cours

Passeport Canada continuera de rendre davantage compte des indicateurs de rendement pour toutes les normes de service (y compris dans son rapport annuel).

Mesures reportées

S/O

3.77 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

La direction du Bureau des passeports n'a pas établi de priorités pour ces projets ni jugé de leur importance relative. Le Bureau n'utilise pas de critères officiels pour distinguer les projets prioritaires des projets non prioritaires, pour classer les projets selon leur importance ou pour déterminer l'ordre dans lequel ils doivent être menés.

Réponse de Passeport Canada

1. Une Direction générale de la gestion des projets a été créée. Elle évaluera les projets en fonction des critères énoncés dans le Cadre de gestion des projets.

2. Le Cadre de gestion stratégique aidera à définir les priorités qui correspondent aux buts et objectifs stratégiques.

Mesures terminées

1. - Une Direction générale de la gestion des projets a été mise sur pied en février 2005.

   - Une nouvelle structure de gouvernance des projets corporatifs, assortie d'un cadre de projet, a été examinée et approuvée par le Comité exécutif en mars 2006, et mise en œuvre en juin 2006.

   - Un outil permettant d'établir les priorités, au niveau des initiatives internes, a été intégré au Cadre de gestion stratégique et le nouveau Comité de gestion est en train de déterminer l'ordre des priorités des initiatives stratégiques, conformément aux quatre thèmes stratégiques.

   - Le Comité de gestion a approuvé un outil d'évaluation des analyses de rentabilisation, le 31 janvier 2007. Il s'agit d'une grille d'évaluation destinée à aider le Comité de gestion à faire des recommandations au Comité exécutif. Une série de documents de gestion de projet ont aussi été normalisés. En outre, des diagrammes conceptuels, opérationnels et techniques, ainsi qu'un plan directeur intégré pour les projets, ont été élaborés.

2. - Le Comité exécutif a défini des initiatives stratégiques qui correspondent aux quatre thèmes stratégiques (2005-2006).

   - Quatre équipes ont élaboré les cartes stratégiques qui ont ensuite été combinées pour constituer le tableau de bord de Passeport Canada (2005-2006).

   - Ce tableau de bord a été présenté au Comité exécutif et adopté en janvier 2006.

   - Un plan de communications a été élaboré en mars 2006.

SUIT...

- Le tableau de bord, comportant des mesures du rendement associées aux objectifs stratégiques, a été présenté en mars 2006. Les mesures du rendement visent tous les secteurs de l'organisation et aideront le Comité exécutif à évaluer le rendement en matière de sécurité, des services au public, des finances et des activités globales. (2005-2006).

- Une conférence annuelle sur la planification stratégique aura lieu à l'automne avec le Comité exécutif, et un examen des priorités sera entrepris à la lumière de facteurs externes et internes.

- Le Comité de gestion évalue un critère de pondération pour les initiatives, lequel servira à fixer les priorités concernant les initiatives stratégiques conformément aux quatre thèmes stratégiques (2006-2007).

Mesures en cours

1. - La mise en place d'un nouveau processus de planification est en cours pour aider à évaluer l'impact des nouvelles initiatives sur l'organisation. Ce processus comprend l'élaboration d'un portefeuille de projets s'échelonnant sur trois ans pour la mise à jour en continu de la GI/TI et de projets corporatifs qui aideront à aligner les nouvelles demandes de projets sur les objectifs et priorités stratégiques.

2. S/O

Mesures reportées

1. S/O

2. - La mise en œuvre d'un processus de planification intégrée, devant aider à établir les priorités, a été retardée à cause du volume. Un processus de planification intégrée sera mis en place d'ici août 2008.

3.78 et 3.82 Gestion des initiatives d'amélioration

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Nous avons observé que la direction n'avait pas pleinement analysé l'effet, les uns sur les autres, des projets d'amélioration menés simultanément. Nous avons constaté que la qualité des analyses justifiant l'établissement des nouveaux bureaux était faible et qu'elle ne tenait pas compte de bon nombre des exigences essentielles d'une analyse de rentabilisation, à savoir une analyse coûts-avantages, les hypothèses importantes et les obstacles majeurs, ou les répercussions sur les coûts d'exploitation futurs.

Réponse de Passeport Canada

1. On établira un cadre de gestion stratégique pour intégrer la planification stratégique, la planification des ressources humaines et la planification opérationnelle dans toutes les activités de Passeport Canada.

2. Un système de gestion par activité sera mis en œuvre pour aider la planification financière et la planification des ressources humaines en facilitant l'harmonisation entre les ressources et les activités, et les produits et services offerts.

3. Un processus d'analyse de rentabilisation a été mis au point pour tous les projets et initiatives de Passeport Canada.

Mesures terminées

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

   - Le rapport sur le rendement a été mis au point et est transmis tous les mois au Comité exécutif (2006-2007).

2. - Le système de gestion par activités a été mis en œuvre en deux phases qui sont toutes les deux terminées. Ce système est utilisé pour établir le coût des projets et des propositions et pour planifier, budgéter et réaffecter les ressources (2007-2008).

   - La phase 1 de comptabilité par activités est terminée et elle a permis de déterminer les coûts de tous les produits, services et mécanismes d'exécution (2005-2006).

   - La phase 2 de planification et de budgétisation par activités dans toute l'organisation est achevée (2007-2008).

SUIT...

3. - Un processus d'analyse de rentabilisation s'est terminé le 31 décembre 2005.

   - Un processus d'établissement des coûts a été intégré au cadre de gestion des projets (2006-2007).

   - Le Comité de gestion a approuvé un outil d'évaluation des analyses de rentabilisation, le 31 janvier 2007. Il s'agit d'une grille d'évaluation destinée à aider le Comité à faire des recommandations au Comité exécutif, à la lumière de plusieurs facteurs importants.

Mesures en cours :

S/O

Mesures reportées :

1. - L'intégration de la planification opérationnelle, de la planification financière et de la planification des ressources humaines, dans le cadre du processus du tableau de bord, a été retardée en raison du volume. Un processus de planification intégrée sera mis au point d'ici août 2008.

2. S/O

3. S/O

3.79 Gestion des initiatives d'amélioration

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

La gestion des projets et la modification de politiques ont un effet direct sur les emplois au Bureau des passeports. Or il n'existe pas de plan complet de ressources humaines à long terme pour tenir compte de l'effet de ces initiatives.

Réponse de Passeport Canada

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

Mesures terminées

- Un plan provisoire révisé a été élaboré et mis en œuvre pour la période 2005-2007.
- Un plan national de recrutement et de ressourcement a été mis au point à l'intention des examinateurs (2005-2006).
- Passeport Canada concentre ses efforts sur la mise en œuvre des grandes modifications apportées à la gestion des RH par la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP), la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP) et les autres nouvelles lois adoptées pendant l'exercice 2005-2006. La formation offerte aux membres du Comité exécutif, en mars 2006, a donné l'impulsion nécessaire à l'élaboration d'un processus de planification intégrée des RH et des activités.
- Les éléments requis avant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan, comme une analyse de l'environnement, une analyse des tendances et pratiques en matière de ressources humaines ou un rapport sur les effectifs, ont été réalisés (2006-2007).
- Les consultations relatives à l'élaboration des plans de RH, puis la présentation des plans des RH approuvés pour chacune des directions générales se sont terminées le 31 mars 2008. La consolidation et l'intégration de ces plans de RH sont en cours d'achèvement et ces derniers devraient être publiés d'ici l'automne 2008.
- Afin d'accroître la capacité de la Direction générale des ressources humaines de répondre aux besoins de l'organisme, un examen organisationnel a été entrepris et sa mise en œuvre est en cours durant l'exercice 2008.
- On a déterminé les besoins en formation des gestionnaires afin que ces derniers comprennent bien l'effet des changements nécessaires imposés par la *LMFP* et exercer leurs pouvoirs délégués. En tenant compte des pressions opérationnelles, la plupart des gestionnaires principaux ont complété la formation exigée.
- Pour répondre au volume croissant de demandes, Passeport Canada a procédé à un recrutement massif à travers le Canada. Afin d'accélérer les processus de recrutement et faciliter la mise en œuvre de la stratégie, un gestionnaire de projet a été embauché pour coordonner et gérer l'initiative (2007-2008).

