



Rapport annuel du
Programme de passeport

pour 2015-2016

Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

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 obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site www.cic.gc.ca/publications.

Disponible sur demande en médias substitués.

Also available in English under the title: **Passport Program Annual Report for 2015-2016.**

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

N° de catalogue CIL-21F-PDF

ISSN 2371-2546

C&I-2209-11-2016

Table des matières

Message de la sous-ministre	5
Section 1 – À propos du Programme de passeport	6
1.1 Le Programme	6
1.1.1 Harmonisation avec les priorités gouvernementales	6
1.1.2 Thèmes stratégiques du Programme de passeport	6
1.2 Nos produits	9
1.3 Nos droits	10
1.4 Notre réseau.....	11
1.4.1 Modèle de prestation de services.....	11
1.4.2 Réseau de prestation de services.....	11
Section 2 – Examen du rendement	13
2.1 Traitement des demandes	13
2.1.1 Prévisions.....	13
2.1.2 Volumes	14
2.1.3 Modes de prestation de services utilisés	14
2.1.4 Rendement par rapport aux normes de service	15
2.2 Rétroaction des clients	17
2.2.1 Faits saillants.....	17
2.3 Partenariats internationaux	19
Section 3 – Rendement financier	21
3.1 Financement des passeports	21
3.2 Résultats financiers pour l'exercice 2015–2016	22
Section 4 – Prochaines étapes	23
Annexe A – États financiers	24

Rapport annuel du Programme de passeport pour 2015-2016

Message de la sous-ministre

Je suis ravie de présenter les réalisations du Programme de passeport du Canada pour l'exercice 2015-2016, durant lequel le Programme a maintenu l'un des niveaux les plus élevés de satisfaction de la clientèle parmi les services fédéraux. Plus particulièrement, notre dernier sondage auprès des clients montre que nous maintenons un taux impressionnant de 96 % de satisfaction. Notre engagement continu à offrir le service le plus rapide possible aux Canadiens se reflète par un délai d'exécution rapide; 4,8 millions de passeports – le cinquième volume en importance dans l'histoire du Programme de passeport – ont été traités dans le respect des normes de service annoncées dans 99 % des cas.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, le Programme de passeport a continué son travail visant à moderniser ses activités en vue de faciliter ses améliorations au service à la clientèle, et ce, tout en préservant l'intégrité. IRCC se concentre sur une transition harmonieuse, au cours des prochaines années, vers un système de délivrance de passeport dans l'ensemble du réseau ainsi que sur l'amélioration du processus global de demande de passeport pour les Canadiens.

Au cours du dernier exercice, dans le cadre des mesures de sécurité renforcées, IRCC a fait en sorte de rendre le passeport encore plus sûr en modifiant la loi régissant le Programme de passeport. Les nouveaux pouvoirs visent à prévenir la délivrance de passeports canadiens à des personnes à risque élevé qui envisagent de voyager dans le but de commettre des actes terroristes ou encore des infractions sexuelles contre des enfants à l'étranger.

En outre, IRCC a tout mis en œuvre pour renforcer l'intégrité du passeport tout en veillant à ce que seuls les citoyens canadiens admissibles aient accès à un passeport canadien. Afin de réduire davantage le risque de délivrance de passeports à des personnes qui n'y ont pas droit ou de révoquer leurs documents de voyage, le Programme a :

- traité plus de 642 000 alertes de reconnaissance faciale;
- analysé et réglé plus de 40 000 demandes à risque élevé;
- signalé, aux fins d'enquête, 2 750 cas de restriction judiciaire en matière de mobilité, d'utilisation abusive du passeport, de fraude en matière d'admissibilité, de fraude d'identité ou de menace à la sécurité nationale.

Le Programme vise constamment à parvenir au meilleur équilibre possible entre l'excellence du service, le renforcement de la sécurité et une meilleure efficacité opérationnelle, afin que les Canadiens puissent compter sur leur passeport pour leur faciliter les voyages à l'étranger.

