



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



Rapport annuel du Programme de passeport pour 2014–2015

(du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015)



Canada

Sondage sur les publications

Nous vous invitons à nous fournir des commentaires sur cette publication en répondant à notre sondage électronique qui se trouve au www.cic.gc.ca/sondage-publications.

Pour de l'information sur les autres publications de IRCC, visitez :

www.cic.gc.ca/publications

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: **Passport Program Annual Report for 2014–2015**

Visitez-nous en ligne

Site Web : www.cic.gc.ca

Facebook : www.facebook.com/CitCanada

YouTube : www.youtube.com/CitImmCanada

Twitter : [@CitImmCanada](https://twitter.com/CitImmCanada)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2016

Table des matières

Message de la sous-ministre.....	5
Section 1 — À propos du Programme de passeport	6
1.1 L'organisation	6
1.2 Nos produits et services.....	6
1.3 Notre réseau	8
Section 2 — Réalisations	11
2.1 Gestion de programme.....	11
2.2 Intégrité	13
2.3 Service	15
Section 3 — Rendement financier	21
Section 4 — Prochaines étapes.....	23
Annexe A — États financiers	24



Annual Report for 2014-2015

Programme de passeport

Message de la sous-ministre

J'ai l'honneur de vous présenter le présent rapport annuel, qui fait état de l'immense travail accompli pour assurer la prestation du Programme de passeport du Canada pendant l'exercice 2014–2015.

Le Programme de passeport fonctionne en régime de recouvrement des coûts avec un fonds renouvelable, et il finance son exploitation entièrement à partir des droits perçus pour les services de passeport et autres documents de voyage. Le présent rapport annuel permet au Programme de passeport de rendre compte directement aux titulaires de passeport et aux Canadiens du rendement du Programme et de la façon dont les recettes des droits perçus ont été dépensées. Le rapport explicite les renseignements sur le Programme publiés dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2014-2015 d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Depuis la transition de 2013, alors que la responsabilité principale du Programme de passeport était transférée des Affaires étrangères à IRCC, l'activité s'est concentrée sur la modernisation du Programme, donnant suite directement à notre engagement envers les Canadiens de moderniser nos façons de faire, à l'issue des consultations publiques de 2013.

Nous travaillons actuellement à moderniser les services dans deux domaines en particulier. En premier lieu, IRCC adapte le Système mondial de gestion des cas (SMGC) pour mettre à la disposition du Programme de passeport une plateforme de délivrance moderne qui remplacera l'actuel système de traitement. Il s'agit d'une amélioration d'envergure, et le SMGC facilitera également l'établissement de liens directs avec le Programme de citoyenneté d'IRCC, et donc le processus de demande de passeport pour les Canadiens. En deuxième lieu, le SMGC servira aussi de fondement pour d'importantes améliorations des services électroniques offerts aux Canadiens. Le SMGC dotera IRCC d'un modèle opérationnel plus centralisé et virtualisé, donnant accès à une information plus complète sur les demandeurs, avec une amélioration du suivi des dossiers, de la production des rapports et de la détection des fraudes, le tout à partir d'un même outil.

Au chapitre des activités, le Programme de passeport a délivré 5,1 millions de passeports au cours de l'exercice, une augmentation de 4,1 % par rapport à l'exercice précédent. Je suis fière de pouvoir déclarer que le Programme continue d'offrir un excellent service à la clientèle, car malgré cette augmentation de l'activité, les passeports ont été délivrés à 99 % dans les délais prévus ou plus rapidement.

Dans la perspective des prochaines années du Programme, nous continuerons d'examiner différentes façons de renforcer la sécurité et l'intégrité, d'améliorer l'accessibilité et d'accroître l'efficience, tout en maintenant le niveau supérieur de service à la clientèle auquel les Canadiens sont habitués.

Je vous invite donc à consulter le présent rapport afin de prendre connaissance de nos réalisations pendant l'exercice écoulé.

Anita Biguzs
Sous-ministre



Section 1 – À propos du Programme de passeport

1.1 Le Programme

En vertu du *Décret sur les passeports canadiens*, le Programme de passeport est chargé de la délivrance, de l'annulation, du refus de délivrance, de la révocation, de la retenue et de la récupération des passeports canadiens. Depuis le 2 juillet 2013, le *Décret sur les passeports canadiens* confère au ministre d'IRCC les responsabilités du mandat du Programme de passeport et le pouvoir d'autoriser le ministre d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et le ministre des Affaires étrangères (maintenant Affaires mondiales Canada) à exercer des pouvoirs administratifs précis. EDSC, par l'entremise de Service Canada, est responsable de la prestation de la majeure partie des services de passeport au Canada, et Affaires étrangères est responsable de la prestation des services de passeport à l'étranger.¹.

Grâce au Programme de passeport, IRCC facilite les voyages des Canadiens et contribue à un cadre de voyage sûr et sécuritaire en délivrant des documents de voyage canadiens qui sont reconnus et respectés partout dans le monde. Le Programme de passeport permet de s'assurer que les voyageurs légitimes sont en possession de documents de voyage canadiens, que les requérants sont informés de leurs responsabilités et qu'ils les comprennent lorsqu'ils demandent et possèdent des documents de voyage canadiens, et que les besoins des détenteurs de documents de voyage canadiens sont rencontrés.

1.2 Nos produits et services

Le Programme de passeport a délivré 5,1 millions de documents de voyage en 2014–2015, dont 99 % étaient des passeports réguliers.

Les droits de passeport pour un adulte au Canada s'établissent à 120 dollars pour un passeport de cinq ans, et 160 dollars pour un passeport de dix ans².

Le Programme de passeport offre aussi des services accélérés à sa clientèle. Moyennant des frais supplémentaires, les clients au Canada qui présentent leur demande à un bureau régional des passeports peuvent bénéficier du service urgent d'un jour, du service express (deux à neuf jours), du service hors des heures régulières ou le même jour, et ils peuvent également venir chercher eux-mêmes leur passeport à ce bureau local au lieu de le recevoir par la poste. De plus, les clients qui se trouvent à l'extérieur du Canada peuvent obtenir un document de voyage d'urgence valide pour un seul voyage, ou un passeport provisoire, dans la mesure où il est lié à une demande de passeport régulier. Plusieurs services administratifs sont également offerts, notamment l'ajout d'un timbre spécial dans le document de voyage, la production de copies certifiées conformes, le remplacement d'un document de voyage perdu ou volé, un transfert de dossier ou la conservation d'un document de voyage valide.

Le Programme de passeport a délivré 5,1 millions de documents de voyage au cours de l'exercice, soit 4,1 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent.

¹ Avant juillet 2013, le Programme de passeport était un organisme de service spécial d'Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada.

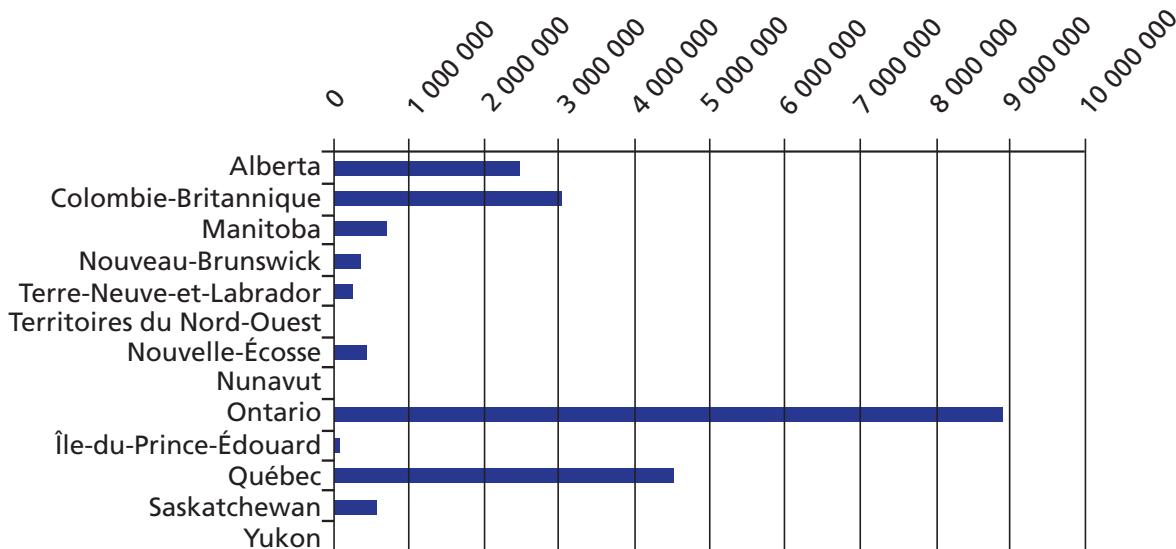
² Les droits imputés aux clients (120 et 160 dollars) comprennent les droits consulaires.



La population qui voyage constitue la clientèle du Programme de passeport. Soixante-sept pour cent des citoyens canadiens détiennent un passeport valide, et l'on comptait 22,88 millions de documents de voyage canadiens en circulation au 31 mars 2015.

La figure 1 ci-dessous montre que l'Ontario, le Québec et la Colombie-Britannique sont les provinces où le plus grand nombre de documents de voyage était en circulation en 2014-2015.

Figure 1 : Documents de voyage en circulation par province



Le Programme de passeport délivre actuellement plusieurs types de documents de voyage.

- Le **passeport régulier**, valide pour une période de cinq ou dix ans, est délivré aux citoyens canadiens pour des voyages occasionnels, notamment pour les vacances et les voyages d'affaires. Il compte 36 pages. Les passeports pour enfant (15 ans ou moins) sont valides pour un maximum de cinq ans.
- Le **passeport diplomatique** est conçu pour les diplomates canadiens, les hauts fonctionnaires, les courriers diplomatiques ou les citoyens qui agissent à titre de représentants officiels du gouvernement du Canada à l'occasion de conférences diplomatiques internationales. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, jusqu'à concurrence de cinq ans.
- Le **passeport spécial** est délivré aux personnes qui représentent le gouvernement canadien lors d'activités officielles, notamment des membres de l'armée canadienne et du Conseil privé qui ne font pas partie du Cabinet, des députés, des ministres provinciaux, des fonctionnaires et des citoyens désignés pour assister à des conférences qui ne sont pas de nature diplomatique. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, jusqu'à concurrence de cinq ans.
- Le **document de voyage d'urgence** est un document délivré aux Canadiens à l'extérieur du Canada et qui permet le retour direct au pays ou au bureau du gouvernement du Canada le plus proche où des services de passeport plus complets sont offerts.
- Le **titre de voyage pour réfugiés** est délivré conformément à la *Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés*, aux personnes en territoire canadien qui ont le statut de personne protégée, notamment les réfugiés au sens de la Convention et les personnes à protéger. Ce document est valable pour tous les pays, à l'exception du pays de citoyenneté du titulaire. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, jusqu'à concurrence de cinq ans.



