



# Programme de passeport

Rapport annuel pour 2016-2017

(1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017)



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

## Pour nous joindre



**1-800-O-Canada**  
(1-800-622-6232) pour obtenir de l'information générale sur le Programme de passeport.



**Centre d'appels de Service Canada**  
(1-800-567-6868) pour obtenir des mises à jour sur l'état des demandes ou des renseignements propres à un cas, obtenir de l'information et déposer une plainte.



**Site Web du gouvernement du Canada**  
([Canada.ca/passeport](http://Canada.ca/passeport)) pour obtenir de l'information sur le Programme de passeport, télécharger des formulaires de demande et déposer une plainte.

**Échangez avec nous sur les médias sociaux** et restez à l'affût des annonces et des campagnes relatives au passeport.



[www.facebook.com/passportcan](http://www.facebook.com/passportcan)



[www.twitter.com/passportcan](http://www.twitter.com/passportcan)



[www.youtube.com/passeportcan](http://www.youtube.com/passeportcan)

### Les voyageurs peuvent également consulter :

- [Voyage.gc.ca](http://Voyage.gc.ca) pour obtenir une liste complète des coordonnées et des numéros sans frais pour divers points de service au Canada et à l'étranger.
- L'application *Bon voyage* d'Affaires mondiales Canada pour obtenir des renseignements en temps réel sur les voyages et les temps d'attente aux frontières.
- L'application *FrontièreCan* pour téléphones intelligents de l'Agence des services frontaliers du Canada, notamment *Déclaration électronique* pour remplir votre déclaration avant l'arrivée et *Temps d'attente à la frontière* pour connaître les temps d'attente aux points d'entrée terrestres and Border Wait Time for wait times at ports of entry by land.

### Publication information

#### Sondage sur les publications

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur cette publication en remplaçant notre sondage en ligne à l'adresse : [www.cic.gc.ca/sondage-publication](http://www.cic.gc.ca/sondage-publication).

Pour obtenir des renseignements sur d'autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), rendez-vous à la page [www.cic.gc.ca/publications](http://www.cic.gc.ca/publications).

Disponible dans d'autres formats sur demande.

Also available in English under the title: **Passport Program Annual Report for 2016-2017**

#### Visitez-nous en ligne

Site Web : [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca) Facebook: [www.facebook.com/CitCanada](http://www.facebook.com/CitCanada) YouTube: [www.youtube.com/CitImmCanada](http://www.youtube.com/CitImmCanada) Twitter: @CitImmCanFR

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2018

N° de catalogue Ci1-21F-PDF

ISSN 2371-2538

C&I-2374-01-2018

# Table des matières

Lettre de la sous-ministre et du sous-ministre délégué.....	4
Résumé .....	5
Canada 150 .....	6
Section 1 – Le Programme de passeport.....	7
<i>Le Programme .....</i>	7
<i>Nos produits et services .....</i>	8
<i>Notre réseau de prestation de services .....</i>	9
Section 2 – Bilan de l'année.....	11
<i>Excellence dans la prestation des services.....</i>	12
<i>Renforcement de la sécurité .....</i>	15
<i>Amélioration des pratiques de gestion.....</i>	16
<i>Coopération internationale .....</i>	18
Section 3 – Rendement financier.....	19
<i>Financement du Programme de passeport .....</i>	19
<i>Résultats financiers pour 2016-2017 .....</i>	19
Section 4 – Prochaines étapes .....	20
Annexe A – Droits exigés pour les services du Programme de passeport.....	21
Annexe B – Rendement par rapport aux normes de service.....	22
Annexe C – États financiers .....	23

# Lettre de la sous-ministre et du sous-ministre délégué

En 2017, les Canadiens partout au pays ont célébré le 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération canadienne. Pour bon nombre d'entre nous, il s'agissait d'une occasion non seulement de réfléchir à l'ampleur du changement qui s'est opéré au pays depuis 1867, mais aussi de nous tourner vers l'avenir.

Nous sommes heureux de présenter le *Rapport annuel du Programme de passeport pour 2016-2017*, dans lequel nous jetons un regard sur notre passé (voir notre section spéciale sur Canada 150) et nous rendons compte de nos réalisations les plus récentes, notamment au chapitre de l'excellence du service et de la mise en place des bases de notre modernisation.

Au cours de l'exercice 2016-2017, la qualité du service fourni par le Programme de passeport ne s'est pas démentie, puisque nos clients ont continué de s'en dire satisfaits. En effet, le Sondage sur l'évaluation du Programme de passeport de 2017 a révélé un taux impressionnant de satisfaction de la clientèle de 97 % et un nombre sans précédent de clients se sont déclarés « très satisfaits » des services reçus au Canada.

Leur satisfaction témoigne du travail accompli dans le réseau de prestation du Programme de passeport, qui regroupe notamment Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, Emploi et Développement social Canada, Affaires mondiales Canada et Postes Canada.

Comme le Programme continue de mettre l'accent sur l'intégrité et l'excellence dans la prestation des services, l'exercice 2016-2017 a été une période fondamentale pour de nombreuses initiatives importantes qui seront mises en œuvre au cours des prochaines années. Toujours dans l'optique d'améliorer la sécurité et l'intégrité, des travaux ont été entrepris pour remplacer le système actuel de délivrance des passeports. Nous continuons d'aller de l'avant dans l'approvisionnement de la prochaine génération de passeport électronique avec le lancement des consultations entre les provinces et les territoires pour coordonner la vérification de l'identité.

Enfin, nous aimions souligner une initiative dont nous sommes particulièrement fiers. En 2016-2017, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada s'est préparé à l'adoption d'une désignation de sexe « X » dans les documents délivrés par le gouvernement, dont les passeports. Une fois mise en œuvre, cette mesure fera progresser l'égalité de tous les Canadiens, quelle que soit leur identité ou expression de genre.

En 2016-2017, le Programme de passeport a travaillé à se moderniser pour que le passeport canadien demeure une source de sécurité et un symbole de fierté. À l'avenir, nous poursuivrons nos efforts pour assurer la sécurité du pays tout en facilitant les déplacements des Canadiens à l'étranger.



Marta Morgan  
Sous-ministre  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



Richard Wex  
Sous-ministre délégué  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

# Résumé

Chaque année, le Programme de passeport prépare un rapport dans lequel il présente le rendement de son programme au cours de l'exercice précédent, évalue ses principales activités et produit son bilan financier.

Pour souligner le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, le rapport de cette année comprend une section sur l'histoire du Programme de passeport.

La première section du rapport fournit des renseignements généraux sur le Programme, tels que la variété des produits et des services offerts et les points de service au Canada et à l'étranger.

La deuxième section décrit en détail le rendement du Programme au cours de l'exercice 2016-2017. Les thèmes Excellence dans la prestation des services, Renforcement de la sécurité, Amélioration des pratiques de gestion, et Coopération internationale sont au cœur des opérations du Programme. Pour cette raison, la deuxième section a été organisée en fonction des points saillants de l'année sous chacun des thèmes suivants :

## Excellence dans la prestation des services

- Plus de 5,07 millions de documents de voyage ont été délivrés.
- Le rendement par rapport aux normes de service est demeuré très élevé, à 98 %.
- Le niveau de satisfaction global dans le Sondage sur l'évaluation du Programme de passeport est de 97 %.

## Renforcement de la sécurité

- Comparativement au dernier exercice, moins de documents de voyage ont été perdus, volés, refusés ou révoqués.
- Des travaux d'approvisionnement ont été entrepris pour la prochaine génération de passeport électronique, principalement dans le but de renforcer les caractéristiques de sécurité.

## Amélioration des pratiques de gestion

- L'Unité de soutien des missions a aidé les missions canadiennes à l'étranger à régler plus de 16 000 demandes.
- Dans le cadre de l'initiative de modernisation du Programme, on a commencé la mise à l'essai du traitement d'un nombre limité de demandes de passeport dans un nouveau système de délivrance.

## Coopération internationale

- Le Programme de passeport a participé à des discussions internationales sur l'élaboration de normes, de cadres et de spécifications améliorés.

La troisième section décrit le rendement financier du Programme en 2016-2017. Comme le Programme est entièrement financé par les frais d'utilisation, le Conseil du Trésor du Canada exige que son rendement financier soit rendu public annuellement. Le rapport annuel est une méthode permettant au Programme de rendre des comptes aux utilisateurs et au public canadien.

Enfin, la quatrième section examine l'orientation du Programme au cours des prochaines années.

# Canada 150

En 2017, les Canadiens se sont réunis pour célébrer les 150 ans de la Confédération. Le Canada a beaucoup évolué depuis 1867, tout comme son passeport. En fait, les caractéristiques de sécurité du passeport canadien actuel auraient été inconcevables pour les autorités de délivrance des passeports du XIX<sup>e</sup> siècle.

Les passeports de 1862, lorsque le premier système a été mis en œuvre, n'étaient guère plus qu'une « lettre de demande » pour voyager en sécurité, signée par le gouverneur général. Le premier passeport sous forme de livret délivré en 1920 était un dépliant unilingue anglais à 10 sections composé d'une seule feuille. Il a été mis à jour en 1926 pour être imprimé en anglais et en français à la suite des recommandations de la Conférence internationale sur les passeports de 1920.

Il a fallu attendre la *Loi sur la citoyenneté canadienne* de 1947 pour voir apparaître le passeport bleu actuel et l'exigence que les passeports soient délivrés uniquement aux citoyens canadiens. Les demandeurs qui déclaraient être nés au Canada n'avaient toutefois pas à en produire la preuve. Le gouvernement fut cependant poussé à resserrer le processus de délivrance des passeports après que l'on eut appris que le meurtrier de Martin Luther King s'était évadé à l'aide d'un passeport canadien. Par suite de la Commission royale d'enquête sur la sécurité de 1969, il devient obligatoire de fournir une preuve de citoyenneté pour obtenir un passeport. Les premiers bureaux de passeport ouvrent une année plus tard.

Même si le livret d'aujourd'hui est somme toute semblable à celui de 1947, le passeport canadien est demeuré au diapason de la situation internationale et des progrès techniques. Les passeports lisibles à la machine ont vu le jour en 1985. Une série d'efforts de modernisation de l'impression ont été amorcés entre 2002 et 2006. La production du livret qui comprend une puce électronique, le passeport électronique, a commencé en 2013. Le passeport électronique a également marqué un changement de la période de validité, car l'option d'un passeport d'une durée de validité de 10 ans s'est ajoutée au passeport d'une durée de validité de 5 ans qui était en place depuis 1969.