SUIT...

Mesures en cours
S/O
Mesures reportées
- L'élaboration du plan intégré de ressources humaines se poursuivra au cours de 2008-2009. - Le Comité exécutif a approuvé en principe la nouvelle structure de la Direction générale des ressources humaines, le 30 avril 2007. L'approbation financière a aussi été obtenue pour la mise en œuvre de cette nouvelle structure, dont le lancement était prévu pour le premier trimestre. Cependant, cette mise en place a été repoussée jusqu'à l'automne en raison des exigences opérationnelles. - Le manque d'espace physique limite actuellement la dotation en personnel de la Direction générale des ressources humaines. La nouvelle structure sera mise en place progressivement. Le mandat du Comité des ressources humaines sera réexaminé et étendu afin qu'il puisse soutenir la planification intégrée des RH et des opérations de façon plus adéquate. Un instrument de délégation en matière de RH a été créé et approuvé à la fin de septembre. De nouvelles politiques (p. ex. nominations intérimaires) sont aussi en voie d'élaboration afin de soutenir l'équipe de gestion.

3.81 Gestion des initiatives d'amélioration

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Il faudra de nombreuses améliorations sur les plans des technologies et de l'assurance de la qualité pour accroître la sécurité de la délivrance des passeports. De plus, le Bureau des passeports compte apporter plusieurs changements au mode de prestation des services. À notre avis, compte tenu des améliorations qui ont déjà été apportées, les systèmes et pratiques de gestion actuels ne sont pas adéquats pour relever les défis à venir en matière de services.

Réponse de Passeport Canada

1. On a constitué un Conseil de l'amélioration continue, dont le mandat consiste à effectuer une surveillance consultative en ce qui concerne les problèmes d'amélioration et à présenter des recommandations au Comité exécutif.

2. On élaborera une stratégie et un modèle en matière de services intégrés, en vue d'analyser la prestation des services du point de vue des clients et de définir les principes de l'amélioration des services.

Mesures terminées

1. - En janvier 2006, le Conseil a demandé aux directions générales de déterminer les secteurs à améliorer au cours du prochain exercice financier 2006-2007.

   - En février 2006, le Conseil s'est réuni et a fixé des priorités d'amélioration pour l'exercice financier 2006-2007.

2. - En 2005-2006, le projet de stratégie en matière de services intégrés a débuté avec la définition du processus actuel, tel qu'il est perçu par les clients.

   - Les principes du modèle de service ont été énoncés et présentés au Comité exécutif (2006-2007).

Mesures en cours

1. - En avril 2006, on a présenté la stratégie et l'approche au Comité exécutif. Elles seront intégrées aux plans d'entreprise de chaque direction générale.

   - En avril 2006, les directions générales ont commencé à appliquer les améliorations quotidiennes sélectionnées.

SUIT...

2. - La stratégie et le modèle de service sont en cours d'élaboration.

   - Des engagements en matière de service aux clients seront élaborés et des capacités connexes seront mises en place.

   - Des initiatives à court et à long termes pour promouvoir la stratégie seront définies.

Mesures reportées
S/O

3.28 Cotes de sécurité des employés

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

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

Une telle situation nous fait craindre que, contrairement à la politique du gouvernement, des personnes n'ayant pas la cote de sécurité adéquate, pouvaient avoir accès à certains biens essentiels.

Réponse de Passeport Canada

1. Les cotes de sécurité des employés ayant accès au système de délivrance des passeports ont été mises à jour.

2. On analysera tous les postes et toutes les exigences à l'égard des cotes de sécurité de Passeport Canada.

Nota — La nouvelle exigence prévoyant que tous les employés ayant accès aux passeports vierges, doivent avoir une cote de sécurité de niveau secret découle du fait que les passeports vierges sont considérés comme des biens touchant la sécurité nationale.

La Politique de sécurité nationale du gouvernement du Canada définit maintenant les **renseignements classifiés** comme « des renseignements d'intérêt national susceptibles d'être visés par une exclusion ou une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à l'intérêt national ».

Secret est maintenant défini comme étant le « niveau de classification s'appliquant aux renseignements et aux biens dont il est raisonnable de s'attendre à ce que leur compromission, leur enlèvement, leur modification, leur interruption ou leur destruction cause des préjudices graves à l'intérêt national ».

La prestation du programme de passeport du Canada à l'étranger exige le recrutement de Canadiens non résidents et d'employés non canadiens recrutés sur place. Les exigences relatives à la cote de sécurité de niveau secret sont beaucoup plus sévères depuis les événements du 11 septembre. Les employés non canadiens qui travaillent dans les missions à l'étranger ne peuvent généralement pas obtenir la cote de sécurité de niveau secret. C'est pourquoi Passeport Canada, en coopération avec le ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI), analyse actuellement les options possibles, notamment le rapatriement des privilèges d'admissibilité, afin de permettre aux missions à l'étranger de continuer à offrir les services de passeports, tout en respectant les politiques sur la sécurité.

Mesures terminées

1. - Les 42 examinateurs assurant un « service complet » détiennent maintenant la cote de sécurité appropriée.

SUIT...

2. - La plupart des analyses ont été terminées au cours de l'exercice financier 2005-2006.

   - Les cotes de sécurité des employés des centres d'appels et des centres d'impression ont été mises à jour.

   - Une nouvelle norme du Secrétariat du Conseil du Trésor aura des répercussions sur les cotes de sécurité, mais elle n'a pas encore été publiée. Toutefois, Passeport Canada traite les cotes de sécurité en fonction des attentes de cette nouvelle norme.

   - Les cotes de sécurité attribuées aux employés des Opérations centrales ont été mises à jour.

   - Au cours de l'exercice financier 2006-2007, Passeport Canada a continué de s'assurer que les nouveaux agents obtenaient une cote de sécurité de niveau secret. Les agents actuels qui ont accès aux biens classifiés, ont une cote de sécurité de niveau secret.

   - Les mesures visant à améliorer la sécurité de la manipulation du matériel employé pour les passeports, dans les missions à l'étranger, figurent au point 3.57 du présent document.

   - En ce qui concerne les employés recrutés sur place (ERP), Passeport Canada travaille de concert avec Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) afin de réduire les risques inhérents à ce processus. Le risque a été atténué avec le rapatriement des services d'impression et le sera encore avec le rapatriement de la détermination de l'admissibilité (2006-2007).

   - Passeport Canada étudie une approche graduelle, en consultation avec la Direction générale des affaires consulaires du MAECI, pour rapatrier le processus de l'admissibilité (2007-2008).

Mesures en cours

1. S/O

2. - Un document sur les options de rapatriement est en cours d'élaboration; il devrait être présenté au Comité exécutif d'ici décembre 2008.

Mesures reportées

S/O

3.30 Assurance de la qualité

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

L'assurance de la qualité de la fonction d'examinateur fait défaut.

Un système d'assurance de la qualité qui permet de vérifier si l'examinateur prend la bonne décision concernant les documents d'identité qui lui sont présentés par un requérant et les autres fonctions d'admissibilité.

Réponse de Passeport Canada

Un programme crédible d'assurance de la qualité sera mis sur pied. Des vérifications indépendantes seront exécutées par le Bureau de l'inspecteur général du MAECI, en fonction de critères établis dans le but de créer une base de référence durant l'exercice budgétaire en cours.