- Le **certificat d'identité** est délivré aux résidents permanents du Canada qui ne sont pas encore citoyens canadiens, qui sont apatrides ou qui sont incapables de se procurer un passeport national pour une raison valable. Un certificat d'identité n'est pas valide pour un voyage dans le pays de nationalité du titulaire. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, jusqu'à concurrence de cinq ans.
- Le **passeport provisoire** est délivré aux Canadiens à l'extérieur du Canada qui ont besoin d'un passeport pendant le traitement de leur demande de passeport régulier. Ce passeport est valide pour une période maximale d'un an.

1.3 Notre réseau

Le personnel du Programme de passeport assure un suivi des tendances relatives aux demandes de passeport et des préférences en matière de services afin de préserver son excellente réputation au chapitre du service à la clientèle, tout en veillant à maintenir l'intégrité du Programme.

Modèle de prestation des services

En désignant Emploi et Développement social Canada (EDSC) comme premier responsable des services de passeport au Canada et Affaires mondiales Canada (AMC) comme responsable des services de passeport à l'étranger, le gouvernement fédéral peut tirer partie du réseau étendu des bureaux de service en personne de Service Canada partout au pays et du réseau d'Affaires mondiales à l'étranger. IRCC demeure responsable du traitement des demandes de titre de voyage pour réfugiés, de certificat d'identité et de passeport diplomatique et spécial. Par souci d'efficacité opérationnelle, l'objectif du Programme est d'offrir aux Canadiens l'accès à des services de passeport par un guichet unique, en évitant des options segmentées de services de passeport au gouvernement fédéral. Ce modèle permet également à IRCC de concentrer ses efforts sur la fonction critique d'assurance de l'intégrité du Programme de passeport. Quoi qu'il en soit, IRCC, EDSC et AMC œuvrent de concert pour atteindre l'équilibre optimal entre l'intégrité, le service à la clientèle et l'efficacité opérationnelle.

Réseau de prestation des services

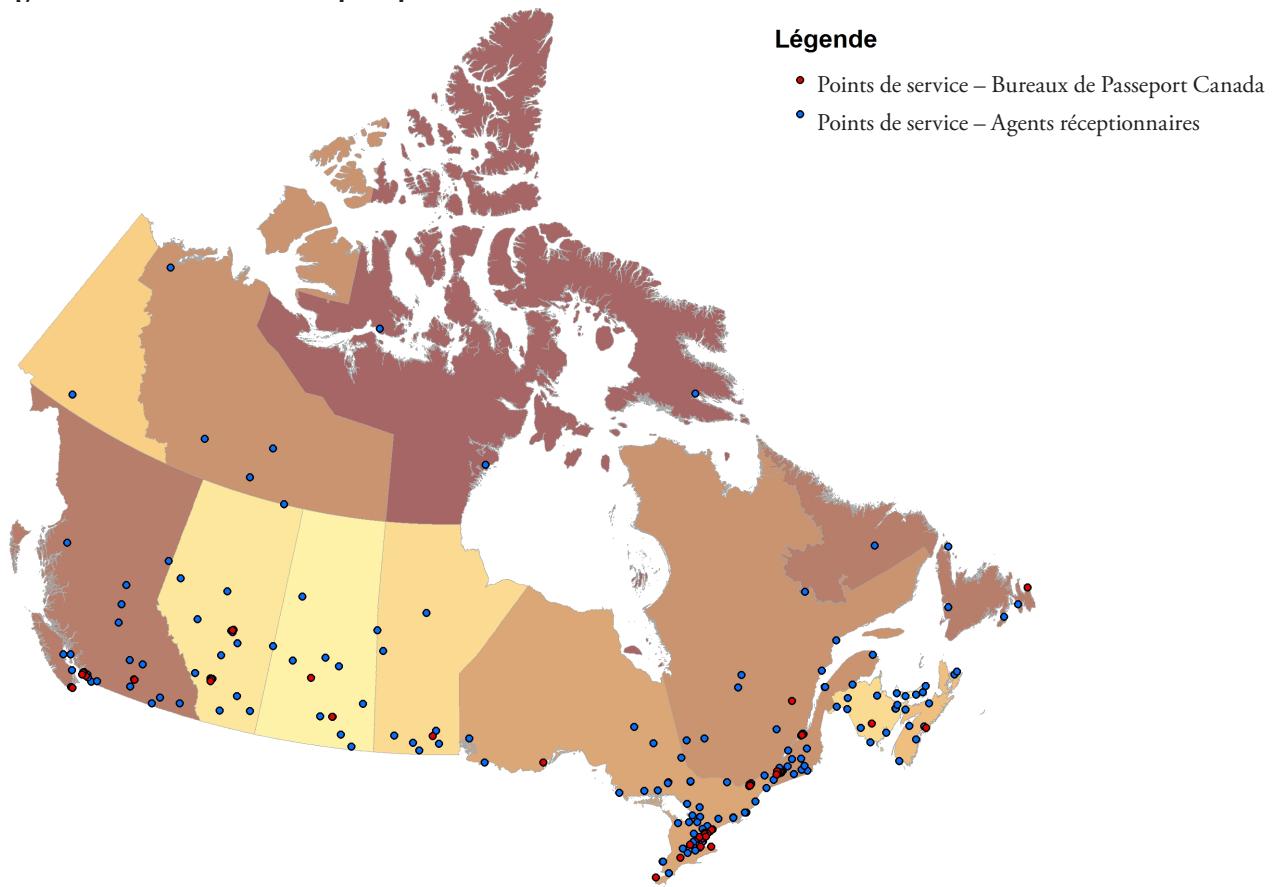
Les Canadiens peuvent avoir recours aux services de passeport par l'entremise de plusieurs modes de service. Les formulaires de demande remplis peuvent être présentés en personne à l'un des 34 bureaux de Passeport Canada, ou aux bureaux d'un agent réceptionnaire (soit 144 emplacements de Service Canada et 44 de Postes Canada) tel qu'illustré à la figure 2 ci-dessous, envoyés par la poste à un centre de traitement, ou présentés par l'intermédiaire du bureau du député du requérant.

Plus de 95 % des Canadiens au Canada ont maintenant accès à des services de passeport à moins de 100 km de leur lieu de résidence. Les Canadiens qui vivent ou voyagent à l'étranger peuvent accéder aux services de passeport dans un peu plus de 200 points de service d'Affaires mondiales Canada à l'étranger. Les Canadiens peuvent aussi se renseigner sur le site Web de Passeport Canada (<http://www.passeportcanada.gc.ca/>), en composant le numéro sans frais de Passeport Canada (1-800-567-6868), sur les médias sociaux ou dans l'un ou l'autre des points de service. Les outils de médias sociaux de Passeport Canada sont aussi accessibles à partir des liens suivants :

- www.facebook.com/passeportcan
- www.twitter.com/passeportcan
- <http://www.youtube.com/passeportcan>



Figure 2 : Points de service de passeport



Utilisation des modes de service

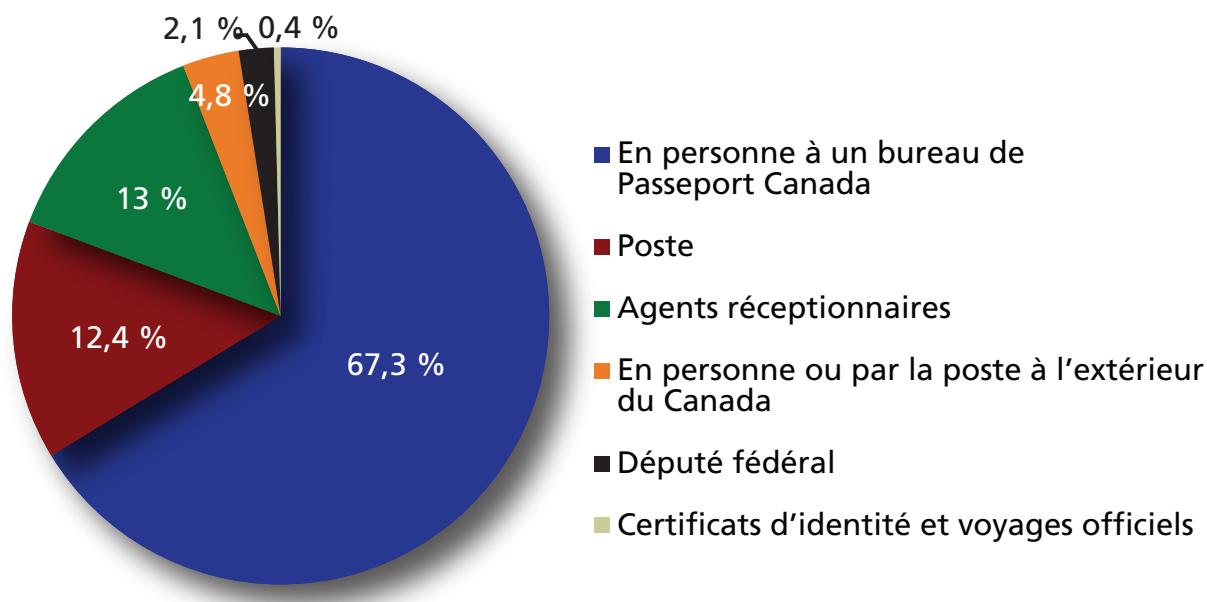
La figure 3 confirme que les Canadiens continuent de préférer le service en personne aux bureaux de Passeport Canada, principalement parce qu'ils peuvent conserver leurs documents officiels, faire examiner leur demande, obtenir une réponse immédiate à leurs questions et bénéficier de normes de service plus rapide. Au cours de l'exercice 2005-2006, 83 % de toutes les demandes reçues passaient par un bureau de Passeport Canada, proportion qui a reculé à seulement un peu plus de 67 % lors du dernier exercice. Cette tendance s'explique peut-être par l'ajout de plus de 100 bureaux d'agents réceptionnaires depuis 2007, aux bureaux plus près de la clientèle et plus commodes d'accès. Le pourcentage de demandes reçues par l'intermédiaire des bureaux d'agents réceptionnaires continue d'augmenter, passant de 4 % en 2006-2007 à 13 % lors du dernier exercice.

Les Canadiens peuvent aussi présenter leur demande par la poste (12,4 % en 2014–2015, comparativement à 14,4 % en 2013–2014). Depuis l'introduction de l'option de renouvellement simplifié en 2007, les Canadiens sont plus à l'aise de présenter leur demande par courrier, puisque les documents officiels comme une preuve documentaire de citoyenneté ne sont pas exigés.

Le reste des demandes reçues en 2014-2015 ont été présentées à l'extérieur du Canada (4,8 %), par l'entremise du bureau d'un député (2,1 %) ou pour d'autres types de documents que le passeport régulier (0,4 % des demandes visaient l'obtention d'un certificat d'identité, d'un titre de voyage pour réfugiés ou d'un passeport spécial ou diplomatique).