Le passeport canadien est à la fois un symbole de ce grand pays qu'est le Canada et une pièce d'identité de pointe qui facilite les déplacements des Canadiens, en raison de la confiance qu'il inspire à l'échelle mondiale. Les efforts du Programme de passeport se poursuivront afin de favoriser ce sentiment de confiance, espérons-le, pendant encore 150 ans.

## Histoire du passeport canadien

1862



Mise en œuvre du premier système de passeport

1867



Acte de l'Amérique du Nord britannique, 1867  
Confédération canadienne

1915



Adoption du format de passeport britannique

1920



Introduction du passeport en format livret

1926



Introduction du passeport bilingue

1947



Loi sur la citoyenneté canadienne : citoyenneté requise pour le passeport

1967



Centenaire du Canada : 100 centenaire de la Confédération

1969



Commission royale d'enquête sur la sécurité : preuve de citoyenneté requise

1970



Commission royale d'enquête sur l'organisation du gouvernement : premiers bureaux ouverts

1985



Introduction des passeports lisibles à la machine

2002-2006



Initiative de modernisation de l'impression

2013



Passeport électronique : puce électronique ajoutée au livret

2017



Canada 150 : 150 ans de Confédération

# Section 1 – Le Programme de passeport

## Le Programme

Le Programme de passeport offre des [services de passeports et autres documents de voyage](#) aux citoyens canadiens, aux résidents permanents et aux réfugiés admissibles.

Le Programme est administré par les efforts conjoints de plusieurs ministères fédéraux : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est responsable du Programme; Emploi et Développement social Canada (EDSC) est le fournisseur principal des services du Programme au Canada, tandis qu’Affaires mondiales Canada (AMC) est responsable de fournir les services du Programme à l’étranger.

Grâce à un vaste [réseau de prestation de services](#) au Canada et à l’étranger, le Programme fournit des renseignements sur le processus de demande et la possession de documents de voyage canadiens, recueille et traite les demandes, authentifie l’identité des requérants, détermine leur admissibilité et délivre des documents de voyage canadiens sûrs.

Le Programme comporte également des activités visant à prévenir et à détecter la fraude et l’utilisation abusive des documents de voyage. Par conséquent, il lui est possible de [refuser de délivrer, d’annuler, de révoquer ou de retenir](#) des documents de voyage.

Les opérations du Programme sont financées selon le principe du [recouvrement intégral des coûts](#) grâce aux [droits perçus pour les services associés aux documents de voyage](#). Autrement dit, les passeports ne sont pas financés par les contribuables; seuls ceux qui demandent un passeport paient pour le service.



### Résultat stratégique et priorités

Le Programme établit des priorités et mesure les résultats sous trois thèmes stratégiques : [Excellence dans la prestation des services](#), [Renforcement de la sécurité](#) et [Amélioration des pratiques de gestion](#).

Le rendement en fonction de ces thèmes est présenté à la [section 2 – Bilan de l’année](#).

Dans son engagement envers les Canadiens et le reste du monde, les activités et les produits du Programme sont orientés par les normes et les spécifications internationales que le Programme aide à élaborer sur la [scène internationale](#).

Ultimement, le Programme de passeport contribue au résultat stratégique du gouvernement du Canada : « un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale ».

### Législation à l’appui

Le Programme de passeport est régi par les lois et les politiques suivantes :

- [Décret sur les passeports canadiens](#)
- [Décret concernant la délivrance des passeports diplomatiques et des passeports spéciaux](#)
- [Loi sur les fonds renouvelables](#)
- [Loi sur les frais de service](#) (a remplacé la [Loi sur les frais d'utilisation](#) en juin 2017)
- [Règlement sur les droits pour les services de passeports et autres documents de voyage](#)
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#)
- [Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#) (a remplacé la [Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes en avril 2017](#))
- [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#)
- [Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés](#)

# Nos produits et services

Le Programme de passeport délivre plusieurs types de documents de voyage aux Canadiens et aux non-Canadiens admissibles (résidents permanents et réfugiés).

## Documents de voyage pour les Canadiens

Les **passeports réguliers** (bleus) sont délivrés aux citoyens canadiens principalement pour des déplacements occasionnels, comme des vacances et des voyages d'affaires.

*Durée de validité maximale : 5 ou 10 ans pour les adultes; 5 ans pour les enfants (de 0 à 15 ans).*

Les **passeports diplomatiques** (rouges) sont délivrés aux diplomates canadiens, aux hauts fonctionnaires, aux courriers diplomatiques et aux citoyens nommés à titre de délégués officiels à des conférences diplomatiques internationales. Les personnes à charge des titulaires de ce passeport peuvent également l'obtenir.

*Durée de validité maximale : 5 ans.*

Les **passeports spéciaux** (verts) sont délivrés aux personnes qui représentent le gouvernement du Canada dans des fonctions officielles, dont les militaires canadiens et les membres du Conseil privé qui ne siègent pas au Cabinet, les députés, les ministres provinciaux, les fonctionnaires et les citoyens délégués à des conférences non diplomatiques. Les personnes à charge des titulaires de ce passeport peuvent également l'obtenir.

*Durée de validité maximale : 5 ans.*

Les **passeports provisoires** (blancs) sont délivrés aux Canadiens se trouvant à l'étranger qui ont besoin de services de passeport pendant que leur demande de passeport régulier est en cours de traitement.

*Durée de validité maximale : 1 an.*

Les **titres de voyage d'urgence** sont délivrés aux Canadiens se trouvant à l'extérieur du Canada pour un retour direct en une journée au Canada ou pour leur permettre de se rendre au bureau du gouvernement le plus près où des services de passeport plus complets sont offerts.

*Durée de validité maximale : Un voyage.*

**60 % des Canadiens possèdent  
un passeport valide!**

## Pourcentage de titulaires de passeport par province ou territoire *du total des titulaires de passeport au Canada*

Ontario	41,36 %
Québec	21,40 %
Colombie-Britannique	14,02 %
Alberta	11,85 %
Manitoba	3,28 %
Saskatchewan	2,69 %
Nouvelle-Écosse	2,07 %
Nouveau-Brunswick	1,71 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1,08 %
Île-du-Prince-Édouard	0,32 %
Yukon	0,11 %
Territoires du Nord-Ouest	0,09 %
Nunavut	0,03 %

Le total n'est pas 100%, car les pourcentages sont arrondis

## Documents de voyage pour les non-Canadiens

Les **certificats d'identité** sont délivrés aux résidents permanents du Canada qui ne sont pas encore citoyens canadiens et qui sont apatrides ou incapables d'obtenir un passeport national pour un motif valable. Le certificat d'identité n'est pas valide pour les déplacements dans le pays de citoyenneté du titulaire.

*Durée de validité maximale : 5 ans.*

Les **titres de voyage pour réfugiés** sont délivrés aux personnes au Canada ayant le statut de personne protégée, y compris les réfugiés au sens de la Convention des Nations Unies et les personnes à protéger. Ces documents sont approuvés pour les déplacements dans tous les pays, à l'exception du pays d'origine du titulaire.

*Durée de validité maximale : 5 ans.*

## Services administratifs

Le Programme offre également divers autres documents de voyage au Canada et à l'étranger. Pour consulter la liste complète des services et des coûts connexes, consultez l'[annexe A – Droits exigés pour les services du Programme de passeport](#).

## Notre réseau de prestation de services

Le Programme de passeport a offert de nombreux modes de prestation de services pour faire une demande de documents de voyage en 2016-2017. Service Canada (EDSC), les missions canadiennes à l'étranger (AMC), Postes Canada, le bureau des Voyages officiels d'IRCC et même les bureaux des députés peuvent fournir des services de passeport<sup>1</sup>.

À ce vaste réseau s'ajoutent [plusieurs points de contact](#) en ligne (sites Web et médias sociaux) et des numéros de téléphone sans frais où le public peut trouver des réponses à ses questions.

Quel que soit le mode de prestation des services, le Programme et ses partenaires visent toujours à fournir aux Canadiens un accès fluide aux services de passeport et aux renseignements en cette matière.

### Réseau de prestation de services

au 31 mars 2017



**34** **bureaux de passeport**, notamment deux bureaux au même endroit que Service Canada, dans l'ensemble du Canada qui offrent des services de passeport complets, dont un qui offre les certificats d'identité.



**42** **points de service d'agents réceptionnaires de Postes Canada** dans l'ensemble du Canada qui offrent **des services de passeport**.

Laile est une marque de commerce de la Société canadienne des postes reproduite avec son autorisation.



**203** **points de services d'Affaires mondiales Canada** à l'étranger, notamment 119 missions qui offrent des services de passeport complets.



**314** **points de service d'agents réceptionnaires de Service Canada** partout au Canada qui offrent des services de passeport.



#### Les députés

offrent les services de passeport de base dans l'ensemble du Canada. Les particuliers peuvent également leur transmettre leur rétroaction sur le Programme de passeport.