Mesures terminées

- En janvier 2006, le Comité exécutif a approuvé des fonds et une méthodologie pour établir un plan préliminaire d'assurance de la qualité, basé sur une révision statistiquement valide et systématique des activités d'examen des demandes de passeport. Les détails de l'activité ont été établis en consultation avec le Bureau de l'inspecteur général et la méthodologie d'échantillonnage a été établie en consultation avec Statistique Canada.
- L'activité d'établissement d'une base de référence pour l'assurance de la qualité repose sur l'évaluation des éléments critiques de la page d'identité du passeport. Ces éléments comprennent : le nom de famille, le prénom, la date de naissance, le lieu de naissance, le pays de naissance et la citoyenneté.
- La Direction générale des Opérations a fait le point sur la qualité en juillet 2006, constituant ainsi une base de référence pour faire des comparaisons.
- Un système amélioré de remarques a été récemment mis sur pied pour permettre aux employés d'utiliser des remarques préétablies, claires et faciles à comprendre. Cette amélioration augmente la qualité de l'information contenue dans IRIS.

Mesures en cours

S/O

SUIT...

Mesures reportées

- Passeport Canada a dû mettre un terme à son contrat avec le consultant en raison de difficultés liées à l'envergure du projet.

- En se basant sur l'expérience de 2006, Passeport Canada examinera de nouveau son taux d'erreur dans les entrées de données en procédant à un échantillonnage de tous les modes de prestation de services. Passeport Canada vérifiera huit éléments (préalablement identifiés) et ajoutera aussi la vérification des renseignements sur la preuve documentaire de citoyenneté (PDC) consignés dans notre système basé sur la PDC présentée par le requérant. Cette validation consiste à vérifier certains champs de la PDC originale qui a été présentée au moment de la demande, par rapport à l'information consignée dans IRIS. Les échantillons ont été déterminés de concert avec Statistique Canada et sont basés sur une étude des volumes actuels.

- L'élaboration d'une méthodologie permettant d'établir un programme d'assurance de la qualité de portée plus vaste est en cours. La méthodologie sera établie selon les conditions actuelles et elle sera révisée en fonction des modifications apportées aux processus. Les aspects étudiés comprennent le recours à des encadreurs (*coach*) et à des mentors pour administrer une partie du programme, la mise au point d'une norme claire pour les employés et un mécanisme de suivi. Des consultations se tiennent également avec d'autres pays et avec des organisations canadiennes. La mise en œuvre est prévue pour le milieu de l'exercice 2008-2009.

3.31 Outils de vérification des documents

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Les examinateurs n'ont pas à portée de la main tous les outils adéquats.

Un éclairage ultraviolet est nécessaire pour voir les caractéristiques de sécurité qui se trouvent sur la carte de citoyenneté canadienne la plus récente.

Des loupes pour l'examen des documents ne font généralement pas partie de l'équipement standard des examinateurs.

Réponse de Passeport Canada

1. Des outils d'examen des documents d'identité ont été fournis pour accroître la capacité des examinateurs à vérifier l'authenticité de ces documents.

2. On a préparé de la documentation de formation sur l'utilisation des outils d'examen des documents d'identité. Passeport Canada, de concert avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC), organise actuellement des sessions de formation sur la sensibilisation à la fraude.

3. À partir de la formation dispensée par la GRC, sur la sensibilisation à la fraude, la Direction générale des ressources humaines mettra sur pied des modules de formation pour les régions.

4. En plus de son programme d'assurance de la qualité, Passeport Canada met sur pied un programme de conseillers régionaux en sécurité et un programme de conformité au sein de la Direction générale de la sécurité.

Mesures terminées
1. - Terminé.
2. - Terminé et distribué en avril 2005.
3. - Trois sessions de formation sur la sensibilisation à la fraude ont été organisées et au moins un employé a été formé dans chaque bureau, en novembre et décembre 2005. - Les modules ont été distribués. La formation a été complétée dans toutes les régions en novembre 2006.

SUIT...

4. - Huit postes de conseiller régional en sécurité ont été classifiés et financés; la dotation a été complétée en juin 2006. Il y a deux conseillers en sécurité dans chaque région.

   - Le poste de gestionnaire de la conformité a été créé et doté. La formation correspondante a été déterminée, certains cours ont été donnés, d'autres sont confirmés ou prévus. Le premier examen de la conformité a eu lieu en octobre 2005 et ses résultats ont permis de prendre des mesures concrètes. Les descriptions de tâches de quatre agents de la conformité ont été classifiées.

   - La première phase de la dotation des postes d'agent de la conformité est achevée et un poste a été doté en janvier 2007. Deux postes supplémentaires d'agents de la conformité ne sont pas financés en attendant de futurs développements du programme.

   - Au moment de la mise à jour, l'équipe de la conformité comprenait le gestionnaire et deux agents.

   - La Section de la conformité a entrepris, en 2007-2008, un examen qui sera déterminant pour la rationalisation des contrôles d'accès aux systèmes.

   - Le 31 mars 2008, la Section de la conformité a lancé le *Guide de contrôle d'accès à IRIS*.

Mesures en cours

- Le plan de travail de la Section de la conformité, pour 2008-2009, est en cours de révision en fonction du niveau de dotation actuel.

Mesures reportées

- L'évaluation de la présence de conseillers régionaux en sécurité et d'agents de la conformité, en vue d'évaluer l'efficacité du programme, a été retardée. La planification de cet examen démarrera en 2008-2009, à cause du lancement tardif du programme.

- Six postes de conseiller régional en sécurité ont été dotés et un processus de dotation annoncé sera lancé en 2008-2009 pour pourvoir deux postes restants aux Opérations centrales.

3.34 Vérification des répondants

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Les vérifications de l'information sur le répondant ne sont pas exécutées comme prévu.

Les procédures du Bureau des passeports exigent que les examinateurs vérifient les

répondants pour une large proportion de demandes. Cependant, le Bureau ne produit pas de rapport national sur cette activité et n'a pu démontrer que cet objectif était atteint.

Réponse de Passeport Canada

1. Un outil de travail concernant les vérifications des répondants a été distribué aux Opérations.

2. Une évaluation des critères de mesure et de l'activité sera entreprise.

Mesures terminées

1. 2005-2006

   - Un outil de travail concernant la vérification des répondants a été distribué en février 2005. Une formation a été dispensée dans tout le pays durant l'été et l'automne 2005.

   - Passeport Canada a établi une base de données pour l'obtention de rapports mensuels sur les vérifications de répondants enregistrés en juin 2005. Les examinateurs enregistrent leur vérification des répondants dans le système de délivrance des passeports.

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

   - Grâce à une réaffectation de ressources, Passeport Canada a réussi à accroître sensiblement ses taux de vérification des répondants sans nuire à la prestation des services au cours de l'année passée. En avril 2005, le taux de vérification national était de 12 % environ; en janvier 2006, il dépassait 19 %.

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

2. 2006-2007

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

SUIT...

- Passeport Canada continuera d'œuvrer en vue d'atteindre un taux de vérification de 25 % tant que l'évaluation des critères de mesure et que la révision de la politique ne seront pas terminées. Une stratégie sera ensuite élaborée pour assurer le respect de la politique dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité.

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

- La nouvelle politique sur les répondants est entrée en vigueur le 1er octobre 2007. Avec la mise en application de cette politique, nous sommes en mesure de vérifier l'admissibilité de tous les répondants. Un taux de vérification de 100 % est encore appliqué pour tous les dossiers obligatoires et ceux pour lesquels l'agent des passeports juge nécessaire une vérification.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

- Entièrement terminées.

3.35 et 3.38 Vérification des données d'état civil

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Les examinateurs ont de la difficulté à obtenir confirmation des statistiques de l'état civil.

Établir des liens électroniques avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et les provinces pour valider automatiquement les données d'état civil figurant sur les demandes.

Réponse de Passeport Canada

Un projet interministériel et interprovincial appelé Système national d'acheminement est en cours, pour établir des liens électroniques avec les provinces afin d'authentifier les certificats de naissance.