Nous continuerons à veiller à ce que les Canadiens reçoivent le niveau élevé de service et le rapport qualité-coût qu'ils en sont venus à attendre de la part du Programme de passeport.

Je vous invite à vous renseigner sur les réalisations de l'exercice dans les pages qui suivent.

Marta Morgan
Sous-ministre



Section 1 – À propos du Programme de passeport

1.1 Le Programme

Les responsabilités actuelles du Programme de passeport sont établies dans le *Décret sur les passeports canadiens* et sont en vigueur depuis le 2 juillet 2013. Assujéti au Décret sur les passeports canadiens, le ministre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est responsable du Programme du passeport et a le pouvoir de collaborer avec le ministre d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et le ministre d'Affaires mondiales Canada (AMC) à l'exercice de pouvoirs administratifs précis. Par conséquent, IRCC est responsable de la délivrance, de la révocation, de la confiscation, de la récupération et de l'utilisation des passeports canadiens; EDSC, par l'entremise de Service Canada, est responsable de la majeure partie de la prestation des services de passeport au Canada, et AMC est responsable des services de passeport à l'étranger.

Les pouvoirs et les responsabilités du ministre d'IRCC relativement au Programme de passeport du Canada découlent des mesures législatives suivantes¹:

- *Décret sur les passeports canadiens;*
- *Décret concernant la délivrance des passeports diplomatiques et des passeports spéciaux;*
- *Loi sur la gestion des finances publiques;*
- *Loi sur les frais d'utilisation.*

1.1.1 Harmonisation avec les priorités gouvernementales

Le Programme de passeport contribue au résultat stratégique du gouvernement du Canada, soit « un monde sécuritaire et sécurisé grâce à l'engagement international ». Par son Programme de passeport², 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 satisfaits.

1.1.2 Thèmes stratégiques du Programme de passeport

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Programme a établi des priorités et présenté ses réalisations et ses résultats sous trois thèmes stratégiques : l'amélioration des pratiques de gestion, le renforcement de la sécurité et l'excellence de la prestation de services. La présente section porte sur les réalisations et les résultats du Programme sous chacun de ces trois thèmes.

Amélioration des pratiques de gestion

Favoriser l'utilisation de pratiques de gestion modernes pour prévoir les besoins futurs, notamment les capacités en matière d'harmonisation stratégique, d'innovation et de prise de décisions, et pour y répondre.

Une solide gestion de programme permet de s'assurer que le Programme s'adapte aux changements dans le 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 long terme, tout en optimisant l'utilisation des ressources des contribuables.

La gestion de programme est d'une importance particulièrement cruciale pour assurer la collaboration avec les partenaires de prestation des services (EDSC et AMC). IRCC doit travailler en étroite collaboration avec ses partenaires pour trouver le bon équilibre entre intégrité et efficacité opérationnelle, sans causer d'interruption des services aux Canadiens. En ce qui a trait à la gestion de programme, cette année a été marquée par les deux réalisations suivantes :

¹ Jusqu'en juillet 2013, le Programme de passeport était un organisme de service spécial d'AMC.

² Le 2 juillet 2013, la responsabilité du Programme de passeport, un organisme de service spécial d'AMC, a été transférée au ministre d'IRCC.

- **L'intégration des services internes du Programme de passeport au sein d'IRCC** visant à optimiser les synergies entre le Programme et le Ministère est maintenant terminée. Cela comprend le transfert du groupe Opérations à l'étranger du Programme à la Région internationale du Ministère. La relation entre IRCC et AMC en a été renforcée et le chevauchement des tâches entre les ministères a diminué.
- **L'initiative de modernisation se poursuit.** IRCC travaille au lancement du SMGC, un nouveau système pour le Programme de passeport, et a terminé quelques-uns de ses essais du module de délivrance des passeports. Les renseignements recueillis durant la phase des essais permettront d'améliorer le déroulement des activités et les fonctions du SMGC pour le Programme de passeport. Les certificats d'identité et les titres de voyage pour réfugiés sont désormais exclusivement délivrés au moyen du SMGC.