**1** **bureau des Voyages officiels** qui traite tous les passeports spéciaux et diplomatiques.

Les particuliers au Canada et aux États Unis peuvent **envoyer** leur demande comme suit :

Poste : Programme de passeport/Gatineau/QC/K1A 0G3/Canada

Messager : Programme de passeport/22, rue de Varennes/Gatineau/QC/J8T 8R1/Canada

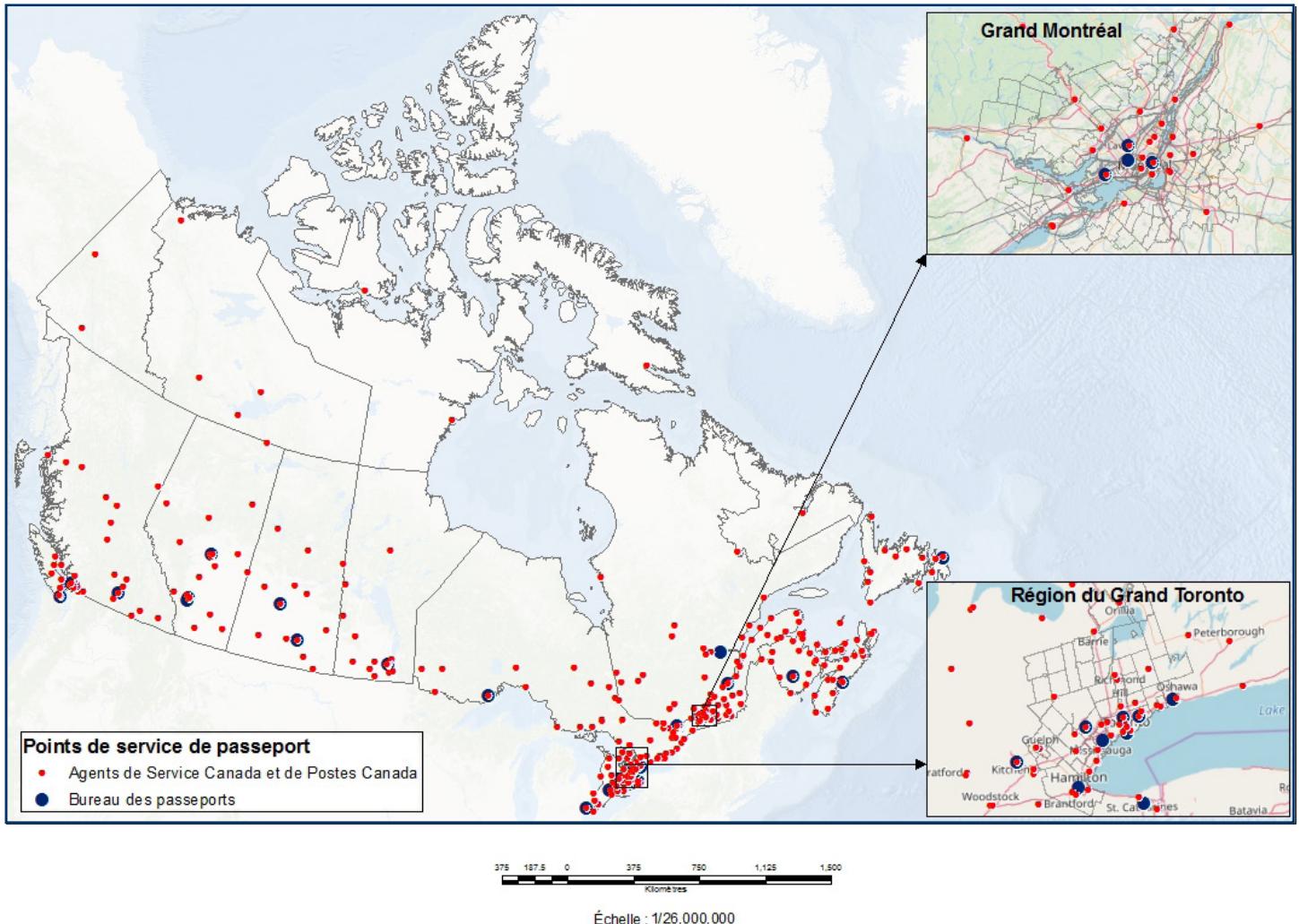
<sup>1</sup> Les **services de passeport complets** comprennent l'acceptation et l'examen des formulaires de demande, la vérification des documents à l'appui et des photographies, l'acceptation des paiements, la saisie des données dans le système de passeport et l'expédition des dossiers à un centre de traitement. Des services accélérés au Canada (Urgent et Express), le service de retrait et des services administratifs, dont les copies certifiées conformes et l'ajout d'un timbre spécial, sont aussi offerts.

Les **points de service d'agents réceptionnaires** peuvent recevoir les demandes de passeport régulières présentées en personne, percevoir le paiement de vos droits, vérifier vos documents à l'appui, examiner votre demande pour s'assurer qu'elle est complète et l'acheminer aux fins de traitement.

Les **services de passeport de base** comprennent l'examen des formulaires de demande, la vérification des documents à l'appui et des photographies ainsi que le transfert des dossiers à un centre de traitement.

# Réseau de prestation de services au Canada

## 31 mars 2017



Au 31 mars 2017, plus de 93 % des Canadiens résidant au Canada avaient accès à des services de passeport dans un rayon de 50 km de leur lieu de résidence.

Trouvez un point de service de passeport près de chez vous : <http://www.cic.gc.ca/francais/passeport/map/carte.asp>.

## Section 2 – Bilan de l'année

Alors que les événements ayant une incidence sur les voyages se succèdent au pays et à l'étranger, ils suscitent de nouveaux défis et de nouvelles possibilités. Année après année, le Programme garde résolument le cap sur la prestation des services, le renforcement de la sécurité, la gestion efficace et la coopération internationale pour rester à l'affût des changements qui touchent les Canadiens.

Plusieurs initiatives ayant une incidence sur le Programme ont progressé ou ont été entièrement mises en œuvre en 2016-2017. En voici quelques unes dignes de mention :

**Expansion des Centres Service Canada** : Le nombre de Centres Service Canada offrant des services de passeport a plus que doublé en 2016-2017, passant de 151 à plus de 300 (au 31 mars 2017).

**Sexe « X »** : IRCC a entrepris une démarche pour examiner la mise en œuvre des exigences de la politique concernant l'adoption de l'indicateur « X » dans le champ réservé au sexe des pièces d'identité, y compris les passeports. Des mesures provisoires fondées sur cette démarche seront mises en place au cours du prochain exercice.

**Citoyens canadiens qui se rendent au Canada en avion** : Le 10 novembre 2016, le gouvernement du Canada a mis en œuvre un nouveau système électronique qui aide à vérifier que tous les passagers sont munis du document de voyage requis avant de prendre un vol à destination du Canada. Les citoyens canadiens, y compris les citoyens à double nationalité, ont besoin d'un passeport canadien valide, d'un passeport provisoire canadien valide ou d'un titre de voyage d'urgence canadien pour prendre leur vol à destination du Canada. Un passeport canadien valide prouve que le voyageur est un citoyen canadien et qu'il a le droit d'entrer au Canada sans être soumis à un contrôle de l'immigration.

**Bornes d'inspection primaires (BIP)** : Sous la direction de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le déploiement des BIP a commencé en mars 2017. Les BIP vérifient les passeports des voyageurs et confirment leur identité en faisant appel à

la technologie biométrique. Elles permettent également aux voyageurs de remplir une déclaration à l'écran plutôt que sur papier. Dans l'ensemble, les bornes aident à gagner du temps et à renforcer la sécurité à la frontière.

**Liens renforcés avec les partenaires** : Dans le cadre de son initiative de modernisation, le Programme de passeport vise l'établissement de liens avec des partenaires comme les bureaux de l'état civil provinciaux aux fins de la confirmation en temps réel des renseignements d'identité. En 2016-2017, les négociations ont progressé relativement aux ententes d'échange de renseignements et aux exigences opérationnelles de haut niveau nécessaires pour la future mise en œuvre.



Grâce à ces initiatives et aux défis constants que représente sa transformation, le Programme a continué de se démarquer comme modèle de prestation des services gouvernementaux.

En effet, malgré le nombre record de demandes (le troisième plus élevé de son histoire), le Programme a atteint des niveaux impressionnantes de satisfaction de la clientèle et de rendement en 2016-2017.

Des résultats plus détaillés sont présentés dans les pages qui suivent sous les thèmes stratégiques du Programme :

- [Excellence dans la prestation des services](#);
- [Renforcement de la sécurité](#);
- [Amélioration des pratiques de gestion](#);
- [Coopération internationale](#).

# Excellence dans la prestation des services

Les Canadiens s'attendent à des services de grande qualité, notamment à un processus de demande de passeport simple et à un délai d'obtention acceptable. Dans l'ensemble de son réseau, la priorité du Programme de passeport est d'offrir un excellent service et de répondre aux besoins de ses clients.

## Faits saillants de 2016-2017

- Plus de 5,07 millions de documents de voyage ont été délivrés sur un peu moins de 5,13 millions de demandes reçues.
- Malgré les volumes élevés, le rendement par rapport aux normes de service est demeuré très élevé, à 98 %.
- Le niveau de satisfaction globale mesuré dans le Sondage annuel sur l'évaluation du Programme de passeport était de 97 %, incluant 6 clients sur 10 qui se disaient « très satisfaits », un résultat sans précédent.

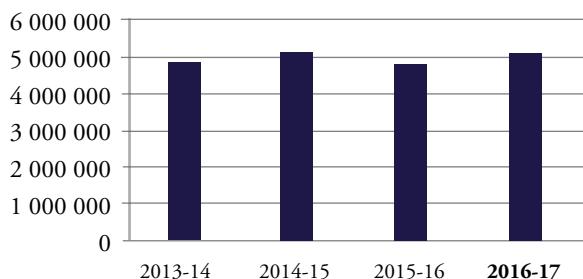
## Documents de voyage délivrés

Le Programme a délivré plus de 5,07 millions de documents de voyage en 2016-2017, ce qui représente le troisième volume le plus élevé jamais enregistré.

### Documents de voyage délivrés

*Quatre derniers exercices*

2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
4 907 000	5 111 150	4 788 100	<b>5 075 700</b>



Parmi tous les documents de voyage délivrés au cours de l'exercice, 73 % étaient des passeports pour adultes valides pour 10 ans, 17 % étaient des passeports pour enfants valides pour 5 ans et 9 % étaient des passeports pour adultes valides pour 5 ans. Tous les autres types de documents de voyage représentaient 1 % de tous les documents délivrés.

## Demandes reçues par mode de prestation de services

Le Programme a reçu un peu moins de 5,13 millions de demandes de documents de voyage en 2016-2017. L'utilisation des modes de prestation de services était comparable à celle de l'exercice précédent.

## Demandes reçues par mode de prestation de services

*Pourcentage de demandes reçues par*

	2015-16	2016-17
Bureaux des passeports	66,4 %	<b>64,6 %</b>
Points de service d'agents réceptionnaires (Service Canada, Postes Canada)	14,7 %	<b>15,9 %</b>
Courrier (Canada et É.-U.)	13,7 %	<b>13,4 %</b>
Missions canadiennes à l'étranger	3,9 %	<b>4,0 %</b>
Bureaux des députés	1,3 %	<b>1,4 %</b>
Voyages officiels (passeports spéciaux et diplomatiques) et documents de voyage pour les non-Canadiens (certificats d'identité, titres de voyage pour réfugiés)	0,5 %	<b>0,6 %</b>

Le total n'est pas 100%, car les pourcentages sont arrondis

Près de deux Canadiens sur trois continuent de privilégier les services en personne à un bureau des passeports, qui offre le service le plus rapide (10 jours ouvrables).