Mesures terminées

- Passeport Canada a piloté un projet intergouvernemental et interministériel appelé Système national d'acheminement (SNA). L'objectif du projet était d'établir des liaisons avec les bureaux des statistiques de l'état civil des provinces et territoires et avec Citoyenneté et Immigration Canada, afin de permettre aux examinateurs de vérifier instantanément les renseignements sur la naissance et la citoyenneté figurant sur les demandes de passeports, ainsi que l'information sur les décès, afin de faciliter l'authentification de l'identité du requérant. Bien qu'ayant fait l'objet d'un projet pilote, ce système est toujours en attente de l'approbation définitive de la politique connexe et de l'autorisation financière correspondante.

- Le leadership de ce dossier a été transféré à la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor en 2007, et Passeport Canada continue d'apporter son soutien aux travaux.

- Statistique Canada a assumé la direction du projet pilote. Passeport Canada concentre à présent ses ressources pour les 18 mois à venir sur sa mission essentielle qui est de délivrer des documents de voyage, étant donné qu'un nombre record de citoyens canadiens continue de demander des services de passeport en prévision de la mise en application, en juin 2009, de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO) des États-Unis.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.36 Vérifications des données d'état civil

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Les examinateurs ont de la difficulté à obtenir confirmation des données d'état civil.

Ces liaisons permettraient de confirmer immédiatement les données et permettraient aux examinateurs de vérifier si un décès a été signalé.

Réponse de Passeport Canada

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

Mesures terminées

- Un relevé du nombre de vérifications des données d'état civil effectuées a été entrepris dans chaque région en février 2005.
- Le projet de Système national d'acheminement traitera du partage de l'information relative aux données de l'état civil. Prière de se reporter aux articles 3.35 et 3.38 pour de plus amples renseignements sur ce projet.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.41 Accès au système de délivrance des passeports

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

L'accès au système de délivrance des passeports doit être limité. Nous avons constaté que le contrôle de l'octroi des droits d'accès aux utilisateurs était très faible. Les administrateurs de données, les administrateurs du système, les agents de règlement des cas, les analystes de la revue de l'admissibilité et les gestionnaires des bureaux opérationnels et non opérationnels ont tous des profils d'accès qui leur permettent de délivrer un passeport.

Réponse de Passeport Canada

1. L'accès aux systèmes de délivrance (IRIS) a été corrigé en purgeant les comptes et profils des utilisateurs.

2. Un processus de vérification sera établi.

Mesures terminées

1. - La Direction de la gestion et technologie de l'information a exécuté plusieurs purges des comptes IRIS inactifs et a établi une procédure en vertu de laquelle les demandes d'administration de comptes pour certaines demandes IRIS privilégiées devront être approuvées par l'unité de la sécurité.

   - En décembre 2005, la Direction générale des opérations a terminé la révision de ses profils de comptes IRIS et des affectations de profils d'utilisateurs pour s'assurer qu'ils correspondent aux exigences de sécurité et sont fondés sur un besoin réel.

   - Pour veiller à ce que ces comptes restent à jour, les Opérations ont mis en place un processus continu de révision mensuelle qui a débuté en mai 2005. Chaque mois, les Opérations choisissent un échantillon de 20 de ses employés du Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) et confirment leur profil IRIS ainsi que leur statut auprès du directeur pertinent. Les anomalies sont immédiatement corrigées et une copie du rapport est versée au Registre.

   - La révision mensuelle a été modifiée de façon à prendre un échantillon des comptes IRIS pour faire une vérification avec le SIRH. L'examen, qui s'est effectué à un rythme mensuel pendant deux années, a lieu maintenant tous les trimestres (2006-2007).

   - En 2007-2008, l'examen trimestriel a été modifié de manière à ce qu'un échantillon des comptes d'IRIS soit prélevé puis vérifié par rapport au SIRH.

SUIT...

2. - La Direction générale de l'information opérationnelle et de la technologie a révisé le formulaire PPT-083 — *Demande de création ou désactivation d'un compte* afin d'intégrer plus de renseignements pour la création des comptes IRIS. Cette information comprendra notamment les dates d'expiration du compte, les données de changement de profil et les justifications de ce changement. Divers rapports sont produits pour surveiller et éliminer les comptes arrivés à expiration et inactifs.

Mesures en cours
1. - La dernière révision a été envoyée à chaque bureau en juillet 2007. Les révisions sont maintenant effectuées de façon continue par le Groupe de la conformité.
2. S/O

Mesures reportées
S/O

3.43 Listes de surveillance

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le Bureau des passeports ne peut appliquer adéquatement certaines dispositions des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

S'il n'y a pas de code d'alerte pour un requérant sur la liste de surveillance automatisée, l'examinateur n'a aucune façon de savoir si une décision doit être prise selon l'article 9. De même, le personnel de sécurité ne peut savoir s'il doit envisager de révoquer le passeport d'une personne aux termes de l'article 10. De plus, nous n'avons trouvé dans les dossiers aucun critère permettant de prendre la décision de refuser ou de révoquer un passeport.

Réponse de Passeport Canada

1. Une infrastructure à clés publiques a été installée pour établir un lien électronique sûr qui permet à Passeport Canada de partager des renseignements avec le Service correctionnel du Canada, avec l'Agence des services frontaliers du Canada et avec Citoyenneté et Immigration Canada.

2. La négociation d'autres protocoles d'entente avec les ministères partenaires permettra d'élargir le pouvoir, la capacité, les systèmes et les ressources de Passeport Canada pour intégrer des données à jour et adéquates à sa liste de signalements afin de permettre aux examinateurs de prendre leurs décisions d'admissibilité.

3. L'introduction de ces données dans la liste de signalements de Passeport Canada permet aux analystes de la revue de l'admissibilité de confirmer l'admissibilité des requérants.

4. On a entrepris l'analyse et la ventilation du processus de demande selon les articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

Mesures terminées

1. - En 2005-2006, des protocoles d'entente ont été négociés avec :

   - le Service correctionnel du Canada (SCC) — signé en mars 2005;

   - le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) — terminé et en attente de signature seulement;

   - l'Agence des services frontaliers (ASF) et Citoyenneté et immigration Canada (CIC)— signé en juin 2004. Ce protocole d'entente concerne le partage de données sur les passeports perdus ou volés;

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

2. - Protocole d'entente signé avec la GRC (2007-2008)

SUIT...

3. - En janvier 2005, la Direction générale de la sécurité a mis sur pied un groupe de travail pour revoir la qualité et la quantité des renseignements actuellement enregistrés dans la liste des signalements. Cette révision permettra en même temps de confirmer l'autorité légale de recueillir et de conserver les renseignements et de veiller à ce que les noms soient retirés de la liste conformément aux exigences législatives. Elle sera entreprise parallèlement à l'élaboration d'un Système de gestion des cas.

   - Passeport Canada participe à la phase 2 du projet interministériel de Système national d'acheminement qui devrait inclure des vérifications de la citoyenneté.

   - La charte du projet de révision du système de signalements a été achevée en juin 2006. Ce document permettra de clarifier l'utilisation passée des champs d'information, de documenter les procédures d'utilisation future et d'éliminer les données dont la conservation n'est plus justifiée sur le plan juridique. Des fonds seront demandés dans le cadre de l'exercice de révision budgétaire interne, et l'exécution du projet devrait s'échelonner sur une période de 12 à 18 mois. La mise en œuvre a été reportée à 2007-2008. On a approuvé un financement devant permettre à la Direction générale de la sécurité d'exécuter la phase 1 du projet de révision du système de signalements, à savoir l'embauche d'un agent chargé d'élaborer la politique et les procédures régissant l'utilisation de la liste des signalements.

4. - Les négociations en vue de la conclusion du protocole d'entente entre Passeport Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité ont commencé en 2006.