Renforcement de la sécurité

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

Il est crucial de maintenir l'intégrité du Programme de passeport du Canada, une composante importante des infrastructures de sécurité de notre pays qui contribue à atténuer les menaces à la sécurité. La recherche démontre que lorsqu'ils font l'acquisition d'un passeport, les Canadiens souhaitent bénéficier d'excellentes caractéristiques de sécurité, avoir un passeport reconnu par les autorités étrangères et accéder aux autres pays sans visa. Tous ces facteurs ont trait à l'intégrité et dépendent de la capacité du Programme à améliorer les caractéristiques de sécurité du passeport, à créer et maintenir des partenariats constructifs, à détecter la fraude, ainsi qu'à réduire le risque que les passeports canadiens soient délivrés à des personnes à risque élevé ou qu'ils se trouvent en leur possession.

Pour l'année sur laquelle porte le rapport, les priorités ministérielles établies tenaient compte d'un environnement en constante évolution, marqué par des fraudes et des vols d'identité de plus en plus évolués, ainsi que par un nombre plus grand de personnes cherchant à obtenir des passeports authentiques de façon frauduleuse plutôt qu'à falsifier des documents existants. Afin de prévenir de telles fraudes, IRCC a poursuivi sa collaboration avec ses autres partenaires gouvernementaux en matière de sécurité, afin de réduire ces menaces et de renforcer l'infrastructure de sécurité du Canada.

Les réalisations à cet égard durant l'exercice 2015-2016 ont été les suivantes :

- **Les modifications au Décret sur les passeports canadiens** ont été approuvées le 23 juin 2015, afin de limiter l'accès aux passeports aux personnes considérées comme présentant un risque élevé de voyager dans le but de commettre des actes terroristes ou encore des infractions sexuelles contre des enfants à l'étranger.
- **Les relations de travail ont été maintenues** avec le Service canadien du renseignement de sécurité, la Gendarmerie royale du Canada (GRC), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et Sécurité publique Canada, relations qui sont axées sur les menaces à la sécurité et qui mettent particulièrement l'accent 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 appropriés de protection, de contrôle et de surveillance afin de limiter l'utilisation du passeport pour voyager dans le but de se livrer à des activités liées au terrorisme.
- **L'intégrité et la reconnaissance internationale du passeport canadien ont été maintenues** grâce à l'élaboration du livret de passeport de la prochaine génération, de façon à ce que les Canadiens aient l'un des passeports les plus perfectionnés et sûrs qui soient. Les travaux sur le projet de passeport électronique de la prochaine génération se poursuivront au cours des prochaines années, avec l'objectif de mettre en œuvre la nouvelle solution de passeport électronique en 2020.
- **Les évaluations des risques pour le Programme de passeport dans la région de l'Afrique de l'Est ont été terminées.** Ces évaluations des risques nous renseignent sur les menaces et les risques qui peuvent être propres à une mission ou à un secteur géographique de responsabilité, à un profil de client ou à un environnement fonctionnel particuliers, fournissant ainsi des renseignements clés aux missions sur la prestation de services de passeport ainsi que sur les outils et les stratégies de soutien.



- **Des améliorations continues ont été apportées au programme de reconnaissance faciale** grâce au lancement d'une initiative visant à améliorer la détection des fraudes, la gestion de l'identité et l'efficacité. Les exigences relatives aux activités et au système ont été clairement définies et documentées en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces améliorations.
- **La validation des identités avec les provinces a été amorcée.** L'exercice 2015-2016 a été marqué par le début d'une collaboration avec les provinces en vue de mettre au point un mécanisme de partage automatisé des données permettant de mieux valider les identités avant la délivrance des permis. Ce processus donnera également aux provinces la possibilité de valider les renseignements d'IRCC sur l'identité et le statut.