Pour l'ensemble des modes de prestation de services, les clients ont déclaré que leur principale raison de choisir un mode en particulier était le côté pratique. Les services en personne étaient privilégiés, car les clients étaient contents d'obtenir des réponses à leurs questions, de conserver leurs documents officiels grâce à la validation de la preuve de citoyenneté sur-le-champ, et de faire examiner leur demande par un agent.

Ces préférences sont probablement les raisons pour lesquelles les points de service d'agents réceptionnaires (qui fournissent des services en 20 jours ouvrables) constituent le deuxième mode de prestation de services le plus utilisé. Les taux d'utilisation des différents modes demeurent stables.

## Rendement des normes de service

Le Programme de passeport a constamment atteint des niveaux supérieurs de traitement des demandes. En 2016-2017, 98 % de tous les services fournis respectaient les normes établies. Voir l'[annexe B – Rendement par rapport aux normes de service](#) pour consulter la liste complète des délais de traitement selon les normes de service.

## Résultats du Sondage annuel sur l'évaluation du Programme de passeport

Le Programme de passeport s'est engagé à recueillir la rétroaction des clients. Le principal élément de sa trousse d'outils est le Sondage annuel sur l'évaluation du Programme de passeport, qui vise à déterminer les attentes des requérants de passeport à l'égard du service et à mesurer les progrès réalisés par rapport aux attentes. Ainsi, les résultats du sondage permettent au Programme de mettre au point les opérations et de répondre aux besoins futurs.

Le Sondage sur l'évaluation du Programme de passeport de 2017 a eu lieu du 5 janvier au 7 mars 2017. L'échantillon du sondage comptait 2 501 titulaires de passeport de 18 ans ou plus qui ont demandé un nouveau passeport entre mai et novembre 2016. Il y avait environ 250 répondants de chaque province. Les résultats du sondage sont exacts à +/- 3,2 %, 19 fois sur 20.

### Niveaux de satisfaction

En 2016-2017, dans tous les modes de prestation de services, 97 % des clients étaient « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur expérience générale des services. En fait, 6 clients sur 10 étaient « très satisfaits » de leur expérience, un résultat sans précédent.

De plus, 93 % des répondants étaient satisfaits de la simplicité du processus de demande de passeport et 94 % étaient satisfaits du délai de réception de leur passeport.



Pour presque tous les aspects de l'expérience des services en personne, les niveaux de satisfaction des répondants étaient très élevés. Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction pour 2016-2017 sont égaux ou supérieurs à ceux de l'an dernier. Il semble que les principaux facteurs des taux croissants de satisfaction des clients soient variés.

### Satisfaction de la clientèle Service en personne au Canada

*Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits*

	2015-16	2016-17
Compétence du personnel	96 %	▲ 99 %
Service dans la langue officielle choisie	98 %	99 %
Qualité des réponses fournies	91 %	▲ 97 %
Compréhension des besoins particuliers	93 %	▲ 97 %
Courtoisie du personnel	96 %	96 %
Gestion de la file d'attente	85 %	▲ 91 %
Heures d'ouverture	86 %	88 %
Commodité de l'emplacement	80 %	▲ 83 %
Temps d'attente au bureau	75 %	▲ 81 %

Les changements de +/- 3 % sont marqués de ▲ ou ▼

### Niveaux de confiance

La plupart des répondants étaient d'avis que le passeport canadien leur procure la confiance et la tranquillité d'esprit lorsqu'ils voyagent. De plus, le passeport est plus qu'un simple document de voyage; il est associé à un sentiment de fierté nationale.

### Le passeport canadien inspire confiance et fierté

*Pourcentage des répondants qui étaient d'accord*

	2015-16	2016-17
Confiance en voyageant à l'étranger avec le passeport	78 %	79 %
Sentiment de sécurité en voyageant avec le passeport	73 %	75 %
Association du passeport avec la fierté d'être Canadien	68 %	▲ 71 %

Les changements de +/- 3 % sont marqués de ▲ ou ▼

## Degré de connaissance

La plupart des Canadiens savent qu'il faut toujours garder les passeports en lieu sûr, en voyage ou à la maison, et que les passeports perdus ou volés doivent être déclarés et remplacés. Toutefois, le Sondage révèle que certains protocoles ne sont pas encore bien connus, notamment la nécessité de retourner le passeport d'une personne décédée.

### Connaissance des protocoles Pourcentage des répondants qui savaient que

	2015-16	2016-17
Vous devez déclarer un passeport perdu ou volé au Programme	95 %	<b>94 %</b>
Vous devez demander un nouveau passeport si le passeport actuel est endommagé	81 %	<b>80 %</b>
Le passeport d'une personne décédée doit être retourné pour annulation	48 %	<b>48 %</b>

## Usage des services en ligne

Selon le Sondage, près de la moitié des répondants utilisaient les outils en ligne pour leur demande de passeport.

### Utilisation de services en ligne Pourcentage des répondants qui ont déclaré

	2015-16	2016-17
Avoir obtenu des formulaires en ligne	47 %	<b>46 %</b>
Être susceptible de présenter une demande en ligne	68 %	<b>64 %</b>

Les changements de +/-3 % sont marqués de ▲ ou ▼

Pour des raisons de commodité, 41 % des clients ont obtenu leur formulaire de demande en personne dans un bureau; la plupart d'entre eux (56 %) l'ont obtenu à un bureau de Postes Canada. La proportion de personnes qui obtiennent leur formulaire en personne devrait diminuer au fil du temps, puisque 30 % des répondants qui ont obtenu un formulaire en personne ne savaient pas qu'il était disponible en ligne. En outre, comme les Canadiens sont de plus en plus à l'aise avec les services gouvernementaux en ligne, un plus grand nombre de requérants devraient aller chercher leurs formulaires de demande en ligne.

En fait, s'ils en avaient la possibilité, plus de 6 répondants sur 10 (64 %) ont dit qu'ils rempliraient

probablement leur demande de passeport en ligne (y compris la soumission des photos et le paiement des droits). D'autres répondants (35 %) préféreraient plutôt ne pas présenter leur demande en ligne en raison de problèmes informatiques, de préoccupations en matière de protection de la vie privée et de leur préférence pour les services en personne. Mais en dépit des préférences, presque tous les répondants ont convenu de l'importance de la sécurité dans un système de demande en ligne.

## Les cinq principaux facteurs dans un système de demande en ligne

Pourcentage des répondants qui étaient d'accord

	2016-17
Sécurité du processus en ligne	<b>99 %</b>
Convivialité de la demande en ligne	<b>98 %</b>
Exécution de toutes les étapes du processus en ligne, y compris le paiement	<b>96 %</b>
Obtention d'un nouveau passeport plus rapidement	<b>92 %</b>
Possibilité de confirmer en ligne l'état de la demande de passeport	<b>91 %</b>

## Soutien à la clientèle

En 2016-2017, le Programme a reçu un plus grand nombre d'appels téléphoniques et les agents ont consacré plus de temps aux appelants que durant l'exercice précédent. Cette situation est attribuable à l'augmentation du nombre de demandes reçues et du nombre d'appels concernant l'état de la demande, qui exigent normalement plus de temps que les appels pour obtenir des renseignements. Malgré les volumes plus élevés d'appels, la norme de service de 75 % a été dépassée; 79 % des clients ont attendu 8 minutes ou moins dans la file d'attente téléphonique.

## Renseignements généraux Téléphone

Du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017

	2015-16	2016-17
Appels reçus	1 520 644	<b>1 668 586</b>
Clients qui ont attendu 8 minutes ou moins dans la file d'attente téléphonique	93 %	<b>79 %</b>

Les changements de +/-10 % sont marqués de ▲ ou ▼

Il y a eu 13,9 millions de visites du site Web du Programme, 29 225 demandes de renseignements généraux et 1 986 plaintes.

## Renforcement de la sécurité

L'intégrité du Programme de passeport est essentielle aux intérêts nationaux et internationaux. Le Programme travaille constamment à renforcer les caractéristiques de sécurité des passeports, à prévenir la fraude et à réduire la probabilité que des personnes posant une menace à la sécurité reçoivent ou utilisent des documents de voyage.

Pour renforcer l'infrastructure de sécurité du Canada, le Programme collabore avec les partenaires de sécurité du gouvernement, dont l'ASFC, le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), Sécurité publique Canada (SPC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), et avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Ces collaborations sont essentielles aux efforts continus pour protéger nos passeports contre la falsification et l'altération ainsi que pour maintenir l'intégrité du Programme en réponse à l'évolution de l'environnement de sécurité.

### Faits saillants de 2016-2017

- Comparativement au dernier exercice, moins de documents de voyage ont été perdus, volés, refusés ou révoqués. Par contre, il y a eu plus de suspensions en vertu de la Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales.
- Des travaux d'approvisionnement ont été entrepris pour le passeport électronique de la prochaine génération, en mettant l'accent sur les caractéristiques de sécurité renforcées.

### Améliorations du passeport électronique

En 2016-2017, des progrès ont été réalisés à l'étape de la définition et de la planification du projet de passeport électronique de la prochaine génération. Le Programme a mené des analyses approfondies des options, a préparé une analyse de rentabilisation exhaustive et a défini la portée du projet.

Ce travail a ouvert la voie au processus d'approvisionnement en plusieurs étapes qui s'échelonnera sur les deux prochains exercices. Le projet permettra d'améliorer les documents de voyage canadiens grâce à des caractéristiques de sécurité renforcées et à la technologie de pointe.

### Passeports perdus ou volés

Les passeports perdus ou volés sont surveillés à des fins de sécurité. L'information est communiquée à la GRC, à l'ASFC et à l'Organisation internationale de police

criminelle (INTERPOL) afin qu'elles l'intègrent à leurs bases de données respectives et l'utilisent pour repérer les personnes qui voyagent avec des passeports invalides.

En 2016-2017, 56 835 documents de voyage canadiens sur un total de 22,17 millions en circulation (0,26 %) ont été déclarés perdus ou volés.

### Mesures de sécurité

*Nombre de documents de voyage canadiens qui ont été*

	2015-16	2016-17
Perdus	45 577	<b>44 199</b>
Volés	12 958	<b>12 636</b>
Refusés	5 337	<b>▼ 4 678</b>
Révoqués	723	<b>▼ 504</b>

Les changements de +/-10 % sont marqués de ▲ ou ▼

### Passeports refusés et révoqués

Le Décret sur les passeports canadiens confère à IRCC le pouvoir légal d'annuler, de refuser de délivrer ou de révoquer un passeport lorsqu'une demande ou une enquête soulève des préoccupations concernant la fraude d'identité, l'utilisation abusive d'un passeport ou la criminalité. SPC peut également faire de même pour les cas liés à la sécurité nationale et au terrorisme.