Figure 3 : Demandes reçues par mode de prestation de service



Dans la poursuite de la modernisation du Programme de passeport, nous étudierons d'autres méthodes qui faciliteraient la présentation d'une demande de passeport pour les Canadiens, tout en maintenant les critères d'intégrité établis par le Programme, respectés à l'échelle internationale.



Section 2 — Réalisations

Les responsables du Programme de passeport élaborent un plan annuel énonçant les plans et les priorités pour l'utilisation du Fonds renouvelable de Passeport Canada à l'appui du Programme.

Pour 2014–2015, les priorités de programme étaient regroupées en trois thèmes : gestion de programme, intégrité et service. Cette section présente les résultats et les réalisations du Programme pour chacun des trois thèmes.

2.1 Gestion de programme

Veiller à recourir à des pratiques modernes de gestion pour anticiper les besoins futurs et s'y préparer, notamment en harmonie avec le processus décisionnel, l'innovation et les systèmes et processus opérationnels d'IRCC et du gouvernement du Canada.

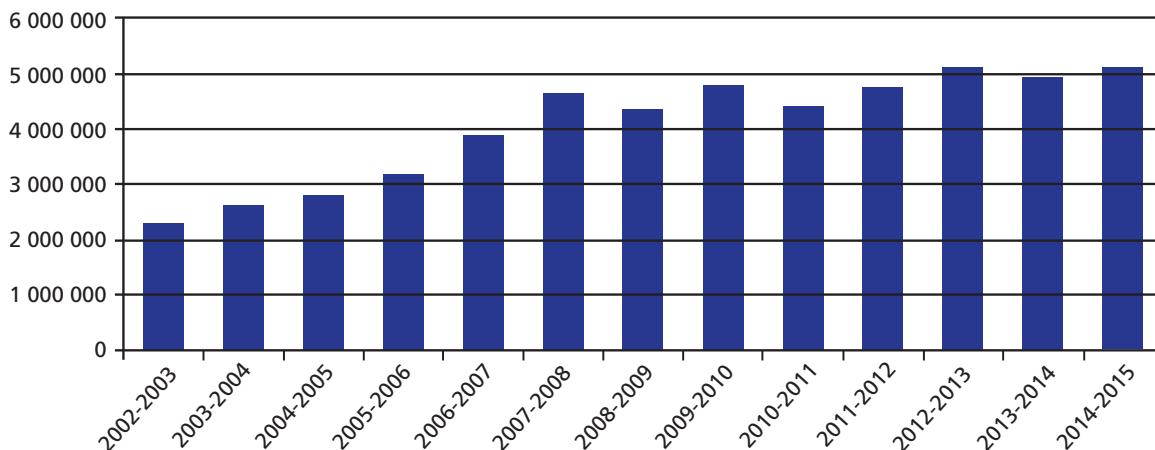
La gestion de programme remplit une fonction essentielle pour permettre au Programme de passeport de gérer ses ressources de manière à optimiser l'efficacité et l'efficience des activités courantes. De plus, une solide gestion de programme permet de s'assurer que le Programme s'adapte aux changements du contexte opérationnel, en prenant les initiatives de planification, d'analyse, d'approche des intervenants et de modernisation nécessaires pour atteindre les objectifs de service et de sécurité à plus long terme, tout en optimisant l'utilisation des ressources des Canadiens.

La gestion de programme prend une importance particulièrement cruciale dans la collaboration avec les partenaires de prestation des services (EDSC et AMC). La gestion de programme doit elle-même être gérée efficacement en tout temps et IRCC doit constamment collaborer avec ses partenaires pour trouver le juste équilibre entre l'intégrité et l'efficience opérationnelle, sans perturber les services aux Canadiens.

Rendement en 2014–2015

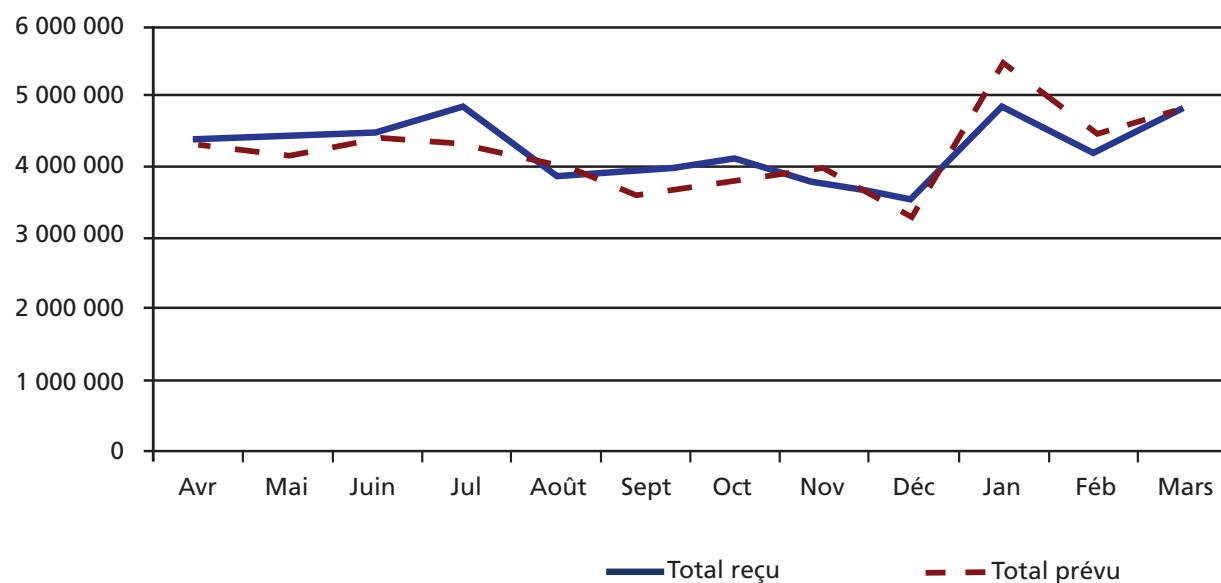
Le Programme de passeport a délivré 5,1 millions de documents de voyage en 2014–2015. Comme l'illustre la figure 4, le nombre de passeports délivrés chaque année est en augmentation constante depuis une dizaine d'années. Il a monté en flèche en 2007 en raison de la mise en œuvre de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental par les États-Unis, qui exige que tous les voyageurs, y compris les Canadiens, présentent un passeport valide à leur entrée aux États-Unis.

Figure 4 : Volume de passeports



Le modèle prévisionnel du Programme de passeport a continué de jouer un rôle essentiel, en ce sens qu'il a permis à l'organisation de gérer efficacement ses ressources de façon à maintenir ses niveaux de service malgré la fluctuation de la demande de passeports survenue au cours de la période visée par le présent rapport. Il s'agit de l'un des rares programmes fédéraux à fonctionner en régime de recouvrement complet des coûts, et l'établissement de solides prévisions a permis au Programme de maximiser l'utilisation de ses ressources, d'évaluer de nouvelles initiatives et d'exécuter au moment opportun des stratégies de réaffectation des ressources correspondant aux changements prévus dans la demande de passeports. Le modèle permet de prévoir le volume d'activités selon une échelle de probabilités. Dans la figure ci-dessous, la ligne pointillée rouge représente les prévisions, et la ligne bleue indique le nombre réel de demandes reçues. Le nombre de demandes reçues dépassait de 1,08 % le niveau des prévisions, bien à l'intérieur de la fourchette d'écart admissible de 5 %.

Figure 5 : Demandes reçues en 2014–2015, prévues et réelles



Quelques grandes réalisations de gestion de programme en 2014–2015

- **Intégration des services internes de Passeport Canada à IRCC** afin d'optimiser les possibilités de synergie entre le Programme et le Ministère, en conséquence du transfert de responsabilité. Cette intégration englobe les systèmes financiers et de TI, ce qui permettra au Programme et au Ministère d'économiser en réduisant le dédoublement des activités dans des systèmes distincts.
- **Début de la perception des droits pour les services administratifs.** Le nouveau barème des droits a été adopté en juillet 2013, mais certains des droits pour les services administratifs ne sont entrés en vigueur qu'au début de cette période de rapport. La perception des droits complète l'implantation du nouveau barème des droits, qui permet au Programme de s'autofinancer sur son cycle opérationnel de 10 ans.
- **Poursuite de l'initiative de modernisation.** Une stratégie de gestion du changement a été élaborée pour l'initiative de modernisation, englobant la gouvernance, les communications et la formation. On travaille actuellement à modifier le Système mondial de gestion des cas, une amélioration importante, car le SMGC commencera à faciliter l'établissement de liens directs à de l'information tirée du Programme de citoyenneté d'IRCC.



2.2 Intégrité

Veiller au maintien de la réputation des documents de voyage canadiens et de la confiance à l'endroit du Programme de passeport.

Il est essentiel de maintenir la sécurité et l'intégrité du Programme de passeport du Canada pour que les Canadiens continuent d'être titulaires de documents de voyage reconnus à l'échelle internationale, leur permettant d'entrer dans d'autres pays sans visa. Le Programme de passeport du Canada est un élément primordial de l'infrastructure de sécurité du pays, et la prévention de l'utilisation frauduleuse des documents de voyage canadiens a toujours été et sera toujours au cœur de sa mission. L'authentification de l'identité, la détermination de l'admissibilité à un document de voyage, les procédures et les politiques de sécurité, les caractéristiques de sécurité du passeport, la biométrie, ainsi que les vérifications de sécurité et les enquêtes sont toutes des mesures essentielles au maintien et au renforcement de l'intégrité du Programme de passeport, puisque les menaces à la sécurité évoluent constamment.

Pour l'exercice visé par le rapport, des priorités opérationnelles ont été établies en pleine conscience d'un environnement en évolution marqué par des techniques de plus en plus subtiles de fraude et de vol d'identité, notamment l'obtention de passeports authentiques par des voies frauduleuses, permettant à des criminels de franchir des frontières internationales pour commettre leurs méfaits.

Ces dernières années, le Canada a constaté une menace croissante à sa sécurité nationale provenant de voyageurs à haut risque, soit des personnes qui semblent avoir voyagé ou prévoir voyager à l'extérieur du Canada pour des motifs liés au terrorisme. Le refus, l'annulation et la révocation de passeport font toujours partie des outils importants à la disposition du gouvernement pour limiter ou dissuader les voyageurs à risque élevé, en réduisant la possibilité qu'un passeport canadien soit utilisé frauduleusement à l'étranger, ou pour faciliter le retour au Canada d'un voyageur à risque élevé. Au cours du dernier exercice, le Programme a collaboré avec d'autres partenaires gouvernementaux de la sécurité en vue de modifier le *Décret sur les passeports canadiens* pour conférer des pouvoirs d'intervention élargis en situation de terrorisme et de menace à la sécurité nationale.