Indicateurs de réussite quant à l'intégrité du Programme

Selon l'*Henley & Partners Visa Restrictions Index* de 2015³, le Canada se classe au quatrième rang à l'échelle mondiale pour ce qui touche à l'accès sans visa à d'autres pays. Cette très grande liberté de déplacement repose sur les relations qu'entretient le Canada avec la communauté internationale et sur le grand respect qu'inspire le passeport canadien.

Compte tenu des examens minutieux continus sur la sécurité et l'intégrité du passeport canadien et de son système de délivrance, le *Décret sur les passeports canadiens* définit le fondement juridique qui autorise le ministre à refuser ou à révoquer un passeport par suite de l'analyse des enquêtes et des demandes de passeport à risque élevé. Au cours de l'exercice financier 2015-2016, 4 380 demandes de passeport ont été refusées en raison du fait qu'elles n'étaient pas dûment remplies au moment de leur réception, alors que 209 demandes de passeport ont été refusées et 892 passeports ont été révoqués à la suite d'enquêtes sur des préoccupations relatives à l'identité des personnes, la criminalité, des activités frauduleuses soupçonnées ou l'utilisation frauduleuse de passeports.

IRCC administre aussi des décisions au nom du ministère de la Justice, en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales* (LAEOEF). Les articles 69 et 70 de la LAEOEF confèrent au ministre d'IRCC le pouvoir de suspendre un passeport 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, au cours de l'exercice financier 2015-2016, 2 820 personnes ont été visées par une suspension ou le refus d'un passeport en vertu de cette loi (737 refus et 2 083 suspensions).

Les passeports perdus ou volés font également l'objet d'une surveillance pour des raisons de sécurité. Au cours de l'exercice financier 2015-2016, 58 535 passeports sur un total de 23,2 millions de passeports en circulation ont été déclarés perdus ou volés. Cela représente 0,25 % de l'ensemble des passeports en circulation pendant cette période, en baisse par rapport à 0,27 % l'an dernier. Les renseignements sur les passeports perdus ou volés sont communiqués à la GRC, à l'ASFC et à Interpol pour être intégrés dans leurs bases de données respectives, en vue d'atténuer les risques d'utilisation non autorisée de passeports invalidés.

Excellence de la prestation de services

Veiller à ce que le Programme de passeport réponde aux attentes élevées rattachées au service à la clientèle.

Selon le sondage auprès des clients le plus récent, mené en 2015, les Canadiens continuent de s'attendre à des services de passeports de qualité supérieure, notamment à un processus de demande de passeport simple et à un délai acceptable pour l'obtention d'un passeport. Par conséquent, le Programme de passeport continue d'examiner des options de modernisation pour s'assurer d'être en mesure de répondre aux besoins des clients au cours des années à venir. À cet égard, il importe de reconnaître que les Canadiens souhaitent avoir accès à une gamme complète de programmes et de services du gouvernement fédéral par voie électronique, y compris les services de passeport.

³ L'*Henley & Partners Visa Restrictions Index* est un classement mondial des pays selon la liberté de déplacement dont jouissent leurs citoyens : <https://www.henleyglobal.com/files/download/HP/hvri/HP%20Visa%20Restrictions%20Index%20151001.pdf>

Le Programme de passeport a amorcé l'élaboration de méthodes d'exécution nouvelles et modernes, notamment :

- **La prestation de services aux Canadiens a été améliorée** par suite de l'élargissement du réseau de prestation des services de passeport de Service Canada, à savoir l'ajout de neuf points de service d'agents réceptionnaires de Service Canada, qui sont tous en mesure d'offrir des services de validation des preuves documentaires de citoyenneté (PDC) pour les demandes de passeports. La validation des PDC permet aux demandeurs de conserver leurs preuves de citoyenneté une fois qu'elles ont été présentées à un agent de Service Canada, alors qu'auparavant, ces documents étaient retenus pendant toute la durée du processus.
- **Les délais de traitement ont été améliorés** par suite de la mise en œuvre de certificats d'identité dans le SMGC, ce qui permet aux agents de déterminer plus facilement l'admissibilité d'un client à un certificat d'identité ou à un titre de voyage pour réfugiés.