Au cours de l'année visée par le rapport, il y a eu 30 % moins de documents de voyage annulés et 13 % moins de demandes refusées qu'au cours de l'exercice précédent, principalement en raison d'une diminution des révocations de la citoyenneté.

La [Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales](#) permet la suspension ou le refus de passeports détenus ou demandés par des personnes faisant l'objet d'une demande de refus d'autorisation en raison d'arriérés de pension alimentaire pour enfants.

### Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales

*Nombre de documents de voyage qui ont été*

	2015-16	2016-17
Refusés en vertu de la LAEOEF	737	<b>697</b>
Suspendus en vertu de la LAEOEF	2 083	<b>▲ 2 956</b>

Les changements de +/-10 % sont marqués de ▲ ou ▼

# Amélioration des pratiques de gestion

Le Programme de passeport entreprend les activités de planification, d’analyse, d’information et de modernisation requises pour atteindre l’excellence en matière de services et de sécurité, tout en optimisant les ressources pour les Canadiens. Autrement dit, le Programme vise l’efficacité optimale.

## Faits saillants de 2016-2017

- Les volumes prévus étaient inférieurs de 5,8 % aux volumes réels reçus.
- L’Unité de soutien des missions a aidé les missions canadiennes à l’étranger à régler plus de 16 000 demandes.
- Dans le cadre de son initiative de modernisation, le Programme a commencé la mise à l’essai du traitement d’un nombre limité de demandes de passeport dans un nouveau système de délivrance.

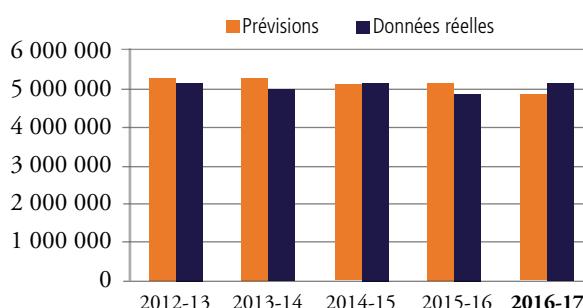
## Prévisions

Étant l’un des rares programmes du gouvernement du Canada qui fonctionnent selon le principe du recouvrement intégral des coûts, le Programme utilise un modèle de prévision pour aider à mettre en œuvre en temps utile des stratégies de réaffectation des ressources.

Pour 2016-2017, l’estimation des volumes prévus (4,83 millions) était inférieure de 5,8 % aux volumes réels de demandes reçues (un peu moins de 5,13 millions).

### Prévisions annuelles par rapport au nombre réel de demandes de passeport reçues

*Exercices du cycle opérationnel en cours*



## Unité de soutien des missions

Par suite de l’adoption de la mesure obligeant les personnes ayant une double nationalité à voyager avec leur passeport canadien, une unité temporaire de soutien des missions a été mise en place pour aider les missions qui recevaient un nombre considérablement élevé de demandes de passeport. Au total, 19 agents de service temporaire ont été affectés aux missions ayant besoin de soutien.

De septembre 2016 à mars 2017, l’Unité a approuvé et réglé plus de 16 000 demandes de passeport régulier. Deux missions qui accusaient des arriérés importants ont envoyé plus de 800 demandes de passeport dûment remplies à cette unité.

Le Programme a également offert cinq séances en certification de formation sur les passeports dans trois missions en vue d’accroître leur capacité à traiter de plus gros volumes de demandes de passeport.

Cette capacité supplémentaire a non seulement aidé AMC à offrir des services de passeport aux Canadiens à l’étranger en temps opportun, mais elle a aussi permis d’acquérir une expertise en matière d’intégrité et de renforcer le système d’assurance de la qualité du Programme.

## Initiative de modernisation

L’Initiative de modernisation du Programme de passeport (IMPP) est un projet pluriannuel de transformation des services gouvernementaux à grande échelle. Cette transformation améliorera l’efficience et la commodité en offrant un service moderne et sécurisé aux requérants et aux titulaires de passeport canadien. Elle jettera également les bases pour les améliorations opérationnelles et les innovations futures, comme la mise en œuvre de services de passeport en ligne et le renforcement de la sécurité.

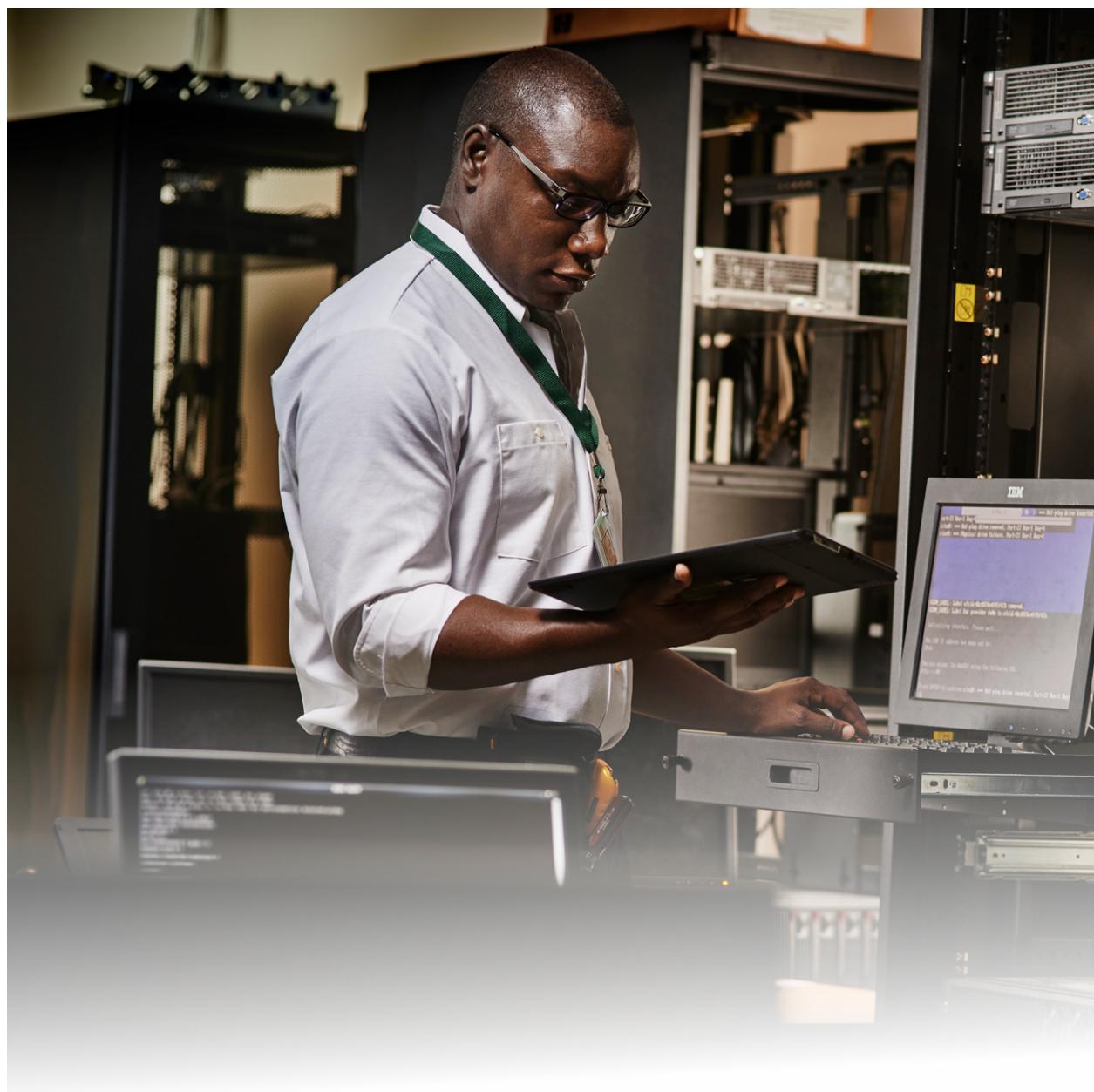
L’une des principales initiatives entreprises dans le cadre de l’IMPP consiste à remplacer le système de délivrance des passeports actuel, le Système intégré de récupération d’information (IRIS), à un nouveau système.

En 2016-2017, un nombre limité de demandes de passeport ont été traitées au moyen d’un nouveau système dans un environnement d’essai contrôlé.

Tous les dossiers traités dans l'environnement contrôlé ont été soumis à plusieurs niveaux de vérification rigoureuse et de contrôle de la qualité pour assurer l'exactitude, l'identité, la sécurité et le droit d'un requérant de posséder un document de voyage. La transition complète du système d'IRIS vers un nouveau système devrait prendre fin en hiver 2019.

Comme pour tout projet de transformation à grande échelle, il doit y avoir une période de transition au cours de laquelle des changements sont apportés, mis

à l'essai et pleinement compris en vue d'assurer des résultats efficaces et durables à long terme pour l'IMPP. Tout au long de ce projet pluriannuel, IRCC intègre des examens périodiques en temps opportun, des progrès réalisés dans le cadre du projet afin d'intégrer les leçons retenues et les commentaires, lesquels seront essentiels à la réussite de l'IMPP. La sécurité et l'intégrité du passeport canadien, en plus du maintien de nos niveaux de satisfaction de la clientèle et de nos normes de service, sont d'une importance primordiale.



## Coopération internationale

Le Programme de passeport est un membre actif de diverses organisations internationales. Cette participation permet de répondre aux attentes des Canadiens qui souhaitent voir le passeport reconnu par les autorités étrangères et avoir accès sans visa à d'autres pays.

### Faits saillants de 2016-2017

- En 2016-2017, le Programme de passeport a participé à des discussions internationales et à l'élaboration de normes, de cadres et de spécifications améliorés.
- Le Programme a continué de surveiller les tendances internationales et d'échanger des pratiques exemplaires sur des sujets relatifs au passeport.

### Groupe de passeport des Cinq nations

Le Groupe de passeport des Cinq nations est une instance internationale réunissant les autorités de délivrance de passeport de l'Australie, des États-Unis, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et du Canada. Le Groupe se réunit chaque année pour discuter des questions d'intérêt commun, étudier des idées et partager des pratiques exemplaires.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Canada a organisé la Conférence des Cinq nations sur les passeports à Vancouver, au Canada, en mai 2016.