Rendement en 2014–2015

Selon l'*Henley Visa Restrictions Index* de 2013, les citoyens canadiens figurent parmi ceux qui peuvent visiter le plus de pays sans visa à l'échelle mondiale. Cette grande liberté de déplacement témoigne des relations qu'entretient le Canada avec la communauté internationale, ainsi que la reconnaissance du passeport canadien.

Le dernier exercice a révélé un important besoin de collaboration parmi les responsables des passeports, de la sécurité et de l'application de la loi afin d'évaluer des voyageurs à risque élevé, pour s'assurer qu'une intervention de restriction des services de passeport constitue l'outil à privilégier selon le cas particulier. Compte tenu de l'attention récente qu'a suscitée cet enjeu, le Programme de passeport étudie des options de mesures rapides et proactives afin d'atténuer les risques pour la sécurité que représentent les voyageurs à risque élevé. On réfléchit également à la possibilité de prendre à titre préventif des mesures liées au passeport.

La sécurité et l'intégrité du passeport canadien et de son système de délivrance font l'objet d'une surveillance étroite et continue. Le *Décret sur les passeports canadiens* sert de fondement juridique aux décisions du ministre de refuser de délivrer un passeport ou de révoquer un passeport. Les enquêtes portant sur l'identité, les activités frauduleuses soupçonnées ou l'utilisation frauduleuse de passeports ont mené à 493 refus de services de passeport et à 636 révocations de passeport en 2014–2015 (des augmentations respectives de 60 % et 36,2 % par rapport à l'exercice précédent).

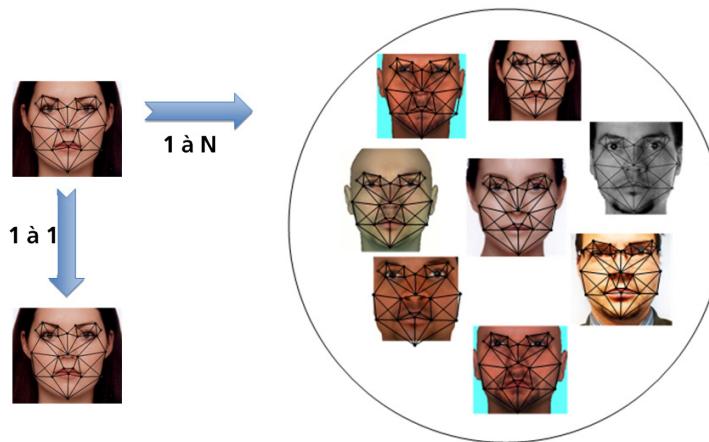


De plus, les articles 69 et 70 de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales* accordent au ministre le pouvoir de suspendre un passeport, de refuser de le renouveler ou de refuser de délivrer un passeport à une personne lorsque le ministre de la Justice l'informe que cette personne fait l'objet d'une demande de refus d'autorisation en raison d'arriérés de pension alimentaire pour enfants. Au total, en 2014–2015, 2 077 personnes ont été visées par une suspension ou le refus d'un passeport en vertu de cette loi (1 366 suspensions et 711 refus).

Les passeports perdus ou volés font également l'objet d'une surveillance, pour des raisons de sécurité. En 2014–2015, 60 780 passeports sur un total de 22,8 millions de passeports en circulation ont été déclarés perdus ou volés, ce qui représente 0,27 % de l'ensemble des passeports en circulation pendant cette période. Les renseignements sur les passeports perdus ou volés sont communiqués à la Gendarmerie royale du Canada, à l'Agence des services frontaliers du Canada et à Interpol aux fins d'inclusion dans leurs bases de données respectives, en vue d'atténuer les risques d'utilisation non autorisée de passeports invalidés.

Quelques grandes réalisations en matière d'intégrité en 2014-2015

- Des modifications au *Décret sur les passeports canadiens* ont été élaborées et sont en attente de l'approbation parlementaire. Elles ont pour but de limiter les voyages à des fins terroristes et ceux de personnes à risque élevé de commettre des infractions sexuelles contre des enfants à l'étranger. Ces modifications devraient entrer en vigueur au début du prochain exercice.
- Efficacité accrue du programme de reconnaissance faciale par une mise à jour de son algorithme. De plus, le taux de compression des photos dans la base de données centrale a été réduit, entraînant une diminution du nombre de faux positifs.



- Maintien des relations de travail avec le Service canadien du renseignement de sécurité, la Gendarmerie royale du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et Sécurité publique Canada, axées sur les menaces à la sécurité, avec un accent tout spécial mis sur les Canadiens prenant part à des conflits à l'étranger. Ce réseau d'échange de renseignements s'est révélé efficace pour détecter la fraude et contribuera à mettre en place les mécanismes de protection, de contrôle et de surveillance appropriés afin de limiter l'utilisation du passeport pour voyager dans le but de se livrer à des activités liées au terrorisme.



- **Évaluation des risques pour le Programme de passeport dans la région de l'Amérique du Sud terminée.** Ces évaluations des risques nous renseignent sur les menaces et les risques qui peuvent être propres uniquement à une mission ou à un secteur géographique de responsabilité, à un profil de client ou à un environnement fonctionnel. Les missions possèdent ainsi de l'information sur la prestation des services de passeport ainsi que sur les outils et les stratégies de soutien.
- **Validations de l'identité auprès des provinces et territoires.** Le Programme a entrepris d'élaborer une stratégie d'échange d'information automatisé avec les provinces et territoires, afin de mieux valider les identités avant de délivrer un passeport.

2.3 Service

Veiller à ce que le Programme de passeport réponde aux attentes accrues en matière de service à la clientèle.

Les Canadiens s'attendent à obtenir des services de passeport de grande qualité, notamment en ce qui concerne la simplicité du processus de demande de passeport et un délai acceptable pour l'obtention d'un passeport. Le Programme de passeport enregistre d'excellents niveaux de satisfaction de la clientèle, ce qui ne l'empêche pas de continuer d'évoluer pour s'assurer de toujours répondre aux besoins de ses clients, reconnaissant par exemple que les Canadiens désirent accéder à une gamme complète de programmes et de services fédéraux par voie électronique, y compris les services de passeport.

Au cours de la période visée par le rapport, 95 % des Canadiens habitant au Canada avaient accès à un point de service de passeport (bureau régional de Passeport Canada ou point de service de Service Canada ou Postes Canada à titre d'agents réceptionnaires) à moins de 100 km de leur domicile. Les Canadiens résidant ou voyageant à l'étranger avaient quant à eux accès à des services de passeport par l'entremise du vaste réseau des bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger.

Rendement en 2014–2015

Le Programme de passeport atteint constamment des niveaux supérieurs de satisfaction de la clientèle. Au cours de cette année marquée par une transition et des changements importants, le Programme de passeport a respecté sa promesse de ne pas perturber les services fournis aux Canadiens, délivrant plus de cinq millions de documents de voyage, et ce dans le respect des délais de réception du passeport ou plus rapidement pour 99 % des clients.

Les normes de service du Programme de passeport représentent un engagement à offrir un niveau de service donné auquel les clients sont en droit de s'attendre dans des circonstances normales. Le Programme a officialisé ses normes de service à l'entrée en vigueur du nouveau barème des droits en juillet 2013. En vertu de la [Loi sur les frais d'utilisation](#), les responsables du Programme sont tenus de rendre compte au Parlement de son rendement et de ses normes de service. Le Programme rendra compte annuellement du respect de ses normes de service par l'intermédiaire du Rapport ministériel sur le rendement d'IRCC. Si le Programme rate par plus de 10 % la cible qu'il s'est fixée en matière de norme de service, il devra réduire d'autant les droits exigés; cette réduction ne pourra toutefois pas dépasser 50 %.

La figure 6 présente les normes de service établies, qui font l'objet d'un suivi pour veiller au respect de l'engagement. Les résultats indiquent que le Programme maintient une prestation de service de grande qualité en surpassant le niveau de ses engagements de service auprès des Canadiens.



Figure 6 : Services actuels, normes de service, cibles de rendement et résultats

Service	Norme de service	Cible de rendement	Résultats pour 2014–2015
Services aux Canadiens au Canada			
Demande de passeport présentée en personne à un bureau de Passeport Canada	10 jours ouvrables	90 % des demandes complètes sont traitées dans les délais de traitement annoncés	99,64 %
Demande de passeport présentée par la poste	20 jours ouvrables		99,84 %
Demande de passeport présentée en personne auprès d'un agent réceptionnaire	20 jours ouvrables		99,81 %
Services aux Canadiens à l'étranger			
Demande de passeport régulier présentée en personne à un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger	20 jours ouvrables	90 % des demandes complètes sont traitées dans les délais de traitement annoncés	96,39 %
Passeport temporaire ³	Moins de 20 jours ouvrables		99,44 %
Document de voyage d'urgence ⁴	Moins de 20 jours ouvrables (cas par cas)		98,86 %
Services aux non-Canadiens au Canada			
Certificat d'identité	20 jours ouvrables	90 % des demandes complètes sont traitées dans les délais de traitement annoncés	94,81 %
Titre de voyage pour réfugiés	20 jours ouvrables		95,73 %
Services accélérés au Canada			
Service urgent	24 heures (jour ouvrable suivant)	90 % des demandes complètes sont traitées dans les délais de traitement annoncés	99,40 %
Service express	2 à 9 jours ouvrables		99,94 %
Service de retrait	10 jours ouvrables		99,78 %
Même jour, en dehors des heures normales de service	Même jour		97,78 %
Autres services			
Ajout d'un timbre spécial ⁵	Si la demande est présentée : — en même temps qu'une demande de document de voyage : même délai que pour le document de voyage associé; — après la délivrance d'un document de voyage : 10 jours ouvrables	90 % des demandes sont traitées dans les délais de traitement annoncés	100 %
Copie certifiée conforme d'un document de voyage	10 jours ouvrables		95,77 %
Transfert de dossier d'un bureau régional au Canada à un autre	3 jours ouvrables		99,02 %



Pendant cette période de transition, le Programme a continué de fournir soutien et information aux requérants et aux titulaires de passeport par l'intermédiaire de son site Web et de son centre d'appels, en répondant à environ 1 560 724 appels téléphoniques en 2014–2015, avec huit minutes d'attente ou moins pour 88,8 % of clients. Ce délai d'attente de huit minutes pour le Programme de passeport surpassé l'objectif de 10 minutes du gouvernement du Canada. Le site Web a enregistré 18 998 158 visites entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015. La section **Contactez-nous** du site Web permet aux utilisateurs de faire part de leurs préoccupations et commentaires, de demander où en est le traitement de leur demande ou de poser des questions au sujet du passeport canadien. En 2014–2015, la section **Contactez-nous** a reçu 91 432 demandes sur le traitement d'une demande de passeport et 43 015 demandes générales de renseignements.