1.2 Nos produits

Les « Canadiens qui voyagent » constituent la clientèle du Programme de passeport. Au total, 63 % des Canadiens détiennent un passeport valide, et 23,2 millions de documents de voyage canadiens étaient en circulation au 31 mars 2016.

Le Programme de passeport délivre actuellement de nombreux types de documents de voyage :

- **Les passeports réguliers** sont délivrés aux citoyens canadiens principalement pour des voyages occasionnels, tels que des vacances et des voyages d'affaires. Ils peuvent être valides pour une période de cinq ou dix ans, ou être assujettis à une validité limitée de deux ans. Les passeports pour enfants (personnes âgées de 0 à 15 ans) ne sont délivrés que pour une période maximale de cinq ans. Les passeports réguliers représentent 98 % des documents de voyage délivrés au cours de l'exercice financier 2015-2016.
- **Les passeports diplomatiques** sont délivrés aux diplomates canadiens, aux hauts fonctionnaires du gouvernement, aux courriers diplomatiques et aux simples citoyens (et aux personnes à leur charge) délégués officiellement à des conférences diplomatiques à l'étranger. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, la période maximale étant de cinq ans.
- **Les passeports spéciaux** sont délivrés aux personnes qui représentent le gouvernement du Canada dans des fonctions officielles, entre autres les militaires canadiens et les membres du Conseil privé qui ne siègent pas au Cabinet, les députés, les ministres provinciaux, les fonctionnaires et les simples citoyens délégués à des conférences qui ne sont pas de nature diplomatique. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, la période maximale étant de cinq ans.
- **Les titres de voyage d'urgence** sont délivrés aux Canadiens se trouvant à l'extérieur du Canada pour un aller simple en vue de leur retour direct au Canada ou pour leur permettre de se rendre au bureau gouvernemental le plus près où des services de passeport plus complets sont offerts.
- **Les titres de voyage pour réfugiés** sont délivrés, conformément à la *Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés*, aux personnes au Canada ayant le statut de personne protégée, y compris les réfugiés au sens de la Convention et les personnes à protéger. De tels documents sont approuvés pour les déplacements dans tous les pays, à l'exception du pays d'origine du titulaire. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, la période maximale étant de cinq ans.
- **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. La période de validité est déterminée par le bureau de délivrance, la période maximale étant de cinq ans.
- **Les passeports temporaires** 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 traitement. La période de validité maximale des passeports temporaires est d'un an.



1.3 Nos droits

Ce tableau indique les droits exigés pour chacun des services du Programme de passeport :

Figure 1 : Services du Programme de passeport et droits connexes

Passeports : Demandes présentées au Canada et passeports délivrés au Canada	
Document de voyage	Droits
Passeport de dix ans (personnes âgées de 16 ans ou plus)	160 \$
Passeport de cinq ans (ou moins) (personnes âgées de 16 ans ou plus)	120 \$
Passeport pour enfants (personnes âgées de 15 ans ou moins)	57 \$
Passeports : Demandes présentées à l'extérieur du Canada ou passeports délivrés à l'extérieur du Canada	
Document de voyage	Droits
Passeport de dix ans (personnes âgées de 16 ans ou plus)	260 \$
Passeport de cinq ans (ou moins) (personnes âgées de 16 ans ou plus)	190 \$
Passeport pour enfants (personnes âgées de 15 ans ou moins)	100 \$
Services accélérés au Canada (ajoutés aux droits de passeport réguliers)	
Service	Droits
Service d'un jour (urgent)	110 \$
Service express (de deux à neuf jours)	50 \$
Retrait (dix jours)	20 \$
Service le même jour, en dehors des heures normales de service	335 \$
Services accélérés à l'extérieur du Canada	
Service	Droits
Titre de voyage d'urgence (un voyage)	75 \$
Titre de voyage d'urgence pour enfants (un voyage)	30 \$
Passeport temporaire (lié à une demande de passeport régulier)	110 \$
Documents de voyage pour non-Canadiens	
Document de voyage	Droits
Certificat d'identité	260 \$
Certificat d'identité pour enfants	141 \$
Titre de voyage pour réfugiés	120 \$
Titre de voyage pour enfants réfugiés	57 \$
Services administratifs	
Service	Droits
Ajout d'un timbre spécial ou d'une observation (à la demande du requérant) ⁴	45 \$
Copies certifiées conformes (jusqu'à trois copies)	45 \$
Remplacement d'un passeport ou d'un autre document de voyage perdu ou volé (ajouté aux 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 \$