### Groupe de Rome-Lyon du G7

Constitué de l'Allemagne, du Canada, des États-Unis, de la France, de l'Italie, du Japon, du Royaume-Uni et de l'Union européenne, le Groupe de Rome-Lyon du G7 réalise des projets pratiques dans les domaines de la lutte contre le terrorisme, de la sécurité des transports, de la criminalité technologique, des affaires de droit pénal, de l'exécution de la loi et de la migration.

IRCC et l'ASFC représentent le Canada dans le Sous-groupe d'experts sur la migration, qui se penche sur des questions liées à la migration irrégulière, au contrôle des frontières et aux documents de voyage.

Le Groupe de Rome-Lyon du G7 se réunit deux fois par année sous la présidence du G7. Des réunions ont eu lieu en novembre 2016 à Hiroshima, au Japon, et en avril 2017 à Rome, en Italie.

### Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

Organisme spécialisé des Nations Unies, l'OACI gère l'administration et la gouvernance de la Convention relative à l'aviation civile internationale. Constituée de 191 États membres, l'OACI travaille avec des groupes de l'industrie à établir les normes de l'aviation civile internationale ainsi que les politiques et les pratiques qui favorisent un secteur de l'aviation civile sécuritaire, efficace, sûr, viable économiquement et écologiquement responsable.

Le Programme est un membre actif de certains groupes de travail et comités de l'OACI, notamment :

- Le Groupe de travail sur la mise en œuvre et le renforcement des capacités, qui favorise la mise en œuvre des normes de l'OACI et apporte son aide aux pays et aux États n'ayant pas la capacité ni les ressources nécessaires pour respecter les normes relatives aux documents de voyage.
- Le Groupe de travail des technologies nouvelles (GTTN), qui élabore des normes et des spécifications internationales et suit de près les percées technologiques relatives à la délivrance et à l'utilisation des documents de voyage. Le Canada copréside un sous-groupe du GTTN qui explore la prochaine génération de puces pour passeport électronique.
- Le Répertoire de clés publiques (RCP), qui facilite l'échange de renseignements à l'appui de l'authentification des passeports électroniques, pour améliorer la détection de la fraude et la gestion de l'identité à la frontière. Le Canada est un membre fondateur et siège au conseil, assumant régulièrement un rôle de leadership dans des projets visant à faire connaître le RCP de l'OACI et à explorer des moyens d'en améliorer l'usage et les services.

# Section 3 – Rendement financier

## Financement du Programme de passeport

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.

Puisqu'il fonctionne selon le principe de recouvrement intégral des coûts, le Programme doit produire des recettes suffisantes pour couvrir les dépenses de son cycle économique de 10 ans, c'est à-dire qu'il ne doit pas y avoir de déficit ni d'excédent important à la fin du cycle.

Comme la demande pour les passeports fluctue d'une année à l'autre, lorsque les recettes sont supérieures aux dépenses, elles peuvent être reportées et utilisées pour épouser les déficits du Programme au cours des exercices où les recettes ne couvrent pas les dépenses dans le cycle économique. Le cycle économique actuel de 10 ans va de 2013-2014 à 2022-2023.

## Gouvernance financière du Programme de passeport

Un solide cadre de gouvernance est en place pour assurer la conformité à la [Loi sur les fonds renouvelables](#) et à la nouvelle [Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#) (qui a remplacé la Politique sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes en avril 2017).

IRCC considère prioritaire d'affecter les ressources de façon responsable. En outre, les prévisions précises et la gestion par activités pour faciliter l'affectation budgétaire servent à réduire au minimum les risques financiers pour le Programme.

## Résultats financiers pour 2016-2017

En 2016-2017, les recettes réelles du Programme s'élevaient à 659 millions de dollars, soit une hausse de 8 % par rapport aux résultats de l'exercice précédent, tandis que les dépenses de fonctionnement se chiffraient à 352 millions de dollars, une baisse de 1,4 %. Le Programme a donc obtenu un excédent de 307 millions de dollars.

Le Programme devrait réaliser des recettes élevées au cours de la première moitié du cycle économique, et voir une baisse des recettes à compter de 2018-2019. Cette baisse est prévue, car la plupart des titulaires de passeport optent pour le passeport de 10 ans depuis sa mise en place en 2013. Il y aura donc un moins grand nombre de Canadiens qui devront renouveler leurs documents de voyage au cours de la deuxième moitié du cycle économique. L'excédent servira à épouser les futurs déficits.

### Fonds renouvelable Résultats financiers *En millions de dollars*

	2015-16	2016-17
Recettes	610 \$	<b>659 \$</b>
Dépenses	357 \$	<b>352 \$</b>
Résultats nets (excédent ou déficit)	253 \$	<b>307 \$</b>

Les états financiers du Programme pour l'exercice 2016-2017 ([annexe C – États financiers](#)) ont été vérifiés par un cabinet externe pour confirmer qu'ils représentent fidèlement la situation financière du Fonds renouvelable. Les vérificateurs n'ont formulé aucune observation à l'issue de leur vérification.

# Section 4 – Prochaines étapes

Les Canadiens savent que leur passeport est une preuve reconnue de citoyenneté canadienne qui facilite les voyages. Le Programme ne tient pas leur confiance pour acquise.

Des investissements dans l'infrastructure, les processus et les produits sont en cours. Ils moderniseront la prestation des services et maintiendront la confiance et la satisfaction des Canadiens. Par ailleurs, les travaux se poursuivront avec d'autres partenaires gouvernementaux pour mettre en œuvre l'option d'inscrire l'indicateur « X » dans le champ réservé au sexe des passeports et d'autres documents de voyage au cours des prochaines années.

Le Programme entend « maintenir le cap » dans la prestation de services de grande qualité tout en continuant de moderniser son infrastructure, ses processus et ses produits.

## Prestation de services améliorée

- À l'avenir, le Programme continuera d'améliorer la prestation et l'accessibilité des services. Il y aura plus de Centres Service Canada qui examinent la preuve de citoyenneté des requérants et la leur retournent au lieu de l'envoyer avec la demande pour le traitement.
- En outre, le Programme veillera à ce que la rétroaction des Canadiens et du Sondage annuel sur l'évaluation du Programme de passeport continuent d'orienter les initiatives de modernisation.

## Sécurité renforcée

- Le Programme maintiendra des niveaux élevés de sécurité et favorisera l'élaboration du livret de passeport électronique de la prochaine génération.
- Il continuera également de tirer parti de ses partenariats nationaux et internationaux pour s'assurer que les Canadiens disposent d'un passeport parmi les plus sûrs.



## Meilleurs processus

- En s'appuyant sur les connaissances acquises pendant les étapes d'essai en environnement contrôlé, le Programme continuera de migrer vers un nouveau système de délivrance des passeports.
- Comme toujours, le Programme maintiendra son niveau élevé actuel de conformité aux normes de service et une solide viabilité budgétaire.

Mentionnons enfin que le Programme doit sa réussite à toutes les personnes qui y œuvrent. Les employés qui fournissent des services de passeport de première ligne et en arrière-plan le font avec fierté, partout dans notre réseau, tant au Canada qu'à l'étranger. Leur travail ne devrait pas passer sous silence, car il constitue la force motrice de nos réalisations.

# Annexe A – Droits exigés pour les services du Programme de passeport

<b>Services</b>	<b>Droits*</b>
<b>Passeports : Demandes présentées au Canada et passeports délivrés au Canada</b>	
Passeport de 10 ans (personnes de 16 ans ou plus)	160 \$
Passeport de 5 ans (ou moins) (personnes de 16 ans ou plus)	120 \$
Passeport pour enfant (personnes de 15 ans ou moins)	57 \$
<b>Passeports : Demandes présentées à l'étranger et passeports délivrés à l'étranger</b>	
Passeport de 10 ans (personnes de 16 ans ou plus)	260 \$
Passeport de 5 ans (ou moins) (personnes de 16 ans ou plus)	190 \$
Passeport pour enfant (personnes de 15 ans ou moins)	100 \$
<b>Services accélérés au Canada (en sus des droits de passeport régulier)</b>	
Urgent (fin du jour ouvrable suivant)	110 \$
Service express (de 2 à 9 jours)	50 \$
Retrait (10 jours)	20 \$
Service le même jour, en dehors des heures normales de service	335 \$
<b>Services accélérés à l'extérieur du Canada</b>	
Titre de voyage d'urgence (un voyage)	75 \$
Titre de voyage d'urgence pour enfant (un voyage)	30 \$
Passeport temporaire (lié à une demande de passeport régulier)	110 \$
<b>Documents de voyage pour les non-Canadiens</b>	
Certificat d'identité (adulte)	260 \$
Certificat d'identité (enfant)	141 \$
Titre de voyage pour réfugié	120 \$
Titre de voyage pour réfugié (enfant)	57 \$
<b>Services administratifs</b>	
Ajout d'un timbre spécial ou d'une observation (à la demande du requérant) <sup>2</sup>	45 \$
Copies certifiées conformes (jusqu'à trois copies)	45 \$
Remplacement d'un passeport ou d'un autre document de voyage perdu ou volé (en sus des droits de passeport)	45 \$
Transfert de dossier (entre bureaux au Canada)	45 \$
Conservation d'un passeport ou d'un autre document de voyage valide (dans les bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger)	45 \$

\*Au 31 mars 2017

<sup>2</sup> Une observation est le texte imprimé sur une étiquette et inséré dans le passeport pour ajouter de l'information ou des restrictions, ou pour attirer l'attention des autorités frontalières sur des faits particuliers en lien avec les conditions de délivrance ou l'utilisation dans certaines circonstances. Un timbre spécial est un timbre inséré dans un passeport pour des circonstances spéciales, par exemple une traduction visant à faciliter les déplacements dans certains pays.