Satisfaction de la clientèle

Depuis les années 1990, le Programme de passeport réalise périodiquement des recherches sur la clientèle afin de cerner les attentes des requérants en matière de service et de mesurer les progrès dans la satisfaction de ces attentes. Par exemple, en 2001, les responsables du Programme ont lancé le Programme de mesure de la satisfaction de la clientèle en continu à l'appui de ses objectifs constants d'excellence du service. Le sondage national sur la satisfaction de la clientèle de 2014 s'est effectué par entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 2 500 Canadiens de 18 ans ou plus qui avaient obtenu un nouveau passeport entre janvier et juin 2013.

Les objectifs du sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2014 étaient les suivants :

- s'acquitter des obligations ministérielles en matière d'évaluation;
- produire des données de référence essentielles sur la satisfaction de la clientèle, notamment ses impressions sur le Programme et les améliorations au service;
- évaluer l'efficacité et l'efficiency globales du Programme;
- bien comprendre et évaluer l'incidence des initiatives de modernisation du Programme de passeport, y compris le futur processus de demande en ligne.

Voici quelques points saillants des résultats du sondage de 2014 :

Admissibilité et type de processus

Soixante pour cent des répondants avaient présenté leur demande de passeport à un bureau de Passeport Canada, 18 % par la poste et 14 % à un centre de Service Canada.

Soixante-seize pour cent des répondants se sentiraient à l'aise de remplir une demande à l'ordinateur si l'option d'imprimer le formulaire n'était plus disponible.

Formulaire de demande et exigences

Cinquante-trois pour cent des répondants n'avaient aucune suggestion à proposer pour améliorer les exigences liées à la demande en vue d'obtenir un nouveau passeport.

³ Service accéléré à l'étranger pour les personnes ayant besoin d'un passeport pour voyager pendant que leur demande de passeport régulier est en traitement.

⁴ Pour les Canadiens à l'étranger qui doivent revenir directement au Canada, ou pour faciliter leur déplacement vers le bureau du gouvernement du Canada le plus proche offrant des services de passeport plus complets.

⁵ Certains pays exigent que le passeport comporte un timbre contenant la traduction en arabe des renseignements sur le titulaire figurant à la page de la photo.



Présentation d'une demande en personne

Quatre-vingt-un pour cent des répondants qui avaient présenté une demande en personne étaient satisfaits du délai d'attente au bureau; 66 % des répondants disaient avoir attendu moins de 30 minutes. Plus de 90 % des répondants étaient satisfaits de tous les aspects du service reçu lors de leur visite en personne. Encore plus notable, 97 % des répondants étaient satisfaits du degré de compétence des employés.

Délai de traitement

Près des trois quarts des répondants (74 %) disaient avoir reçu leur passeport en moins de deux semaines, et 93 % des clients jugeaient acceptable le délai de traitement.

Site Web

Quarante-sept pour cent des clients indiquaient avoir visité le site Web de Passeport Canada avant de présenter leur demande, et ils étaient satisfaits ou très satisfaits de l'information obtenue dans une proportion de 89 %.

Préférences quant aux modes de prestation et services en ligne

Trente-neuf pour cent des répondants disaient qu'il était très probable qu'ils présentent une demande de passeport en ligne (y compris la photo et le paiement); 23 % affirmaient que c'était assez probable.

Soixante-neuf pour cent des répondants affirmaient qu'il était important d'avoir une fonction de dialogue en ligne pour se faire aider à remplir une demande de passeport en ligne.

Utilisation du passeport et facteurs sociodémographiques

Quatre-vingt-six pour cent des répondants disaient avoir utilisé leur passeport pour voyager à l'étranger, et 82 % des titulaires de passeport disaient se sentir très confiants lorsqu'ils voyageaient à l'étranger avec un passeport canadien. La plupart des Canadiens utilisent leur passeport pour voyager à l'étranger, mais une importante proportion (58 %) des répondants avaient aussi utilisé leur passeport canadien comme pièce d'identité pour des vols intérieurs au Canada.

Au chapitre de la sensibilisation, 95 % des répondants savaient devoir signaler la perte ou de vol d'un passeport, mais la majorité d'entre eux (58 %) ne savaient pas que le passeport d'une personne décédée devrait être retourné à Passeport Canada pour annulation.

Expérience de service globale

Quatre-vingt-seize pour cent des répondants étaient satisfaits du service global obtenu du Programme de passeport. La proportion de clients se déclarant très satisfaits a atteint le niveau record de 49 %.

Partenariats et réalisations en matière de service au niveau international

Le **Groupe de passeport des Cinq nations** est une instance internationale de coopération réunissant les autorités de délivrance de passeport de l'Australie, du Canada, des États-Unis, de la Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni. Les cinq pays collaborent à la création d'un document de voyage sûr, à la sécurité des déplacements internationaux et à la protection des frontières nationales. La Conférence des Cinq nations sur les passeports de 2014 s'est tenue à Seattle (États-Unis) en avril 2014.

La **Conférence des Cinq nations sur les passeports** est un événement annuel en grande partie informel, où se rencontrent des responsables des autorités de délivrance de passeport, et ce depuis au moins 1994. Le Canada se prépare à présider la conférence des Cinq nations en 2016, et les responsables du Programme de passeport pourront alors faire de nouveau le point sur les progrès de l'initiative de modernisation.



Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

L'OACI est un organisme spécialisé des Nations Unies, mis sur pied par les États membres en 1944 afin de gérer l'administration et la gouvernance de la Convention relative à l'aviation civile internationale (Convention de Chicago).

L'OACI travaille avec les 191 États membres de la Convention et des groupes de l'industrie à l'atteinte d'un consensus sur des politiques et des normes et pratiques recommandées internationales pour un secteur de l'aviation civile sécuritaire, efficient, sécurisé, économiquement viable et environnementalement responsable. Les États membres de l'OACI appliquent ces politiques et normes et pratiques recommandés pour s'assurer que leurs opérations et réglementations locales de l'aviation civile sont conformes à des normes mondiales, ce qui permet aux plus de 100 000 vols quotidiens du réseau international de l'aviation de se dérouler de manière fiable et sécuritaire dans toutes les régions de la planète.

Voici certains des groupes de travail et conseils de l'OACI dont fait partie IRCC, avec leurs principales réalisations.

Groupe de travail sur la mise en œuvre et le renforcement des capacités

Le Groupe de travail sur la mise en œuvre et le renforcement des capacités a été créé pour promouvoir la mise en œuvre des normes de l'OACI et aider les États n'ayant pas les capacités ou ressources suffisantes pour respecter les normes en matière de documents de voyage de l'OACI. Le groupe de travail offre une orientation et du matériel d'évaluation sur des questions touchant les documents de voyage et l'identité, soutient des évaluations de l'écart, échange de l'information sur des problèmes et des enjeux stratégiques, traite de cas de non-conformité à des normes et spécifications de l'OACI et conseille les États intéressés à propos d'exigences et de ressources.

IRCC participe activement aux travaux du Groupe de travail sur la mise en œuvre et le renforcement des capacités de l'OACI afin d'encourager l'adoption de normes, pratiques exemplaires et spécifications techniques de documents de voyage élaborées en collaboration avec des partenaires internationaux. L'adoption de pratiques sûres et sécuritaires de production, de délivrance et de contrôle de documents de voyage permet de s'assurer que les États (en particulier ceux en voie de développement) sont en mesure de prévenir des activités criminelles et terroristes et d'y réagir, contribuant ainsi à un régime de voyages aériens plus sécuritaire.

- Le Canada a dirigé des efforts internationaux en vue de modifier les normes et pratiques recommandées pour les documents de voyage de l'Annexe 9 de la Convention de Chicago. Ces modifications, sous réserve de leur adoption par les États, pourraient entrer en vigueur en octobre 2015. Elles visent à améliorer et faciliter la sécurité de l'aviation par une meilleure utilisation du répertoire d'information international lié aux documents de voyage, tout en veillant à ce que les normes et pratiques recommandées demeurent à jour et cohérentes.

Groupe de travail des technologies nouvelles

Le Groupe de travail des technologies nouvelles est chargé d'élaborer des normes et des spécifications internationales et de suivre les avancées technologiques dans la délivrance et l'utilisation de documents de voyage. Le groupe de travail s'attache à faire évoluer des technologies et spécifications internationales de documents de voyage sécurisées, interopérables mondialement et compatibles avec les systèmes antérieurs.

IRCC est un membre très actif du Groupe de travail des technologies nouvelles de l'OACI, offrant des conseils techniques et stratégiques aux États et organisations internationales intéressés.



- Le Canada et les Pays-Bas coprésident un sous-groupe du Groupe de travail des technologies nouvelles qui élabore le fondement politique et technique de la prochaine génération de passeport électronique. Au cours de la prochaine année, le sous-groupe consultera les principaux intervenants pour veiller à les mettre au fait des avantages, des difficultés et des limites de la technologie.
- Le Canada a présenté au groupe consultatif technique de nouvelles orientations sur le Programme de documents de voyage lisibles à la machine (DVLM) en ce qui a trait au traitement d'information des documents de voyage perdus, volés ou révoqués en vue de la septième édition du document 9303 de l'OACI, reconnu internationalement comme référence pour les spécifications techniques des documents de voyage. Le groupe consultatif a approuvé les nouvelles orientations.

Répertoire de clés publiques (RCP)

Le RCP de l'OACI a été créé afin de faciliter l'échange d'information en soutien de l'authentification de passeports électroniques, et ainsi améliorer la détection de la fraude et la gestion de l'identité à la frontière. Les quinze membres du conseil d'administration du RCP sont responsables d'un éventail de procédures administratives et opérationnelles en vue d'assurer le fonctionnement efficace du RCP. De plus, le conseil élaborer des politiques sur des questions touchant la gestion, l'utilisation et le déploiement de systèmes du RCP appuyant la validation de passeports électroniques aux contrôles frontaliers.

Le Canada est un membre fondateur et siège de longue date au conseil, assumant régulièrement un rôle de chef de file dans des projets de sensibilisation et d'amélioration de l'utilisation et du service du RCP de l'OACI.

- Le Canada et la Nouvelle-Zélande codirigent une stratégie de mobilisation frontalière afin d'encourager l'utilisation du RCP de l'OACI pour la validation des passeports électroniques aux frontières. Le projet produira notamment des outils et des ressources en appui de la sensibilisation et de la mise en œuvre.
- Dans le cadre de cette stratégie, le Canada a dirigé l'organisation d'un événement, la Journée frontières RCP, qui a réuni 80 participants de plus de 30 États membres de l'OACI pour discuter de l'infrastructure de clés publiques et des systèmes de contrôles frontaliers.

Groupe Rome-Lyon du G7

Au sein du sous-groupe d'experts en migration, le Canada a proposé deux nouveaux projets de vérification des passeports électroniques aux contrôles frontaliers et, de concert avec le Royaume-Uni, une analyse de la détection des fraudes parmi les autorités délivrant des documents de voyage.