Mesures en cours

1. - Le protocole d'entente entre Passeport Canada et Citoyenneté et immigration Canada (Renseignement) devait être négocié en 2006, mais a été reporté. Le champ d'application du protocole d'entente était plus étendu qu'initialement prévu, ce qui nécessite plus de temps pour son élaboration et sa négociation. Les renseignements sur les révocations de la citoyenneté sont fournis par Citoyenneté et immigration Canada (2006-2007).

   - Une première réunion s'est tenue à l'échelon de directeur général, et le cadre a été élargi pour y inclure le MAECI (Secteur des services consulaires).

2. S/O

3. - Une proposition de recherche de financement pour les phases ultérieures a été mise de l'avant.

   - Un examen préliminaire des catégories de la liste des signalements et une évaluation des points les plus litigieux ont été convenus. Les travaux subséquents touchant la politique sur l'utilisation et la maintenance de la liste des signalements et les procédures connexes se poursuivront parallèlement à l'élaboration du Système de gestion des cas liés à la sécurité et au renseignement (SGCSR), afin de s'assurer que la nouvelle approche de la liste des signalements est pleinement intégrée au SGCSR.

SUIT...

4. - Des discussions informelles se poursuivent. À la lumière d'une récente jurisprudence, on estime que Passeport Canada devra établir un fichier de renseignements personnels inconsultables, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, préalablement à tout accord formel.	
Mesures reportées	
1. - Le protocole d'entente entre Passeport Canada et Citoyenneté et immigration Canada (Renseignement) devait être négocié en 2006, mais a été reporté. L'objectif du protocole d'entente était plus étendu qu'initialement prévu, ce qui nécessite plus de temps pour son élaboration et sa négociation. Les renseignements sur les révocations de la citoyenneté sont fournis par Citoyenneté et immigration Canada. (2006-2007)	
2. S/O	
3. S/O	
4. S/O	
Articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*	
9a - demande dûment remplie	Aucun problème. Tous les passeports sont délivrés en fonction de formulaires de demande dûment remplis et signés.
9b - est accusé au Canada	Passeport Canada a établi un lien sûr avec la GRC en avril 2006 et a comparé 1 000 demandes de passeports à l'une des trois bases de données du CIPC dans le cadre d'un projet pilote. Les données du CIPC ne sont disponibles qu'en format texte dont l'analyse et le traitement exigent une intervention manuelle. D'après les indications préliminaires, ce programme ne pourra pas être mis en œuvre dans le cadre du modèle d'affaires actuel. Le module des demandes du SGCSR (phase 2), incluant l'amélioration de la technologie d'échange des données, et un investissement important pour l'obtention de ressources supplémentaires seraient nécessaires pour une mise en œuvre complète du programme. En août 2007, une deuxième validation de principe du CIPC a été menée, permettant à Passeport Canada de préciser ses besoins en matière de ressources, ainsi que les processus opérationnels possibles.

SUIT...

	La mise en œuvre complète des vérifications auprès du CIPC sera intégrée comme l'un des volets d'un projet d'interopérabilité qui sera mis en œuvre parallèlement à la conception et à la mise en place du module de demandes du SGCSR, et à la modification des droits de passeport. L'ampleur du processus est en cours d'examen avant sa mise en application éventuelle.
9c - est accusé dans un pays étranger	La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège les droits des citoyens canadiens qui ont recours aux services consulaires par le biais des missions du Canada à l'étranger. La Direction générale de la sécurité examine s'il serait possible d'obtenir par le biais d'Interpol des renseignements sur les personnes accusées à l'étranger.
9d - est frappé de l'interdiction de quitter le Canada	En vertu du protocole d'entente signé le 31 mars 2005, un lien sûr a été établi avec le SCC en février 2006 pour télécharger, chiffrer et sauvegarder électroniquement les données de SCC. L'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été approuvée par le MAECI et a été envoyée au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en février 2006. Le téléchargement initial de 23 000 fichiers a été effectué en février 2006. On a rencontré une série de problèmes techniques entre février et mai 2006. À mesure que chaque problème était réglé, un autre apparaissait. Une solution technique mise à l'essai en juin devrait permettre de résoudre tous les problèmes en souffrance. L'information fournie par le SCC concerne uniquement les délinquants sous responsabilité fédérale. Une autre solution pourrait être mise en œuvre par le biais du CIPC pour les délinquants sous responsabilité provinciale conformément à l'alinéa 9b ci-dessus.

SUIT...

9e - article 57	La Direction générale de la sécurité entreprendra une recherche hors ligne dans la base de données du CIPC pour repérer les noms et dates des personnes condamnées en vertu de l'article 57 dans les cinq ans suivant la date de condamnation. Les services CPIC de la GRC ont confirmé leur incapacité à mener la recherche hors ligne demandée. La Direction générale de la sécurité continuera à rassembler ces renseignements de façon ponctuelle dans le cadre de ses relations avec le programme Immigration et passeport de la GRC.
9f - est redevable envers la Couronne	Les renseignements sont fournis par le MAECI sous forme de notes CAMANT ou par courriel.
9g - détient un passeport valide	Le Fichier central produira une alerte si le requérant détient déjà un passeport valide.
10a - est accusé dans un pays étranger d'une infraction équivalente	Voir 9c ci-dessus.
10b - aide à commettre un acte criminel à l'étranger	Les renseignements sont reçus par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.
10c - permet à une autre personne de se servir	Les renseignements sont reçus par le truchement du MAECI, d'ASFC et autres partenaires.
10d - obtient aux moyens de faux renseignements	Ceci relève du programme de renseignement de la Direction générale de la sécurité.

3.43 Listes de surveillance

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le Bureau des passeports ne peut appliquer adéquatement certaines dispositions des articles 9 et 10 du *Décret sur les passeports canadiens*.

S'il n'y a pas de code d'alerte pour des requérants sur la liste de surveillance automatisée, l'examinateur n'a aucun moyen de savoir si une décision doit être prise selon l'article 9. De même, le personnel de sécurité ne peut savoir s'il doit envisager de révoquer le passeport d'une personne aux termes de l'article 10. De plus, nous n'avons trouvé dans les dossiers aucun critère pour prendre la décision de refuser ou de révoquer un passeport.

Réponse de Passeport Canada

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

Suite à la décision de modifier le formulaire de demande, Passeport Canada a déterminé que des liaisons avec le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) permettraient de remédier plus efficacement à cette déficience.

Mesures terminées

- En 2005-2006, Passeport Canada a approuvé et s'est engagé à mettre en application la modification de tous les formulaires de demande pour inclure des renseignements sur les accusations pénales et les ordonnances de probation.
- En 2005-2006, les essais concernant les liaisons avec le CIPC se sont poursuivis; l'objectif est de mettre en place un groupe qui accomplira ce travail d'ici la fin de l'année financière. Un gestionnaire à temps complet a été embauché, et un consultant sera engagé pour soutenir cette initiative.
- Un agent de projet a également été désigné pour diriger la mise en œuvre du projet. L'examen d'un échantillon de dossiers des listes de surveillance a été effectué, pour évaluer l'organisation, l'exactitude et la validité des données. On a demandé aux différentes parties intéressées de fournir leurs contributions, qui ont été intégrées dans les propositions. Des recommandations détaillées ont été compilées, traitant des catégories et codes de la liste des signalements, de la conservation de l'information, et des options ont été définies pour une réorganisation de la structure et une élimination des données superflues du système.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.50 et 3.51 Faiblesses notées dans les enquêtes sur les cas délicats

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Comme l'unité [des opérations de la sécurité] ne dispose pas de système efficace de gestion des cas, elle tient des dossiers manuels seulement sur ses activités d'enquête. De tels dossiers ne permettent pas au Bureau des passeports d'évaluer la charge de travail restante, le taux réel d'enquêtes menées à bien ou les besoins en ressources.

Réponse de Passeport Canada

1. Une structure a été élaborée pour les dossiers de sécurité.

2. Un protocole d'entente avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) est actuellement mis à jour au sujet des enquêtes sur les cas.