⁴ Une observation est le texte imprimé sur une étiquette et inséré dans le passeport pour ajouter de l'information ou des restrictions de texte, ou pour attirer l'attention des administrations frontalières sur des faits particuliers en lien avec les conditions de délivrance ou l'utilisation dans certaines circonstances. Le timbre spécial est un timbre inséré dans un passeport pour des circonstances spéciales, telles qu'une traduction visant à faciliter les déplacements dans certains pays.

1.4 Notre réseau

1.4.1 Modèle de prestation de services

Parce qu'il a confié à EDSC la responsabilité de la prestation des services de passeport au Canada, le Programme peut tirer parti du vaste réseau de services en personne de Service Canada pour permettre aux Canadiens de toutes les régions du pays d'avoir plus facilement accès aux services de passeport. Le Programme fait aussi appel au vaste réseau de missions d'AMC pour dispenser des services de passeport à l'étranger. Ceci dit, IRCC continue de traiter les demandes de titres de voyage pour réfugiés, de certificats d'identité et de passeports diplomatiques et spéciaux. Par conséquent, IRCC, EDSC et AMC travaillent en collaboration pour assurer le meilleur équilibre possible entre l'intégrité du programme, le service aux clients et l'efficacité opérationnelle. Chaque partenaire met tout en œuvre pour offrir aux Canadiens un accès continu aux services de passeport, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

1.4.2 Réseau de prestation de services

Les Canadiens peuvent accéder aux services de passeport par différents modes de prestation de services :

- 34 **bureaux à l'enseigne de Passeport Canada** spécialisés et répartis dans l'ensemble du Canada offrent des services de passeport complets⁵.
- 151 **points de service d'agents réceptionnaires de Service Canada** répartis dans l'ensemble du Canada offrent des services de passeport de base⁶.
- 42 **points de service d'agents réceptionnaires de Postes Canada** répartis dans l'ensemble du Canada offrent des services de passeport de base.
- **Les députés** offrent des services de passeport de base dans l'ensemble du Canada. Un particulier peut également déposer une plainte au sujet du Programme de passeport auprès de son député.
- Les personnes qui vivent au Canada ou aux États-Unis peuvent **poster** leurs demandes au Programme de passeport, en utilisant les services postaux ou un service de messagerie agréé.
- **AMC** compte 200 points de service de passeport à l'étranger, dont 118 missions offrant des services de passeport complets.