# Annexe B – Rendement par rapport aux normes de service

<b>Service</b>	<b>Norme de service</b>	<b>Cible de rendement<sup>3</sup></b>	<b>2016–2017*</b>
<b>Services aux Canadiens au Canada</b>			
Demande de passeport présentée en personne à un bureau de Passeport Canada	10 jours ouvrables		99,12 %
Demande de passeport présentée en personne à un point de service d'agent réceptionnaire	20 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	98,27 %
Demande de passeport envoyée par la poste	20 jours ouvrables		95,00 %
<b>Services à l'extérieur du Canada</b>			
Demande de passeport régulier présentée en personne à un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger	20 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	91,01 %
Passeport temporaire	Moins de 20 jours ouvrables		99,28 %
Titre de voyage d'urgence	Moins de 20 jours ouvrables		98,92 %
<b>Services aux non-Canadiens au Canada</b>			
Certificat d'identité	20 jours ouvrables		97,26 %
Titre de voyage pour réfugié	20 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	95,87 %
<b>Services accélérés au Canada</b>			
Service urgent	Dans les 24 heures (prochain jour ouvrable)		99,10 %
Service express	De deux à neuf jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	98,85 %
Service de retrait	10 jours ouvrables		98,50 %
Service le même jour, en dehors des heures normales de service	Même journée		96,83 %
<b>Autres services</b>			
Ajout d'un timbre spécial <sup>4</sup>	Même délai de traitement que la demande de document de voyage associée, ou 10 jours ouvrables si la demande est faite après la délivrance du document de voyage		100 %
Copie certifiée conforme d'un document de voyage	10 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes en deçà des délais de traitement annoncés	95,18 %
Transfert de dossiers d'un bureau régional au Canada à un autre	Trois jours ouvrables		90,91 %

\*Au 31 mars 2017

<sup>3</sup> En vertu de la [Loi sur les frais d'utilisation](#), le Programme de passeport doit rendre compte annuellement du rendement par rapport aux normes de service au Parlement dans le rapport sur les résultats ministériels (anciennement le rapport ministériel sur le rendement). Si les normes de service énoncées ne sont pas respectées à plus de 10 % au cours d'une période donnée, les frais devront être réduits d'un pourcentage équivalent au rendement insuffisant, jusqu'à concurrence de 50 %.

<sup>4</sup> Certains pays exigent que le passeport comporte un timbre avec une traduction en arabe des renseignements sur le titulaire qui figurent à la page de la photo.

# Annexe C – 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 tels qu'exigés par et selon la politique du Conseil du Trésor sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes 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. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des renseignements financiers contenus dans ces états financiers, le Comité d'audit du ministère examine ces états financiers, lors de leur revue des états financiers ministériels. 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. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le Rapport sur les résultats ministériels du ministère concorde avec les états financiers ci-joints.

La gestion financière du Fonds élabore et distribue les politiques financières et comptables 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 les règlements applicables et comptabilisées adéquatement afin d'assurer la reddition de comptes en regard des fonds publics et de protéger les actifs confiés à la gestion du Fonds. Des programmes d'audit interne augmentent l'efficacité des systèmes de gestion financière et de contrôle interne. Le Fonds s'efforce également d'assurer l'objectivité et l'intégrité des données contenues dans ses états financiers par la sélection, la formation et le développement attentifs 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 soient compris dans toute l'organisation.

La Direction a présenté les états financiers à l'auditeur, qui les a audités et a fourni sur ceux-ci une opinion indépendante qui est annexée à ces états financiers.

Approuvé par :

  
Benoit St-Jean, CPA, CA  
Directeur général, Opérations financières  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

2017-06-02

Date  
Ottawa, Canada

  
Daniel Mills, CPA, CMA  
Sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances  
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

2017-06-02

Date  
Ottawa, Canada



KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.  
150, rue Elgin  
Bureau 1800  
Ottawa ON K2P 2P8  
Canada  
Téléphone 613-212-5764  
Télécopieur 613-212-2896

## RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Au Sous-Ministre adjoint et Dirigeant principal des Finances, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté 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 2017, 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

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 »), entité suisse. KPMG Canada fournit des services à KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L.



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.

*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 2017, 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 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté 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 sr.l./SENCRL.*

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Le 2 juin 2017

Ottawa, Canada

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

**État de l'autorisation fournie (utilisée) [non vérifié]**  
**pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017**  
(en milliers de dollars)

	2017	2016		
	Prévisions	Chiffres réels	Prévisions	Chiffres réels
Résultats nets	250 217 \$	306 769 \$	244 903 \$	253 337 \$
Éléments n'affectant pas l'encaisse	5 415	3 728	7 250	6 813
<b>Fonds provenant de l'exploitation</b>	<b>255 632</b>	<b>310 497</b>	<b>252 153</b>	<b>260 150</b>
Éléments affectant l'encaisse:				
Acquisitions nettes d'immobilisations corporelles	(25 986)	(1 107)	20 000	(76)
Autres éléments nets d'actifs et de passifs	—	3 378	—	1 209
Investissement dans l'initiative de la modernisation <sup>(1)</sup>	(45 438)	(7 241)	(30 000)	(8 866)
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrearages	—	—	—	(12)
<b>Autorisation fournie</b>	<b>184 208 \$</b>	<b>305 527 \$</b>	<b>202 153 \$</b>	<b>252 405 \$</b>

(1) En 2016-2017, les coûts de l'initiative de la modernisation ont été de 17 157 467 \$. De ce montant, 7 240 821 \$ est un investissement dans des logiciels tel que décrit dans la note 13 et est présenté contre le total estimé pour l'initiative sur la modernisation tel que présenté dans le Budget principal des dépenses. Le montant restant de 9 916 646 \$ a été présenté dans les dépenses et est inclus dans les résultats nets.

## **Fonds renouvelable de Passeport Canada**

**Rapprochement de l'autorisation inutilisée [non vérifié]**

**Au 31 mars 2017**

(en milliers de dollars)

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Solde débiteur de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	1 051 480 \$	753 805 \$
Imputation des créateurs sur le Fonds à la fin de l'exercice	(42 588)	(46 390)
Créances affectées au Fonds à la fin de l'exercice	13 658	9 608
<b>Autorisation nette fournie à la fin de l'exercice</b>	<b>1 022 550</b>	<b>717 023</b>
Limite de l'autorisation	--	--
<b>Autorisation non employée reportée</b>	<b>1 022 550 \$</b>	<b>717 023 \$</b>

# **Fonds renouvelable de Passeport Canada**

**États financiers**

31 mars 2017

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

**Etat de la situation financière**  
**au 31 mars 2017**  
(en milliers de dollars)

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Débiteurs et avances (note 4)	14 500 \$	10 486 \$
Stocks destinés à la revente (note 5)	9 415	13 314
<b>Total partiel</b>	<b>23 915</b>	<b>23 800</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Frais payés d'avance	734	637
Stocks détenus pour fins de consommation (note 5)	3 444	3 678
Immobilisations corporelles (note 6)	9 817	11 803
<b>Total partiel</b>	<b>13 995</b>	<b>16 118</b>
<b>Total</b>	<b>37 910 \$</b>	<b>39 918 \$</b>
<b>Passifs</b>		
<b>Passifs à court terme</b>		
Créditeurs et charges à payer (note 7)	44,940 \$	49,436 \$
<b>Passif à long terme</b>		
Avantages sociaux futurs	2 090	3 098
<b>Actif (passif) net (note 8)</b>	<b>47 030</b>	<b>52 534</b>
<b>Total</b>	<b>(9 120)</b>	<b>(12 616)</b>
	<b>37 910 \$</b>	<b>39 918 \$</b>

Obligations contractuelles (note 9)

Passif éventuel (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

**État des résultats et de l'actif (du passif) net  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017**  
(en milliers de dollars)

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Revenus</b>		
Droits gagnés	658 246 \$	610 207 \$
Revenus divers	271	252
<b>Total des revenus</b>	<b>658 517</b>	<b>610 459</b>
<b>Frais d'exploitation</b>		
Services professionnels et spéciaux (note 11)	199 347	203 597
Traitements et avantages sociaux	59 059	62 196
Fret, messagerie et camionnage	34 361	32 792
Matériel de passeport	32 586	30 564
Services de passeports dans les missions à l'étranger	7 192	4 337
Location (note 3)	6 331	5 700
Locaux	4 427	4 363
Amortissement des immobilisations corporelles	3 085	4 032
Information	2 488	2 192
Entretien et réparation (note 3)	2 171	1 680
Voyages et déménagements	1 061	394
Imprimerie, papeterie et fournitures	700	2 779
Services postaux et affranchissements	53	240
Perte sur aliénation d'immobilisations corporelles	8	1 993
Services publics	2	2
Télécommunications	1	1
Provision pour avantages sociaux futurs	(1 008)	248
Autres	(116)	12
<b>Total des frais d'exploitation</b>	<b>351 748</b>	<b>357 122</b>
<b>Résultats nets</b>	<b>306 769</b>	<b>253 337</b>
<b>Actif (passif) net, au début de l'exercice</b>	<b>(12 616)</b>	<b>(12 392)</b>
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(297 675)	(245 224)
Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 12)	—	(12)
Investissement net dans l'initiative sur la modernisation - logiciel (note 13)	(5 598)	(8 325)
<b>Passif net, à la fin de l'exercice (note 8)</b>	<b>(9 120) \$</b>	<b>(12 616) \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## État des mouvements de trésorerie pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (en milliers de dollars)

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Activités d'exploitation</b>		
<b>Résultats nets</b>	<b>306 769 \$</b>	<b>253 337 \$</b>
<b>Éléments n'affectant pas l'encaisse :</b>		
Amortissement des immobilisations corporelles	3 085	4 032
Perte sur aliénation d'immobilisations corporelles	8	1 993
Provision pour avantages sociaux futurs	(1 008)	248
Charge d'utilisation pour l'initiative sur la modernisation - logiciel (note 13)	1 643	541
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 12)	—	(12)
<b>Résultats nets excluant les éléments n'affectant pas l'encaisse</b>	<b>310 497</b>	<b>260 139</b>
<b>Variation de l'état de la situation financière :</b>		
Diminution (augmentation) des débiteurs et avances	(4 014)	3 287
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	(97)	135
Diminution des stocks destinés à la revente	3 899	2 145
Diminution (augmentation) des stocks détenus pour fins de consommation	234	(1 756)
Diminution des crébiteurs et des charges à payer	(4 496)	(9 712)
Diminution des avantages sociaux futurs	—	(72)
<b>Ressources financières nettes fournies par les activités d'exploitation</b>	<b>306 023</b>	<b>254 166</b>
<b>Activités d'investissement en immobilisations :</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 107)	(76)
Investissement dans l'initiative sur la modernisation - logiciel (note 13)	(7 241)	(8 866)
<b>Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement</b>	<b>(8 348)</b>	<b>(8 942)</b>
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	297 675	245 224
Ajustement provenant de l'exercice précédent de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	—	81 886
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	753 805	426 695
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice (note 8)</b>	<b>1 051 480 \$</b>	<b>753 805 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

### 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 Mondiales Canada (AMC) à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). 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 du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Trésor pour le fonds de roulement et l'acquisition d'immobilisations corporelles.