3. La structure de gestion de la Direction générale de la sécurité a été modifiée.

Mesures terminées

1. - Bien qu'un Système de gestion des cas soit en cours d'élaboration, la Direction générale de la sécurité enregistre la charge de travail relative aux enquêtes dans un tableur et en assure le suivi, ce qui lui permet d'obtenir des renseignements fondamentaux pour la gestion des enquêtes.

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

   - En janvier 2006, la Direction générale de la gestion des projets a engagé un entrepreneur chargé d'effectuer une analyse des besoins et d'identifier les exigences opérationnelles concernant un système de gestion des cas d'ici mai 2006.

   - En 2006-2007, la Direction générale de la sécurité a entrepris l'élaboration d'une échelle d'évaluation des priorités qui soit compatible avec le Système d'évaluation des priorités des dossiers opérationnels de la GRC.

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

   - Un contrat a été attribué pour le projet qui s'appelle maintenant Système de gestion des cas liés à la sécurité et au renseignement.

2. - Un protocole d'entente signé avec la GRC le 15 décembre 2005 comprend des dispositions au sujet des enquêtes.

   - La Direction générale de la sécurité a entrepris la rédaction de procédures internes pour la gestion des dossiers en vertu du protocole d'entente de 2005 avec la GRC. Ces procédures ont été achevées en septembre 2006.

SUIT...

3.	- La dotation d'un poste de gestionnaire des Enquêtes est terminée (2005-2006). - La première phase du processus de dotation des postes de conseiller régional en sécurité est achevée et six postes ont été dotés depuis le 2 janvier 2007.
Mesures en cours	
1.	S/O
2.	- Les processus régionaux et centraux de renvoi des cas à la GRC seront renforcés et, par le biais du suivi avec la GRC, permettront de s'assurer que les décisions prises au sujet des enquêtes criminelles sont documentées dans les dossiers de sécurité. Les résultats seront analysés afin d'accroître l'efficacité des renvois.
3.	S/O
Mesures reportées	
1.	- Le projet Système de gestion des cas liés à la sécurité et au renseignement en est au stade de la collecte des exigences opérationnelles; la mise en place du système est prévue pour avril 2009.
2.	S/O
3.	- Six postes ont été pouvus, et un processus annoncé de dotation en personnel a été lancé en 2008-2009 pour pourvoir les deux postes restants aux Opérations centrales.

3.57 Délivrance des passeports à l'étranger

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le contrôle sur la délivrance des passeports par les missions à l'étranger pose plusieurs risques.

Le personnel consulaire ne reçoit pas régulièrement la même formation théorique et n'est pas aussi qualifié que les examinateurs au pays.

Les missions impriment toujours les passeports sur l'ancien livret de passeport.

Réponse de Passeport Canada

1. Création d'une Direction des opérations à l'étranger au sein de la Direction générale de la sécurité, avec le mandat suivant :
   - être le premier point de liaison de Passeport Canada avec le ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) et les missions;
   - communiquer aux missions les politiques, procédures, directives et outils du programme des passeports;
   - harmoniser la Direction générale de la sécurité avec les principales initiatives ministérielles de sécurité et de service touchant le programme des passeports à l'étranger;
   - gérer la sécurité des stocks de passeports des missions;
   - participer aux vérifications du programme menées par le MAECI dans les missions;
   - produire des rapports de référence annuels pour faciliter l'atteinte des objectifs stratégiques;
   - donner des conseils d'experts aux intervenants internes et externes.
2. La production de passeports dans les missions à l'étranger sera rapatriée au Canada.
3. Un rapport de référence sur les activités des missions en matière de passeports sera établi.

   Le rapport de référence est destiné à être une source d'information primaire sur toutes les activités concernant les passeports dans chaque mission délivrant des passeports à l'étranger. Il fournira des renseignements permettant de procéder à l'évaluation des risques dans les missions.
4. La formation consulaire sera revue dans le but de l'harmoniser avec la celle des examinateurs de Passeport Canada.

Mesures terminées

1. - La Direction des opérations à l'étranger a été créée en mai 2005. La phase 1 de la dotation s'est achevée le 31 mars 2006.

   - La dotation complète de la Direction des opérations à l'étranger s'est achevée à la fin de l'exercice financier 2007-2008. (Un financement partiel a été obtenu, ce qui a permis une dotation en conséquence. Un financement supplémentaire sera nécessaire lorsque des locaux auront été trouvés.)

2. - Le projet pilote Solution d'impression des passeports dans les missions (SIPM) s'est achevé avec succès le 4 novembre 2005. Sa mise en œuvre à l'échelle mondiale s'est terminée le 31 mars 2006. Désormais, les missions ne peuvent délivrer que des passeports temporaires

SUIT...

conformes aux exigences de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) aux Canadiens devant effectuer un voyage d'urgence.

- Les passeports des Canadiens qui présentent une demande à l'étranger sont délivrés au Centre d'impression de Mississauga en utilisant les mêmes documents de grande qualité que reçoivent les Canadiens au Canada.
- Un système électronique en direct d'assurance de la qualité des dossiers des missions et de correction des erreurs avant l'impression a été mis en œuvre le 1er avril 2006 dans le cadre du processus de gestion des alertes. Un plan de gestion du risque a été mis en œuvre le 1er juin 2006 pour gérer ce processus d'assurance de la qualité; il comprend la création d'un comité permanent pour gérer ce processus d'assurance de qualité, et comprend la mise en place d'un comité permanent chargé de surveiller l'évolution des risques et de mettre en œuvre des changements au processus conformément à l'évolution du programme.
- Le SIPM a permis de réduire d'environ 90 % le nombre de passeports produits par les missions, car elles ne délivrent plus maintenant que des passeports temporaires et des passeports d'urgence.
- Le renvoi des stocks d'anciens livrets bleus et d'étiquettes a commencé. En collaboration avec le fournisseur du PMP du MAECI, un module d'inventaire a été conçu pour être installé en juin 2006. Les procédures ont été communiquées aux missions et deux employés ont été engagés en juin 2006 pour faire le suivi du processus et le gérer.
- Un module d'inventaire a été élaboré pour être installé en 2007. Le programme de contrôle d'inventaire permet à Passeport Canada de suivre l'inventaire depuis sa sortie de ses coffres jusqu'à sa réception et son utilisation par les missions. La phase d'essai du module d'inventaire est en cours. Le module a été lancé en mai 2007.

3. - Un rapport de référence a été présenté au PDG le 23 décembre 2005.
   - Le rapport de référence a été distribué aux directeurs généraux en juin 2006; il constituera une source d'information primaire sur toutes les activités reliées aux passeports entreprises à chaque mission délivrant des passeports à l'étranger.

4. - La révision du programme de formation, qui comprend une composante en ligne, est en cours. Elle comporte deux phases :
     - La première consiste à concevoir un programme de formation à distance qui ira plus en profondeur que le manuel de formation actuel. Des modules PDF seront accessibles sur l'intranet et les participants devront passer un examen en ligne.
     - La conception de modules de formation pour les missions sur la politique d'admissibilité a été complétée le 31 mars 2006.
     - Des consultations avec la Direction générale des affaires consulaires du MAECI sur le contenu et le concept ont eu lieu en février 2006.
   - Des essais pilotes des modules de formation ont été entrepris dans cinq missions en juillet 2006.
   - Le lancement du programme de formation à distance a eu lieu en décembre 2006.

SUIT...