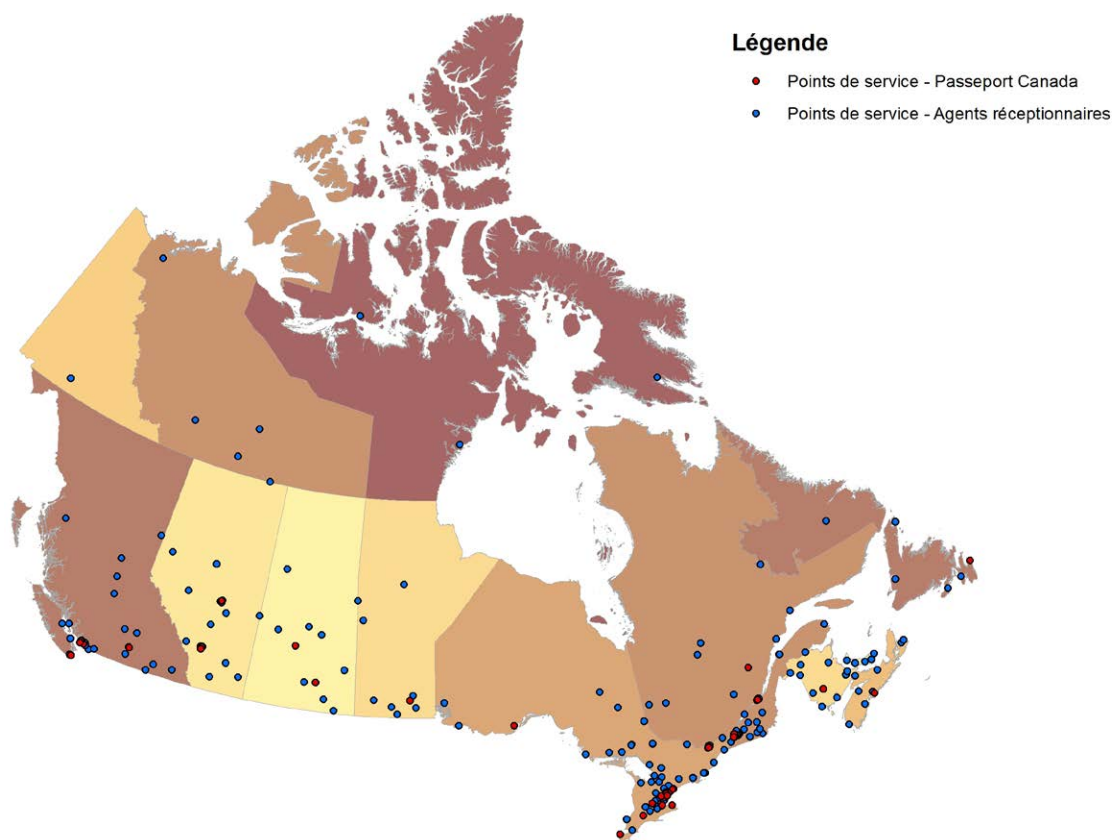
⁵ Les services de passeport complets englobent la transmission de renseignements généraux, l'acceptation et l'examen des formulaires de demande des clients, la vérification des documents et des photographies à l'appui, l'acceptation des paiements, l'introduction des données issues des demandes dans le système IRIS et l'expédition des demandes et des documents à l'appui à un centre de traitement.

⁶ Les services de passeport de base englobent l'examen des formulaires de demande, la vérification des documents et des photographies à l'appui, l'acceptation des paiements et le transfert des dossiers à l'un des centres de traitement centraux.



La figure suivante illustre les endroits où se trouvent les bureaux dispensant des services de passeport au Canada :

Figure 2 : Points de service de passeport au Canada



À l'heure actuelle, plus de 95 % des Canadiens habitant au Canada ont accès à des services de passeport en deçà de 100 km de leur lieu de résidence. Les Canadiens vivant ou voyageant à l'étranger peuvent accéder à des services de passeport par l'entremise de 200 points de service d'AMC, dont 118 missions à l'étranger offrant des services complets.

Les Canadiens peuvent obtenir d'autres types de soutien en lien avec les services de passeport par l'entremise des mécanismes suivants :

- Le **site Web du gouvernement du Canada** (Canada.ca/passeport) permet aux gens d'obtenir de l'information sur le Programme de passeport, de télécharger des formulaires de demande et de déposer des plaintes.
- Le **Centre d'appels de Service Canada** (1-800-567-6868) permet aux gens d'obtenir des mises à jour sur l'état des demandes ou des renseignements propres à un cas, d'obtenir de l'information et de déposer des plaintes. Les gens peuvent aussi composer le numéro du centre d'appels 1-800-O-Canada (1-800-622-6232) pour obtenir des renseignements généraux sur le Programme de passeport.
- La présence du Programme de passeport dans les **médias sociaux**, tels que Twitter, Facebook et YouTube, lui permet également d'interagir avec les Canadiens. Grâce à la tribune offerte par ces médias, le Programme peut répondre aux demandes de renseignements et se tenir au courant des commentaires, des enjeux et des sujets de préoccupation exprimés par les gens, en plus de diffuser le message de campagnes de sensibilisation et un contenu instructif s'adressant à la clientèle. Voici les liens donnant accès aux outils des médias sociaux du Programme :