Quelques grandes réalisations en matière de service en 2014–2015

- **Ouverture de neuf nouveaux emplacements d'agent réceptionnaire de Service Canada offrant des services de demande de passeport,** afin de garantir une meilleure expérience de service aux Canadiens.
- **Début de mises à jour du site Web de Passeport Canada** afin de maintenir le même aspect et la même convivialité que d'autres sites externes du gouvernement du Canada.



Section 3 — Rendement financier

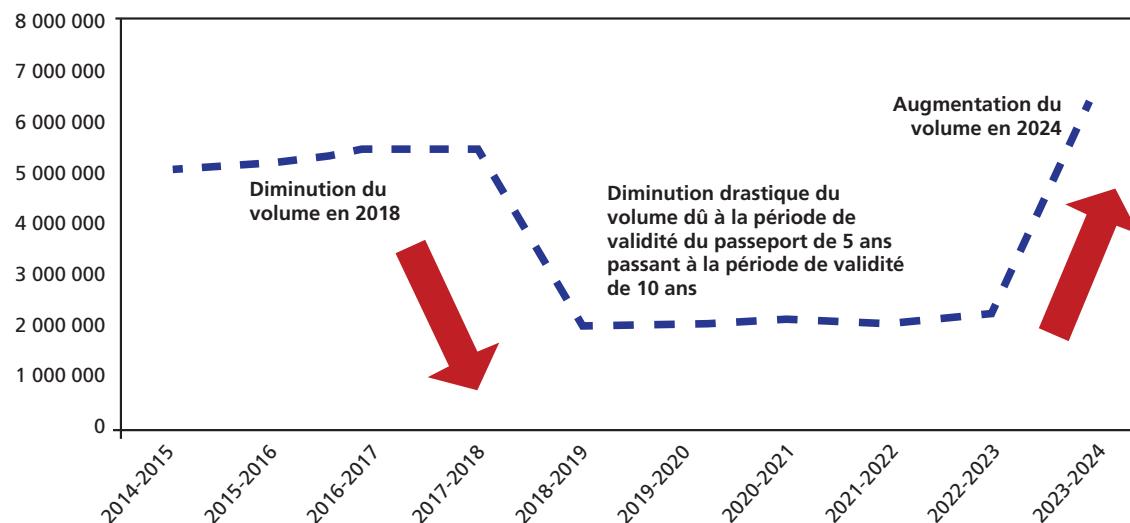
Financement des passeports

Le Programme de passeport fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts, ce qui signifie qu'il finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus en échange de services de passeports et autres documents de voyage. Autrement dit, les passeports ne sont pas financés par les contribuables. Seuls ceux qui font une demande de passeport paient pour ce service. Puisqu'il fonctionne selon un principe de recouvrement des coûts complets, le Programme de passeport doit générer des recettes suffisantes pour remplir son mandat.

Comme le Programme de passeport fonctionne à partir d'un fonds renouvelable, il détient du Parlement une autorisation permanente lui permettant de cumuler et de reporter des recettes excédentaires d'un exercice au suivant, pour compenser d'éventuels manques à gagner. Lorsque les recettes surpassent les dépenses, le Programme de passeport accumule l'excédent par imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds (INASAF), l'équivalent d'un compte bancaire. Cet excédent peut alors servir à pallier les déficits du Programme de passeport pour les exercices dans lesquels les recettes ne couvrent pas les dépenses, dans le cadre d'un cycle opérationnel de dix exercices. Le cycle opérationnel actuel a débuté au cours de l'exercice du rapport, à savoir 2014-2015, et se conclura en 2023-2024.

Dans le cadre du cycle opérationnel actuel, le Programme de passeport prévoit produire un excédent de recettes jusqu'en 2017-2018. Ces excédents serviront à compenser la baisse prévue de recettes au cours de la deuxième moitié du cycle opérationnel, à compter de 2018-2019. Cette baisse considérable des recettes au cours de la deuxième moitié du cycle opérationnel est causée par une diminution soudaine de la demande de passeports en raison de la mise en œuvre, en 2013, d'un passeport valide pour 10 ans (figure 7). Pendant cette deuxième moitié du cycle opérationnel, le Programme de passeport a besoin des surplus accumulés pour poursuivre ses opérations, en raison des nombreux coûts fixes associés au maintien de l'infrastructure qui appuie son exécution, lesquels ne varient pas en fonction des fluctuations du volume des demandes.

Figure 7 : Prévision à long terme des demandes de passeport 2014–2015 à 2023–2024



Le Programme de passeport doit produire suffisamment de recettes pour financer ses activités au cours d'un cycle opérationnel de 10 ans (de 2013–2014 à 2023–2024), sans impact négatif sur le cadre financier, conformément aux engagements pris auprès des Canadiens et des parlementaires lors du processus de consultation de 2013 en vue d'augmenter les droits de passeport.



Lorsque la demande de passeports est faible, le Programme de passeport a besoin des excédents accumulés pour poursuivre ses activités, en raison des nombreux coûts fixes associés au maintien de l'infrastructure qui appuie l'exécution du Programme de passeport, lesquels ne varient pas en fonction des fluctuations du volume des demandes. Le Programme de passeport prévoit produire un excédent de recettes jusqu'en 2017-2018. Ces excédents serviront à compenser la baisse prévue de recettes au cours de la deuxième moitié du cycle opérationnel, à compter de 2018-2019.

Une partie du nouveau barème des droits mis en œuvre en 2013 est réservée aux nouveaux investissements. Ce financement permet de s'assurer que le Programme a les moyens de moderniser l'exécution de ses activités, de continuer d'améliorer la sécurité du passeport en soi et de maintenir un niveau élevé de service à la clientèle. Le fonds d'investissement s'établit à 500 millions de dollars, à affecter au fil du cycle opérationnel de 10 ans. Si des blocs du fonds d'investissement ne sont pas utilisés au cours d'un exercice donné, ils ne peuvent pas être réaffectés à d'autres utilisations dans le cadre du Programme. Le financement inutilisé est retourné au fonds d'investissement et pourra être réutilisé au cours d'exercices ultérieurs (à l'intérieur du cycle de 10 ans).

Le fonds d'investissement sert à engager des initiatives pour moderniser les façons dont le Programme de passeport exerce ses activités, continuer d'améliorer l'intégrité du Programme et maintenir un niveau élevé de service à la clientèle. L'initiative de modernisation, axée sur le service à la clientèle, devrait constituer la principale utilisation du fonds au cours des prochains exercices, mais les responsables du Programme doivent également se préparer aux changements à apporter pour maintenir l'intégrité des documents de voyage canadiens.

Un solide cadre de gouvernance assure la conformité à la *Loi sur les fonds renouvelables* et à la *Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes*, ainsi que la gestion efficace des investissements du Programme de passeport. Parmi les initiatives engagées, IRCC applique une démarche par étapes afin de cerner, de prioriser et de gérer les possibilités d'investissement à mettre en œuvre, ainsi que pour affecter les ressources.

IRCC a également élaboré des mesures visant à s'assurer que les comptes liés au Programme de passeport sont correctement séparés de manière à permettre une surveillance des coûts et des dépenses associés à ce programme. En outre, les prévisions fiables de la demande de passeports, l'entente avec EDSC relative à la prestation de services de passeport au nom d'IRCC et le soutien de la gestion par activités afin de faciliter le processus d'affectation budgétaire réduisent au minimum les risques financiers du Programme de passeport.

Résultats financiers pour 2014—2015

Le nouveau barème des droits instauré en juillet 2013 a eu des répercussions positives sur la situation financière du Programme de passeport. En 2014-2015, les recettes se sont élevées à 645 millions de dollars, comparativement à 534 millions de dollars en 2013-2014, une augmentation de 111 millions de dollars attribuable à la hausse des droits des services de passeport.

En 2014-2015, les dépenses de fonctionnement du Programme de passeport atteignaient 353 millions de dollars, en hausse de 4,5 % par rapport à l'exercice précédent.

Le Programme a généré un excédent de 290 millions de dollars en 2014-2015. Comme on l'a mentionné, le Programme de passeport a commencé à accumuler des fonds dans son INASAF afin de pouvoir compenser la baisse de la demande de passeports qui devrait débuter en 2018-2019.

Les états financiers du Programme de passeport pour 2014-2015 ont été vérifiés par une firme externe pour confirmer qu'ils présentent fidèlement la situation du fonds renouvelable. Les vérificateurs n'ont émis aucune observation résultant de leur vérification, et ce, pour la cinquième année consécutive.

Les états financiers du Programme sont présentés à l'Annexe A.



Section 4 – Prochaines étapes

Au cours des prochains exercices, IRCC continuera d'améliorer le Programme de passeport en axant ses activités sur les priorités du Programme, soit l'intégrité et le service, afin d'accroître l'efficacité du Programme, de veiller à ce que les Canadiens obtiennent une valeur optimale pour les droits qu'ils paient et assurer la sécurité tout en facilitant les déplacements des Canadiens.

Comme l'indiquent les sections précédentes, le Programme de passeport a poursuivi son initiative de modernisation pendant la période visée par le rapport, et maintiendra ses efforts en ce sens en 2015-2016. Afin d'améliorer l'accessibilité et la prestation des services, les responsables du Programme s'efforceront de répondre aux attentes des Canadiens en offrant plus d'options libre-service, des services commodes et accessibles, et une expérience client simplifiée. Au cours de l'exercice 2015-2016, les efforts s'intensifieront pour faire progresser l'initiative de modernisation, planifiée à partir d'une approche graduelle sur une période de cinq ans, de 2013-2014 à 2017-2018, dans le but de renforcer la sécurité et l'intégrité, et de moderniser le service au moyen de la plateforme technologique d'IRCC et du réseau de prestation de services de Service Canada, en visant une meilleure efficience et des économies pour le Programme.

L'initiative de modernisation représente une entreprise complexe comprenant le transfert de la responsabilité d'ensemble du Programme de passeport à IRCC, alors qu'EDSC/Service Canada et AMC sont responsables de la prestation de services. L'initiative englobe aussi un projet transformationnel complexe axé sur l'amélioration de l'expérience client, des mesures plus rigoureuses de sécurité et d'intégrité, et des gains d'efficience. Deux facteurs clés définissent la complexité du projet, soit la gestion de programme et de projet chevauchant trois ministères (IRCC, EDSC, AMC) possédant des cultures, des responsabilités et des mandats différents, et la transition d'un effectif vers un nouveau système de TI sans déroger aux normes de service à la clientèle, tout en assurant le maintien de l'excellente réputation du Programme de passeport du Canada. Aucun effort ne sera épargné pour assurer la continuité du service et la sécurité du système, grâce à une solide gouvernance et des partenariats efficaces avec les partenaires de prestation de services pendant que nous modernisons le Programme pour répondre aux besoins changeants de la population qui voyage.

Pour la suite des choses, les suggestions et les commentaires recueillis auprès des Canadiens lors des consultations publiques en vertu de la [Loi sur les frais d'utilisation](#) continueront de façonner la manière dont le Programme de passeport sera exécuté au cours des prochaines années.