Mesures en cours
1. S/O
2. - Passeport Canada a adopté, en consultation avec les Affaires consulaires du MAECI, une approche graduelle pour le rapatriement du processus d'admissibilité. Un document sur les options de rapatriement est en cours d'élaboration, et il devrait être présenté au Comité exécutif de Passeport Canada en décembre 2008.
3. S/O
4. - Un rapport sur les résultats des évaluations 2007-2008, effectuées par les employés des Affaires consulaires, sera complété à l'été 2008.
Mesures reportées
1. S/O
2. S/O
3. S/O
4. - L'élaboration des modules interactifs pour la formation du personnel dans les missions a été reportée : · Un document sur la stratégie de formation, qui proposait des options pour compléter la certification initiale des employés des missions, a été présenté aux Affaires consulaires du MAECI en février 2008. · Deux des options proposées consistaient à continuer de proposer aux missions des sessions d'encadrement (*coaching*) par le biais de téléconférences, et d'élaborer des sessions de formation qui permettraient aux employés en instance d'affectation d'être certifiés avant d'arriver en poste. · L'élaboration de la nouvelle génération de formation des employés des missions a été retardée pour nous permettre de fournir une aide supplémentaire aux missions qui tentent de certifier leur personnel, et de créer et mettre en œuvre des programmes théoriques. · Une aide supplémentaire a été fournie sous la forme de téléconférences d'encadrement (*coaching*) et de compte rendus d'évaluation afin d'aider les employés à réussir leur évaluation. · Des programmes théoriques ont été élaborés pour une mise en œuvre en avril 2008 à l'intention du personnel en poste à Ottawa et partant en affectation au printemps 2008. Des séances pilotes ont eu lieu en avril 2008. · La nécessité d'une évolution vers un programme de formation en ligne différent, plus interactif, ainsi que les avantages qui en découlent, seront examinés, analysés et confirmés au cours du prochain exercice financier, afin que nous soyons en mesure de proposer une solution de formation plus interactive. Des plans vont être établis pour son élaboration, la mise en œuvre de projets pilotes et le déploiement de ce programme au cours de l'exercice 2009-2010.

3.58 Évaluation du risque de sécurité

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Effectuer une évaluation approfondie du risque que posent pour la sécurité les fonctions d'examen et de sécurité des passeports, déterminer les manquements importants à son mandat en vertu du *Décret sur les passeports canadiens* et prendre les mesures qui s'imposent. Une telle évaluation devrait porter sur les autorisations de sécurité des examinateurs du Bureau des passeports; l'exécution et l'enregistrement des vérifications des répondants; les profils du système; l'intégralité et l'exactitude de sa liste de surveillance et des méthodes utilisées pour partager les données avec les autres organismes fédéraux et provinciaux; le mécanisme permettant de tirer des leçons de l'expérience; et la gestion des enquêtes.

Réponse de Passeport Canada

1. Le MAECI a contribué à la première évaluation du risque.
2. Une évaluation du risque a été entreprise pour mesurer le risque stratégique sur le plan de la sécurité.
3. On procédera à une analyse du risque pour cerner les besoins du nouveau système de délivrance.
4. La création de nouvelles unités régionales de sécurité relevant des administrations régionales et de l'Administration centrale de Passeport Canada contribuera à renforcer la continuité des mesures de sécurité allant de la vérification de l'identité jusqu'à l'impression des passeports. Durant l'exercice budgétaire 2005-2006, huit nouveaux agents régionaux de sécurité ont été engagés à cette fin. Les unités seront établies dans les administrations régionales et appuieront le programme de conformité, mèneront les entrevues des requérants sur place dans les cas complexes et feront enquête sur les demandes frauduleuses ou les requérants qui présentent de telles demandes.

Mesures terminées

1. - Services de passeports dans les missions : une évaluation du risque et du contrôle de la Solution d'impression des passeports dans les missions a été réalisée. Des recommandations ont été formulées et des mesures devaient être mises en œuvre en 2006-2007.
   - Une étude du cadre de référence pour une évaluation du risque de l'ensemble du processus de délivrance, de la réception de la demande jusqu'à l'impression, a été achevée (2005-2006).
   - Gestion de la sécurité de la TI : une extension de la vérification du MAECI, nécessaire pour répondre aux exigences du SCT et du BVG, a été achevée au cours de l'exercice 2006-2007.
   - Les travaux préparatoires à la réalisation d'une étude d'évaluation du risque du processus de délivrance ont commencé, et des ateliers réunissant des experts en programmes ont débuté en janvier 2007.
   - Une vérification par le MAECI des services de passeports dans les missions à l'étranger a été achevée en 2006-2007.

2. - Achèvement de l'analyse du risque constituant la phase 1 du projet (2005-2006) :
   - Le rapport de référence sur les opérations à l'étranger, préparé par la Direction générale de la sécurité, a servi de base à la préparation d'une évaluation approfondie du risque posé sur le plan de la sécurité.

SUIT...

- Passeport Canada a redéfini le mandat de la Direction générale de la sécurité pour mieux définir ses fonctions et processus fondamentaux. Ensuite, un plan stratégique de trois ans a été élaboré et une recommandation de restructuration a été formulée (2006-2007).
- La mise en œuvre du plan a commencé dès que la dotation du poste de directeur général de la Direction générale de la sécurité a été effectuée (2007-2008).

3. - Les exigences de haut niveau et le déroulement du travail correspondant ont été établis pour le système de la prochaine génération. Toutefois, le Comité exécutif a décidé d'élaborer un modèle de service permettant de cerner les besoins du processus du point de vue du client. Ce modèle aidera à cerner les besoins du système à l'appui du processus.
   - Les principes du modèle de service ont été élaborés et présentés au Comité exécutif (2007-2008).

4. - La première phase du processus de dotation des postes de conseiller régional en sécurité est achevée et six postes ont été pourvus. Ils sont occupés depuis le 2 janvier 2007.
   - La Direction générale de la sécurité lance un projet de révision complète du système de liste des signalements. Cela permettra de clarifier l'utilisation passée des champs d'information, de documenter les procédures d'utilisation future, et d'éliminer les données dont la conservation n'est plus justifiée sur le plan juridique. Des fonds seront demandés à l'interne pour cette initiative.
   - Le financement a été approuvé pour la phase 1 du projet de révision de la liste des signalements, qui consiste à embaucher un agent pour élaborer la politique et les procédures d'utilisation de la liste des signalements. Une proposition a été avancée pour obtenir le financement nécessaire des phases ultérieures.
   - Six postes de conseiller régional en sécurité ont été dotés.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

1. - L'achèvement de l'étude d'évaluation du risque a été retardé en raison de l'indisponibilité d'employés clés pour participer en temps opportun. Le travail est en cours et l'achèvement du projet est prévu pour octobre 2008.
   - Le Cadre de gestion du risque a été retardé; il sera approuvé en vue de sa mise en œuvre ultérieure.

2. S/O

3. S/O

4. - Un processus annoncé sera lancé en 2008-2009 pour doter les deux postes de conseiller régional en sécurité restant à pourvoir aux Opérations centrales.

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

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Quand le Conseil du Trésor a approuvé l'imposition des droits consulaires en 1995, il a exigé que le ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada, comme il s'appelait à l'époque, absorbe les coûts futurs des services consulaires et présente entièrement les coûts dans son Budget principal des dépenses. Cependant, les rapports annuels présentés par le Ministère au Parlement ne contiennent que peu d'information sur les coûts des services consulaires. Les personnes qui demandent un passeport n'ont pas été consultées comme il se doit et ne savent pas pourquoi elles paient et en quoi les fonds perçus servent aux services consulaires.

Réponse de Passeport Canada

Un plan est en cours d'élaboration pour assurer la conformité avec tous les aspects de la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation*, notamment avec les exigences de consultation des clients.

Mesures terminées

- Le plan a été présenté au Comité exécutif en mai 2006. Une séance d'information détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été organisée à l'intention du Comité exécutif en février 2006.
- Passeport Canada procède actuellement à un examen de son mécanisme de financement. Si une augmentation des droits est nécessaire, Passeport Canada entreprendra les consultations voulues, comme prévu dans la *Loi*.
- Pour l'instant, aucune augmentation des droits n'est envisagée.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

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

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le Bureau des passeports ne respecte pas entièrement les exigences fixées par la Politique du Conseil du Trésor sur les frais externes. La *Loi* impose de nouvelles exigences de transparence sur la façon dont les coûts justifient les frais et les niveaux de service attendus. Le Bureau des passeports n'est pas prêt à respecter la nouvelle loi, car il ne possède pas d'information fiable sur les coûts associés aux normes de service.