### 2. Sommaire des principales conventions comptables

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

#### 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 des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada puisque 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 parce que le financement reçu du Conseil du Trésor au titre d'immobilisations corporelles est comptabilisé comme un apport en capital et non pas comme une réduction du coût de ces immobilisations corporelles.

#### 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.

#### c) Stocks

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

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

### d) Immobilisations corporelles

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

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Mobilier de bureau	10 ans
Véhicules	8 ans
Matériel informatique	5 ans
Logiciels (achetés et développés)	3 à 10 ans
Machines et matériel	15 ans
Améliorations locatives	Le moindre du reste de la durée du bail ou de la vie utile estimation de l'amélioration

Les actifs en construction sont comptabilisés dans la catégorie applicable dans l'exercice au cours duquel ils deviennent utilisables et ne sont amortis qu'à partir de cette date.

### e) Avantages sociaux futurs

#### i) Prestations de retraite

Les employés admissibles du Fonds participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime d'avantages sociaux multi employeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du Fonds au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du ministère découlant du régime. La responsabilité du Fonds relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, répondant du régime.

#### ii) Indemnités de cessation d'emploi

Précédemment, les indemnités de départ accordées aux employées du Fonds étaient basées sur l'admissibilité de l'employé, les années de services et le salaire au moment de la cessation d'emploi. Par contre, depuis 2011, l'accumulation d'indemnités de départ pour les départs volontaires a cessé pour la majorité des employés. Les employés assujettis à ces changements, ont eu la possibilité de recevoir la totalité ou une partie de la valeur des avantages accumulés jusqu'à présent ou d'encaisser la valeur totale ou restante des avantages au moment où ils quitteront la fonction publique. En date du 31 mars 2017, la majorité des règlements pour encaisser la valeur des indemnités étaient complétés. Ces indemnités ne sont pas capitalisées et conséquemment, les remboursements de l'obligation en cours seront prélevés sur les autorisations futures.

## 3. Modification de la présentation des états financiers

Quelques dépenses de l'année antérieure ont été reclassées afin de se conformer avec la présentation des états financiers de 2016-2017. Le résultat net est une augmentation dans les Locations avec une diminution correspondante dans les Entretien et réparation pour un montant de 5 641 825 \$. Cet ajustement est relié à l'harmonisation de présentation des états financiers du programme de Passeport à celle d'IRCC, et pour mieux refléter la nature des transactions. Le programme de Passeport a été intégré aux systèmes financiers d'IRCC en 2015-2016.

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

### 4. Débiteurs et avances

Le tableau ci-dessous présente le détail des débiteurs et avances du Fonds.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
(en milliers de dollars)		
<b>Débiteurs et avances</b>		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	14 306 \$	10 219 \$
Débiteurs – parties externes	194	256
Avances aux employés	—	11
<b>Total</b>	<b>14 500 \$</b>	<b>10 486 \$</b>

### 5. Stocks

Le tableau ci-dessous présente le détail des stocks du Fonds, évalués au coût le plus bas entre le coût moyen et la valeur de réalisation nette.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
(en milliers de dollars)		
<b>Stocks</b>		
Stocks détenus pour fins de consommation	3 444 \$	3 678 \$
Stocks destinés à la revente	9 415	13 314
<b>Total</b>	<b>12 859 \$</b>	<b>16 992 \$</b>

Les stocks détenus pour fins de consommation sont principalement composés d'enveloppes pré-payées et de matériel informatique. Les stocks destinés à la revente sont des livrets de passeports.

Le coût des stocks utilisés reconnu en tant que dépenses dans l'État des résultats et de l'actif (passif) net du Fonds est 61 234 359 \$ pour 2016-2017 (57 519 097 \$ pour 2015-2016).

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

**Notes aux états financiers  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017**

## 6. Immobilisations corporelles

Le tableau ci-dessous présente le détail des immobilisations corporelles du Fonds détenues au cours de l'année. (en milliers de dollars)

	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Cessions, transferts et ajustements	Solde à la fin de l'exercice
<b>Immobilisations Corporelles</b>				
Plan de perfectionnement de la technologie <sup>(1)</sup>	2 906 \$	— \$	— \$	<b>2 906 \$</b>
Améliorations locatives	4 353	—	—	<b>4 353</b>
Mobilier de bureau	41	—	—	<b>41</b>
Matériel informatique	5 231	—	(42)	<b>5 189</b>
Logiciels	26 724	—	(911)	<b>25 813</b>
Véhicules	21	—	—	<b>21</b>
Machines et matériel	406	—	—	<b>406</b>
Actifs en construction	—	1 107	—	<b>1 107</b>
<b>Total</b>	<b>39 682 \$</b>	<b>1 107 \$</b>	<b>(953) \$</b>	<b>39 836 \$</b>
 <b>Amortissement cumulé</b>				
Plan de perfectionnement de la technologie <sup>(1)</sup>	2 906 \$	—\$	— \$	<b>2 906 \$</b>
Améliorations locatives	4 353	—	—	<b>4 353</b>
Mobilier de bureau	20	3	—	<b>23</b>
Matériel informatique	2 972	921	(42)	<b>3 851</b>
Logiciels	17 449	2 140	(903)	<b>18 686</b>
Véhicules	7	2	—	<b>9</b>
Machines et matériel	172	19	—	<b>191</b>
<b>Total</b>	<b>27 879 \$</b>	<b>3 085 \$</b>	<b>(945) \$</b>	<b>30 019 \$</b>
 <b>Valeur comptable nette</b>		<b>2017</b>	<b>2016</b>	
Plan de perfectionnement de la technologie	— \$	— \$		
Améliorations locatives	—	—		
Mobilier de bureau	18	21		
Matériel informatique	1 338	2 259		
Logiciels	7 127	9 275		
Véhicules	12	14		
Machines et matériel	215	234		
Actifs en construction	1 107	—		
<b>Total</b>	<b>9 817 \$</b>	<b>11 803 \$</b>		

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

Notes aux états financiers  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

## 7. Créditeurs et charges à payer

Le tableau ci-dessous présente le détail des créditeurs et charges à payer du Fonds.

	2017	2016
(en milliers de dollars)		
<b>Créditeurs et charges à payer</b>		
Créditeurs – Gouvernement du Canada	30 079 \$	29 298 \$
Créditeurs – parties externes	8 056	12 933
Charges à payer – parties externes	6 548	7 205
Retenues sur paiements aux entrepreneurs – parties externes	257	—
<b>Total</b>	<b>44 940 \$</b>	<b>49 436 \$</b>

## 8. Actif (passif) net

L'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds représente les recettes et déboursés cumulatifs depuis la création du Fonds.

Le surplus accumulé est l'accumulation des surplus et des déficits de chacun des exercices financiers depuis la création du Fonds.

L'apport en capital constitue un accord de financement approuvé par le Conseil du Trésor visant à remplacer le financement habituel des autorités du Fonds pour l'acquisition d'immobilisations corporelles. Au cours de l'exercice, il n'y a pas eu de nouvel apport en capital du Conseil du Trésor servant à financer les projets d'immobilisations corporelles du Fonds.

	2017	2016
(en milliers de dollars)		
<b>Actif (passif) net</b>		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(1 051 480) \$	(753 805) \$
Surplus accumulé	961 886	660 715
Apport en capital	80 474	80 474
<b>Total</b>	<b>(9 120) \$</b>	<b>(12 616) \$</b>

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

### 9. Obligations contractuelles

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

Les versements futurs maximums prévus au contrat avec son fournisseur de passeports vierges, la location de locaux et les autres fournisseurs se chiffrent approximativement à :

(en milliers de dollars)

<b>2018</b>	59 326 \$
<b>2019</b>	4 598
<b>2020</b>	4 548
<b>2021</b>	4 566
<b>2022</b>	42
<b>Total</b>	<b>73 080 \$</b>

### 10. Passif éventuel

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 2017, le Fonds a une réclamation en suspens contenant un passif éventuel de 25 000 \$.

### 11. 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, à la location de locaux, aux services juridiques ainsi qu'aux 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 des AMC. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état des résultats et de l'actif (passif) net. Pour l'exercice 2016-2017, le Fonds a perçu et remis aux AMC des frais consulaires de 101 001 725 \$ (93 085 666 \$ en 2015-2016).

# Fonds renouvelable de Passeport Canada

## Notes aux états financiers pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017

Le coût présenté sur la ligne Services professionnels et spéciaux à l'état des résultats et de l'actif (passif) net inclut les transactions suivantes avec Services Partagés Canada (SPC) et Emploi et Développement Social Canada (EDSC) :

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	(en milliers de dollars)	
<b>Opérations entre apparentés</b>		
Services liés aux technologies de l'information (SPC)	14 685 \$	14 551 \$
Prestation de services, opérations et services internes (EDSC)	156 717	159 125
Traitement des demandes de passeport (EDSC)	13 639	10 835
Transition et modernisation (EDSC)	2 098	6 056
<b>Total</b>	<b>187 139 \$</b>	<b>190 567 \$</b>

Le tableau suivant présente le total des autres transactions entre apparentés telles que la location de locaux, les services juridiques et les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	(en milliers de dollars)	
<b>Dépenses – Autres ministères et organismes</b>		
	27 264 \$	25 928 \$

## 12. Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre du régime de paie 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 recouvré 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. 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.

# **Fonds renouvelable de Passeport Canada**

**Notes aux états financiers  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017**

## **13. Investissement dans l'initiative de la modernisation**

Le programme de Passeport d'IRCC va passer progressivement du Système intégré de récupération d'information (SIRI) au Système mondial de gestion des cas (SMGC) et au système intégré de gestion des paiements et des revenus (SIGPR) pour le traitement des demandes de passeport. Ceci servira de fondement au futur mode de prestation de services en ligne. Les dépenses affectées au Fonds liés à cette initiative sont capitalisés dans les états financiers d'IRCC. Chaque année, IRCC charge le Fonds pour l'utilisation du SMGC et du SIGPR. En 2016-2017, les dépenses payées par le Fonds d'un montant de 7 240 821 \$ ont été transférées et capitalisées dans les états financiers d'IRCC. Au cours de l'année, les charges totalisant 1 643 245 \$ ont été transférées au Fonds pour tenir compte de l'utilisation annuelle.