Annexe A – États financiers

FONDS RENOUVELABLE DE PASSEPORT CANADA

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Nous avons préparé les états financiers ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada conformément à la politique du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et les normes et exigences de rapport du receveur général du Canada. 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.

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.

La Direction des opérations financières 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 aux auditeurs indépendants, qui les ont vérifiés dans le but de fournir sur ceux-ci une opinion indépendante qui est annexée à ces états financiers.

Approuvé par :

La directrice générale et adjointe au dirigeant principal des finances,
Opérations financières
Citoyenneté et Immigration Canada



Anick Ouellette

2015-05-27

Date

Le sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances
Citoyenneté et Immigration Canada



Tony Matson

2015-05-27

Date





KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.
Bureau 1800
150, rue Elgin
Ottawa (Ontario) K2P 2P8
Canada

Téléphone (613) 212-KPMG (5764)
Télécopieur (613) 212-2896
Internet www.kpmg.ca

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Au Sous-Ministre adjoint et Dirigeant principal des Finances, Citoyenneté et Immigration Canada

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds renouvelable de Passeport Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, les états des résultats et de la variation de l'actif (du passif) net, et des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes, qui comprennent un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément à l'article 6, sous-section 4 de la Politique du Conseil du Trésor du Canada sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation de ces états financiers conformément à l'article 6, sous-section 4 de la Politique du Conseil du Trésor du Canada sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève de notre jugement, et notamment de notre évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, nous prenons en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L. est une société canadienne à responsabilité limitée et un cabinet membre du réseau KPMG de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Cooperative (« KPMG International »), entrée suisse
KPMG Canada fournit des services à KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.



Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds renouvelable du Passeport Canada au 31 mars 2015, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie, pour l'exercice clos à cette date, conformément à l'article 6, sous-section 4 de la Politique du Conseil du Trésor du Canada sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes.

Méthode comptable et restrictions quant à l'utilisation

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 2 afférente aux états financiers, qui décrit la méthode comptable appliquée. Les états financiers sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par la direction du Fonds renouvelable, Sous-ministre adjoint et Dirigeant principal des finances de Citoyenneté et Immigration Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de communiquer de l'utilisation de l'autorisation du Fonds renouvelable. 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.



KPMG A.M.L. / S.E.N.C.R.L.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Le 27 mai 2015

Ottawa, Canada



Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DE L'AUTORISATION (EMPLOYÉE) FOURNIE
 [NON VÉRIFIÉ] POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS
 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2015	2014		
	Prévisions \$	Chiffres réels \$	Prévisions \$	Chiffres réels \$
Résultats nets	294 110	290 113	(56 085)	186 839
Plus : Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds	10 082	8 164	(288)	(28 785)
Fonds provenant (employés) de l'exploitation	304 192	298 277	(56 373)	158 054
Moins : Éléments nécessitant l'utilisation de fonds				
Acquisitions nettes d'immobilisations	19 338	2 851	14 000	6 543
Autres éléments nets d'actifs et de passifs	—	3 829	—	41 243
Fonds de modernisation	30 662	2 625	—	—
Paiements de transition pour la mise en oeuvre des paiements de salaires en arrérages	—	1 585	—	—
Autorisation fournie (employée)	254 192	287 387	(70 373)	192 754



Fonds renouvelable de Passeport Canada

RAPPROCHEMENT DE L'AUTORISATION NON EMPLOYEE
[NON VÉRIFIÉ] AU 31 MARS
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2015 \$	2014 \$
Solde débiteur de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(426 695)	(80 427)
Plus : Imputation des créditeurs à la fin de l'exercice sur le crédit après le 31 mars	56 871	36 492
Moins : Montants affectés au crédit après le 31 mars	12 908	49 649
Montants cumulatifs affectés au crédit pour des dépenses payées pour le compte d'autres ministères	81 886	81 886
Autres éléments	—	1 761
Autorisation nette fournie à la fin de l'exercice	(464 618)	(177 231)
Limite de l'autorisation	—	—
Autorisation non employée reportée	464 618	177 231



Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars
[en milliers de dollars]

	2015 \$	2014 \$
ACTIF		
À court terme		
Débiteurs		
Gouvernement du Canada	13 728	49 584
Tiers	45	67
Charges payées d'avance	772	875
Stocks	17 381	13 449
	<hr/>	<hr/>
	31 926	63 975
À long terme		
Immobilisations [note 3]		
Au coût	71 840	81 178
Moins amortissement cumulé	(54 088)	(58 680)
	<hr/>	<hr/>
	17 752	22 498
	<hr/>	<hr/>
	49 678	86 473
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada	45 021	24 759
Tiers		
Créditeurs	9 768	10 050
Charges à payer	2 349	1 796
Retenues sur paiements aux entrepreneurs	2 010	1 684
Indemnités de cessation d'emploi	72	240
	<hr/>	<hr/>
	59 220	38 529
À long terme		
Indemnités de cessation d'emploi	2 850	2 318
	<hr/>	<hr/>
Actif (passif) net [note 4]	62 070	40 847
	(12 392)	45 626
	<hr/>	<hr/>
	49 678	86 473

Obligations contractuelles [note 5]

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DES RÉSULTATS ET VARIATION DE L'ACTIF (PASSIF) NET

Au 31 mars
[en milliers de dollars]

	2015 \$	2014 \$
Revenus		
Droits gagnés	644 903	533 417
Revenus divers	245	378
	645 148	533 795
Frais d'exploitation		
Services professionnels et spéciaux [note 6]	200 028	148 342
Traitements et avantages sociaux	55 081	93 350
Fret, messagerie et camionnage	34 281	31 942
Matériel de passeport	34 116	32 050
Entretien et réparation	6 430	6 615
Amortissement des immobilisations	5 415	7 251
Locaux	4 656	6 380
Services de passeports dans les missions à l'étranger [note 6]	4 339	4 342
Imprimerie, papeterie et fournitures	4 148	1 578
Information	2 957	3 408
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1 183	557
Voyages et déménagements	333	649
Location	65	166
Services postaux et affranchissements	59	38
Services publics	23	111
Divers	9	220
Télécommunications	8	14
	353 131	337 013
Résultats nets avant la disposition d'éléments d'actif	292 017	196 782
Perte sur disposition d'éléments d'actif	1 904	2 924
Perte sur disposition d'inventaire désuet	—	7 019
	1 904	9 943
Résultats nets	290 113	186 839
Actif net, au début de l'exercice [note 4]	45 626	32 262
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(346 268)	(75 781)
Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages [note 9]	(1 585)	(278)
Éléments transférés entre ministères [note 4]	(97 694)	
Actif (passif) net, à la fin de l'exercice [note 4]	(12 392)	45 626

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Au 31 mars
[en milliers de dollars]

	2015 \$	2014 \$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultats nets	290 113	186 839
Plus		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	532	(1 887)
Amortissement des immobilisations	5 415	7 251
Perte sur disposition d'éléments d'actif	1 904	2 924
Perte sur disposition d'inventaire désuet	—	7 019
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages [note 9]	(1 585)	—
	<hr/>	<hr/>
Variation d'actif et passif à court terme [note 7]	296 379	202 146
	<hr/>	<hr/>
Ressources financières nettes fournies par les activités d'exploitation	349 119	158 054
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(2 851)	(6 543)
	<hr/>	<hr/>
Ressources financières nettes fournies par les activités d'investissement	(2 851)	(6 543)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Éléments transférés entre ministères	—	(75 730)
	<hr/>	<hr/>
Ressources financières nettes employées par les activités de financement	—	(75 730)
	<hr/>	<hr/>
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	346 268	75 781
Impution nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	80 427	4 646
	<hr/>	<hr/>
Impution nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice [note 4]	426 695	80 427
	<hr/>	<hr/>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

1. AUTORISATION ET OBJECTIF

Le Fonds renouvelable de Passeport Canada (le « Fonds ») a été établi en 1969 pour assurer la délivrance de passeports et autres documents de voyage au Canada et à l'étranger. La *Loi sur les fonds renouvelables* autorise le fonctionnement du Fonds.

À compter du 2 juillet 2013, la responsabilité du Programme de passeport et du Fonds est passée du ministère des Affaires étrangères, Commerce et Développement (MAECD) à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Le Fonds a aussi transféré ses activités de prestation de services et de traitement des demandes de passeports à Emploi et Développement Social Canada (EDSC) à compter du 2 juillet 2013.

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à même le Trésor aux fins du fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits de fonctionnement accumulés.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a. Méthode de comptabilisation

Ces états financiers ont été préparés selon les principales conventions comptables décrites ci-après afin de satisfaire aux exigences prescrites par la section 6, sous-section 4 de la *Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes* du Conseil du Trésor et aux exigences de présentation de l'information à l'égard des fonds renouvelables prescrites par le Receveur général du Canada. La méthode de comptabilisation utilisée pour l'établissement des états financiers diffère sensiblement des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada pour les raisons suivantes :

- les revenus tirés des droits de demande de services de passeports sont comptabilisés au moment de la réception du paiement et de la vérification de l'intégralité des données contenues dans la demande tel qu'il est indiqué dans les règlements prescrivant les droits exigibles pour les services de passeports; et,
- le financement reçu du Conseil du Trésor au titre d'immobilisations est comptabilisé comme un apport en capital et non pas comme une réduction du coût de ces immobilisations.

b. Constatation des revenus

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



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES [suite]

c. Stocks

Les stocks de matières et fournitures sont constatés au coût le plus bas entre le coût moyen et la valeur de réalisation nette.

d. Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie	Durée de vie utile estimative
Mobilier	10 ans
Véhicules	5 ans
Matériel informatique et logiciels	3 – 5 ans
Autre matériel et outillage	5 ans

Les projets d'immobilisations correspondent aux actifs en construction qui ne sont pas amortis; ces immobilisations commencent à être amorties une fois qu'elles sont en service. Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée résiduelle du bail ou la durée de vie utile estimative de l'amélioration, selon la période la moins longue.

e. Indemnités de cessation d'emploi

Les employés chargés au 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 est comptabilisé à mesure que les prestations sont acquises par les employés. Les obligations au titre des indemnités acquises par les employés sont calculées en utilisant l'information issue des résultats des passifs établis par calculs actuariels au titre des indemnités de cessation d'emploi des employés pour le gouvernement dans son ensemble fournit par le Conseil du Trésor du Canada.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES [suite]

f. Régime de retraite

Les employés chargés au Fonds participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le « Régime ») administré par le gouvernement du Canada. En vertu de la présente loi, les cotisations versées au Régime par le Fonds sont limitées à un montant égal aux cotisations de l'employé compte tenu des services rendus au cours de l'exercice. Ces cotisations représentent les obligations de retraite totales du Fonds et sont imputées aux activités sur une base continue. Le Fonds n'est pas tenu, dans le cadre de la loi actuelle, de verser des cotisations pour pallier les insuffisances actuarielles du Compte de pension de retraite de la fonction publique ni les frais imputés au Trésor au titre de l'indexation des paiements en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

g. Utilisation d'estimations comptables

La préparation d'états financiers exige que la direction et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fassent des estimations et posent des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et passifs, ainsi que sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date du bilan et sur les montants constatés des revenus et dépenses de la période. Les estimations comptables sont utilisées principalement aux fins de l'établissement des indemnités de cessation d'emploi et des charges à payer. Les résultats réels pourraient différer des estimations. Ces estimations sont revues annuellement et, si des corrections s'avèrent nécessaires, elles sont comptabilisées dans les états financiers de la période où elles deviennent connues.