Réponse de Passeport Canada

Un système de gestion par activité permettra d'obtenir de meilleurs renseignements sur les coûts et les capacités.

Mesures terminées

- Phase 1— Les modèles de comptabilité par activités sont terminés. Les coûts ont été établis pour tous les produits, services et modes de prestation des services. Les données de production ont été validées (2005-2006).
- Le modèle de gestion par activités a été mis en œuvre en deux phases, qui sont maintenant toutes deux achevées. Ce système est utilisé pour chiffrer les projets et propositions, et pour planifier, budgéter et réaffecter les ressources (2007-2008).

Mesures en cours

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

Mesures reportées

S/O

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

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le Bureau des passeports devrait :

mettre au point de l'information fiable sur les coûts associés aux normes de service pour justifier les droits actuels et toute augmentation future des droits, et

améliorer sa méthode de consultation des clients pour respecter la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* et mettre en place un mécanisme approprié de règlement des différends au sujet des droits.

Réponse de Passeport Canada

1. Un système de gestion par activités permettra d'obtenir de meilleurs renseignements sur les coûts et les capacités.

2. Des consultations publiques sur des frais d'utilisation seront entreprises.

Mesures terminées

1. - Phase 1 : L'élaboration du modèle de gestion par activité pour décembre 2005 est terminée. Des coûts ont été établis pour tous les produits, services et canaux de distribution. Les données de production ont été validées (2005-2006).

   - Le modèle par activité avait été mis en œuvre en deux phases qui sont maintenant toutes deux achevées. Ce système est utilisé pour chiffrer les projets et propositions, et pour planifier, prévoir et réaffecter les ressources (2007-2008).

2. - Le plan relatif à la *Loi sur les frais d'utilisation* a été présenté au Comité exécutif en mai 2006. Une séance d'information détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été organisée à l'intention du Comité exécutif en février 2006.

   - Les consultations publiques dépendent des résultats de l'examen du mécanisme de financement de Passeport Canada et de l'approbation d'une augmentation des droits par le Ministre.

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

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.62 et 3.63 Normes de service

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

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

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

Il n'existe pas de normes pour les fonctions d'examinateur comme la vérification de l'identité et l'établissement de la citoyenneté. Il n'existe pas non plus de normes nationales sur la production de l'examinateur et le taux d'erreur, c'est-à-dire le nombre de demandes que les examinateurs doivent traiter chaque jour et le nombre d'erreurs pouvant se produire.

Réponse de Passeport Canada

On a entrepris la première analyse des taux d'erreur des examinateurs. La question sera

traitée dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité.

Mesures terminées

- En janvier 2006, Passeport Canada a approuvé les fonds et la méthodologie pour l'établissement d'une base de référence de l'assurance de la qualité des activités d'examen des demandes de passeport. Les détails de l'activité ont été formulés en consultant l'inspecteur général du ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada, et la méthodologie d'échantillonnage a été établie en consultant Statistique Canada. L'activité d'établissement d'une base de référence pour l'assurance de la qualité repose sur l'évaluation des éléments critiques de la page d'identité du passeport.
- Les Opérations ont fait le point sur la qualité en juillet 2006 et c'est ce qui constituera la base de référence pour faire des comparaisons.
- Une équipe de nuit a été ajoutée aux effectifs des Opérations pour augmenter la production.
- Le nouveau processus de renouvellement et la nouvelle politique sur les répondants facilitent la tâche des Opérations. De plus, les nouveaux agents affectés aux demandes de renouvellement aident également les Opérations dans leur travail.

Mesures en cours

S/O

SUIT...

Mesures reportées

- Une méthodologie sera formulée à partir de la base de référence susmentionnée. La méthodologie sera établie à partir du contexte actuel et elle sera révisée à mesure que les procédures s'améliorent (par exemple, on estime que l'introduction de la technologie de reconnaissance faciale améliorera le processus). Cette étape a été repoussée jusqu'à la mi-juillet 2008 en raison d'exigences opérationnelles.

- Le renforcement de la capacité à appuyer le programme par le recours à des encadreurs/mentors œuvrant déjà dans les bureaux/régions a été repoussé jusqu'au milieu de l'exercice financier 2008-2009.

- Les investissements prévus pour renforcer la capacité actuelle à appuyer le volet de conformité du programme ont été reportés.

- Passeport Canada a entrepris une révision de ses normes de service à la clientèle pour vérifier leur validité et voir s'il y a des lacunes. Les résultats préliminaires ont été présentés en août 2006 au Comité exécutif, aux fins d'approbation. L'élaboration d'un plan de mise en œuvre a été repoussé jusqu'au milieu de l'exercice financier 2008-2009.

3.73 Services offerts par l'entremise des députés

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Aucune entente officielle ne régit ce mode de fonctionnement et le Bureau n'en a pas analysé les risques pour la sécurité.

Réponse de Passeport Canada

Le processus de prestation de services par l'entremise des députés a fait l'objet d'une révision et des procédures ont été mises en œuvre pour le formaliser et en réduire le risque.

Mesures terminées

- En 2005, Passeport Canada a entrepris une révision de sa prestation de services par l'entremise des députés. Cela a débouché sur la formalisation du processus de transmission des demandes faites par des députés au nom des requérants, en prenant en compte des questions de sécurité, de protection de la vie privée, et des questions de droit.
- Le requérant est maintenant tenu de signer un formulaire de consentement pour garantir que l'échange de renseignements entre le député et Passeport Canada au nom du requérant est conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Afin d'améliorer la sécurité, le passeport est envoyé directement à l'adresse postale du requérant, ou ce dernier peut encore aller le chercher lui-même dans l'un de nos bureaux régionaux offrant un service au comptoir.
- Tous les changements garantiront que la norme de service de 20 jours sera préservée. Les demandes de service urgent ou accéléré seront réacheminées vers les bureaux régionaux offrant un service au comptoir afin de respecter la politique pertinente.
- Un projet de mise à l'essai du nouveau processus, pour une période de six mois, a été présenté au ministre. Pour le lancement au projet en mars 2006, une trousse d'information a été préparée afin de renseigner les députés sur les changements de procédure.
- Des recommandations ont été présentées au Ministre et des changements ont été mis en œuvre en 2006-2007. Ces changements comprennent l'introduction du formulaire de consentement et le retour de la preuve documentaire de citoyenneté directement au requérant.
- Les formulaires de consentement et la preuve documentaire de citoyenneté ne sont pas renvoyés au requérant par les bureaux des députés.
- Toutes les mesures ont été achevées.

Mesures en cours

S/O

Mesures reportées

S/O

3.74 Consultation des clients

Observations du Bureau du vérificateur général (BVG)

Le Bureau des passeports n'a pas analysé laquelle des différentes méthodes de prestation est la plus souhaitable. Le Bureau des passeports doit consulter ses clients afin d'établir des normes de service acceptables qui peuvent être satisfaites à un coût raisonnable sans compromettre l'intégrité du passeport.

Réponse de Passeport Canada

Un plan est en cours d'élaboration pour assurer la conformité avec tous les aspects de la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation*, notamment avec les exigences de consultation des clients.

Mesures terminées

- Le plan relatif à la *Loi sur les frais d'utilisation* a été présenté au Comité exécutif en mai 2006. Une séance d'information détaillée sur la mise en œuvre de l'exercice de consultation a été présentée au Comité exécutif en février 2006.
- Passeport Canada a mené une enquête auprès des clients au sujet de plusieurs questions. Les données seront évaluées et serviront à la prise des décisions relatives à la prestation du service.

Mesures en cours

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

Mesures reportées

S/O