h. Instruments financiers

Les instruments financiers du Fonds comprennent des débiteurs, des créateurs et charges à payer et des indemnités de cessation d'emploi. Leur juste valeur se rapproche de leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme. À moins d'indication contraire, la direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de taux d'intérêt, de change ou de crédit important au titre de ces instruments financiers.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

3. IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENT CUMULÉ

Immobilisations	Solde au début de l'exercice \$	Acquisitions \$	Cessions, transferts et ajustements \$	Solde à la fin de l'exercice \$
Plan de perfectionnement de la technologie	2 906	—	—	2 906
Projets d'immobilisations	757	111	(868)	—
Améliorations locatives	36 296	—	(3 362)	32 934
Mobilier	97	—	(2)	95
Matériel informatique et logiciels	38 898	2 740	(6 160)	35 478
Véhicules	21	—	—	21
Matériel et outillage	2 203	—	(1 797)	406
	81 178	2 851	(12 189)	71 840

Immobilisations	Solde au début de l'exercice \$	Amortissement \$	Cessions, transferts et ajustements \$	Solde à la fin de l'exercice \$
Plan de perfectionnement de la technologie	2 906	—	—	2 906
Projets d'immobilisations	—	—	—	—
Améliorations locatives	32 194	970	(3 177)	29 987
Mobilier	79	2	(12)	69
Matériel informatique et logiciels	21 762	4 345	(15 139)	20 968
Véhicules	1	4	—	5
Matériel et outillage	1 738	94	(1 679)	153
	58 680	5 415	(10 007)	54 088

Valeur comptable nette	Solde à la fin de l'exercice \$
Améliorations locatives	2 947
Mobilier	26
Matériel informatique et logiciels	14 510
Véhicules	16
Matériel et outillage	253
	17 752



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

4. ACTIF (PASSIF) NET

	2015 \$	2014 \$
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(426 695)	(80 427)
Surplus accumulé	333 829	45 579
Apport en capital	80 474	80 474
	<hr/> (12 392)	<hr/> 45 626

Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds :

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

Surplus (déficit) accumulé :

Le surplus (déficit) accumulé est une accumulation du surplus (déficit) de chaque exercice y compris la prise en charge de l'actif net d'ouverture de 746 000 \$ au moment de l'établissement du Fonds. D'autres ajustements à la situation financière nette ministérielle du Fonds ont été effectués au montant de 419 771 \$ en 2012, de 19 936 \$ en 2013 et de 220 842 \$ en 2014, découlant du transfert par le Fonds de ses services liés aux technologies de l'information à Services partagés Canada (SPC), le 15 novembre 2011. Des ajustements additionnels à la situation financière nette ministérielle du Fonds ont été effectués au montant de 97 472 888 \$ en 2014 découlant du transfert par le Fonds de ses activités de prestation de services et de traitement des demandes de passeports à EDSC, le 2 juillet 2013. En 2015, un total de 1 861 936\$ en ajustements additionnels, comprenant les paiements de salaires en arrearages (1 585 685\$) et les transferts d'immobilisations à EDSC (187 127\$) et SPC (91 125\$), ont été apportés à la situation financière du Fonds.

Apport en capital :

Au cours de l'exercice, il n'y a pas eu d'apport en capital du Conseil du Trésor pour financer les projets d'immobilisations du Fonds.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

5. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

De par la nature de ses activités, le Fonds est lié à des obligations contractuelles pour l'achat de biens et d'autres services.

Les versements futurs maximums prévus au contrat avec son fournisseur de passeports vierges se chiffrent approximativement à :

	\$
2016	37 090

Les versements futurs minimums prévus pour la location de locaux de travail et des autres fournisseurs se chiffrent approximativement à :

	\$
2016	7 112
2017	5 494
2018	4 380
2019	2 679
	19 665

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 liés aux services de passeports dans les missions à l'étranger, à la prestation de services et de traitement des demandes de passeports au Canada, au logement et aux services juridiques, ainsi que les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires ont été effectués entre les apparentés dans le cours normal des activités. Toutes les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange, laquelle est représentative de l'entente entre les deux parties.

Une partie intégrante des activités d'opération du Fonds est de percevoir les frais consulaires pour le compte de la division des affaires consulaires du MAECD. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état des résultats et de la variation de l'actif (passif) net. Pour l'exercice 2015, le Fonds a perçu et remis au MAECD des frais consulaires de 101 007 265 \$ [97 671 047 \$ en 2014].



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

6. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS [suite]

À compter du 15 novembre 2011, le Fonds a transféré ses services liés aux technologies de l'information à SPC. Le coût de ces services fournis par SPC est présenté à la rubrique Services professionnels et spéciaux de l'état des résultats et de la variation de l'actif (passif) net. En 2015, SPC a facturé le Fonds un total de 11 473 156 \$ [11 771 132 \$ en 2014] pour les services de technologies de l'information.

À compter du 2 juillet 2013, le Fonds a transféré ses activités de prestation de services et de traitement des demandes de passeports à EDSC. En 2014-15, EDSC et CIC ont signé un accord sur les niveaux de service (ANS) afin d'assurer une gestion financière saine et optimale du Programme de passeport et pour le recouvrement des coûts associés à la prestation des services de passeport, aux opérations, aux services des agents réceptionnaires, les coûts de transition et de modernisation, ainsi que les services internes fournis par Service Canada, une initiative de EDSC.

Le coût des prestations de services, des opérations, ainsi que les services internes fournis par EDSC est présenté à la rubrique Services professionnels et spéciaux de l'état des résultats et de la variation de l'actif (passif) net. En 2015, EDSC a facturé le Fonds un total de 161 619 403 \$ [109 078 645 \$ en 2014] pour ces services.

Pour toutes les demandes traitées par EDSC du 1 avril 2013 au 31 mars 2014, un montant de 13,90 \$ par demande, ainsi qu'un montant fixe approximatif de 1 million de dollars, ont été facturé au Fonds pour les services des agents réceptionnaires. Ces coûts sont présentés à la rubrique Services professionnels et spéciaux de l'état des résultats et de la variation de l'actif (passif) net. En 2015, un montant de 10 711 754 \$ [8 802 250 \$ en 2014] a été facturé au Fonds par EDSC pour le traitement des demandes de passeports.

Le Fonds a été facturé pour les coûts liés à la transition et à la modernisation. Le coût de ces services fournis par EDSC est présenté à la rubrique Services professionnels et spéciaux de l'état des résultats et de la variation de l'actif (passif) net. En 2015, EDSC a facturé le Fonds un total de 4 411 691 \$ [3 253 827 \$ en 2014].



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

7. VARIATION DES ACTIFS ET PASSIFS À COURT TERME

	2015 \$	2014 \$
Actifs		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	35 856	(41 244)
Débiteurs – Tiers	22	226
Charges payées d'avance	103	70
Stocks	(3 932)	(3 506)
Créditeurs et charges à payer		
Gouvernement du Canada	20 262	11 714
Tiers – Créditeurs	(282)	(6 366)
Tiers – Charges à payer	553	(2 895)
Tiers – Retenues sur paiements aux entrepreneurs	326	330
Indemnités de cessation d'emploi	(168)	(2 421)
	52 740	(44 092)

8. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités d'exploitation, le Fonds fait l'objet de différentes réclamations. Certains passifs éventuels peuvent devenir des passifs réels lorsqu'une ou plusieurs situations futures se produisent ou ne se produisent pas. Dans la mesure où il est probable qu'une situation future ait lieu ou n'ait pas lieu et que l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, une provision est comptabilisée et une charge est enregistrée dans les états financiers du Fonds. Selon son évaluation juridique d'un élément de passif possible au 31 mars 2015, le Fonds a une réclamation en suspens contenant un passif éventuel de 175 597 \$.



Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2015

[Montants des tableaux en milliers de dollars]

9. TRANSFERTS DES PAIEMENTS DE TRANSITION POUR LA MISE EN ŒUVRE DES PAIEMENTS DE SALAIRES EN ARRÉRAGES

Le gouvernement du Canada a mis en œuvre les paiements de salaires en arrérages en 2014-2015. Par conséquent, un paiement ponctuel a été versé aux employés et sera recouvert des employés à l'avenir. La transition vers les paiements de salaires en arrérages s'inscrit dans l'initiative de transformation qui remplace le système de paie et permet également de simplifier et de moderniser les processus de paie. Ce changement apporté au système de paie n'a pas eu d'incidence sur les charges du Fonds renouvelable. Cependant, cela a occasionné l'utilisation des autorisations de dépenses supplémentaires par le Fonds renouvelable et a touché le compte de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds (INASAF). Avant la fin de l'exercice, ces paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages ont été transférés à un compte central administré par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui est responsable de l'administration du système de paie du gouvernement.

10. TRANSFER TO OTHER GOVERNMENT DEPARTMENTS

À compter du 2 juillet 2013, le Fonds a transféré ses activités de prestation de services et de traitement des demandes de passeports à EDSC conformément au décret C.P. 2013-540, y compris la responsabilité de la gérance des éléments d'actif et de passif liés à ces activités. Par conséquent, le Fonds a transféré à EDSC les éléments d'actif et de passif suivants ainsi que les dépenses associées :

	2015 \$	2014 \$
Actif		
Immobilisations [valeur comptable nette] <i>[note 3]</i>	187	21 964
Passif		
Indemnités de cessation d'emploi	—	(5 903)
Other	—	(256)
Total Liabilities	—	6 159
Dépenses payées pour le compte de EDSC	—	81 668
Ajustement à la situation financière nette du Fonds	187	97 473



À compter du 15 novembre 2011, le Fonds a transféré ses services liés aux technologies de l'information à SPC, y compris la responsabilité de la gérance des éléments d'actif et de passif liés aux activités du service. Par conséquent, le Fonds a transféré à SPC les éléments d'actif ainsi que les dépenses associées en 2014 :

	2015 \$	2014 \$
Actif		
Immobilisations [valeur comptable nette] <i>[note 3]</i>	91	—
Frais payés d'avance	—	218
Dépenses payées pour le compte de SPC	—	218
Ajustements à la situation financière nette du Fonds	91	221

11. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