www.facebook.com/passportcan

www.twitter.com/passportcan

<http://www.youtube.com/passportcan>

Section 2 – Examen du rendement

2.1 Traitement des demandes

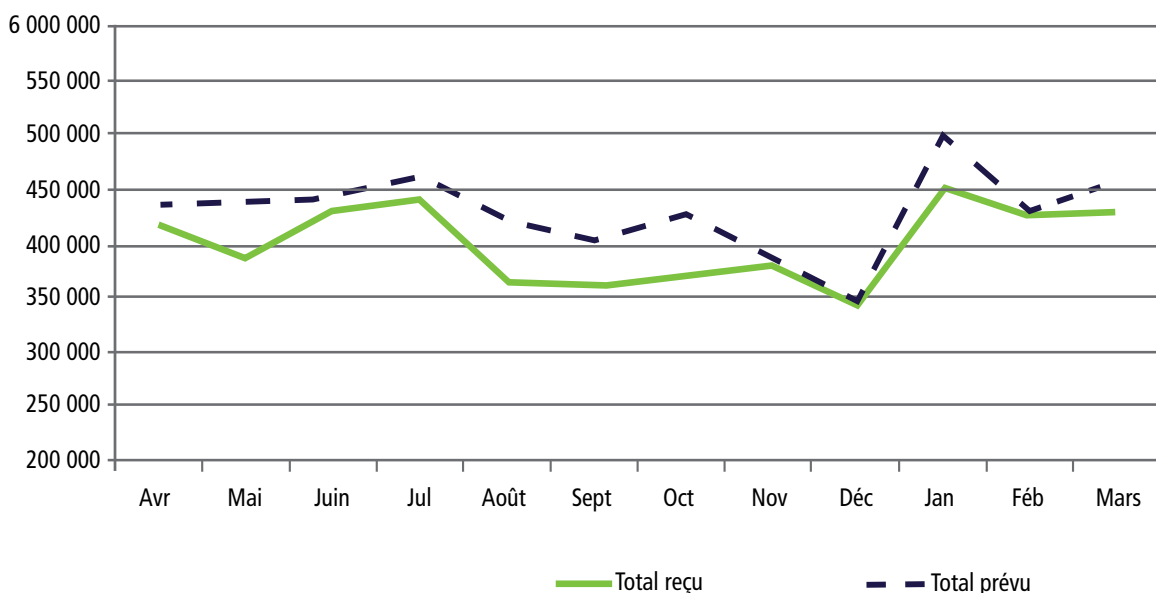
2.1.1 Prévisions

Figurant parmi les rares programmes du gouvernement du Canada fonctionnant selon le principe du recouvrement complet des coûts, le Programme a établi un solide modèle de prévision en vue de favoriser une saine gestion des programmes. Il peut ainsi tirer le meilleur parti de ses ressources, évaluer la valeur des nouvelles initiatives et mettre en œuvre au moment opportun des stratégies de réaffectation des ressources correspondant aux changements prévus de la demande de passeports.

Le modèle de prévision du Programme de passeport permet de prévoir le volume d'activités selon une échelle de probabilités. Les volumes estimatifs du Programme pour l'exercice financier 2015-2016 se sont révélés d'environ 6 % plus élevés par rapport au volume réel. La différence entre le nombre estimatif (5,1 millions) et le nombre réel (4,8 millions) de demandes reçues peut être attribuée principalement à une diminution des demandes de passeports résultant du déclin de la valeur de la devise canadienne par rapport à la devise américaine.

À la figure 3 ci-après, la ligne pointillée bleue illustre les prévisions et la ligne noire indique le nombre réel de demandes reçues.

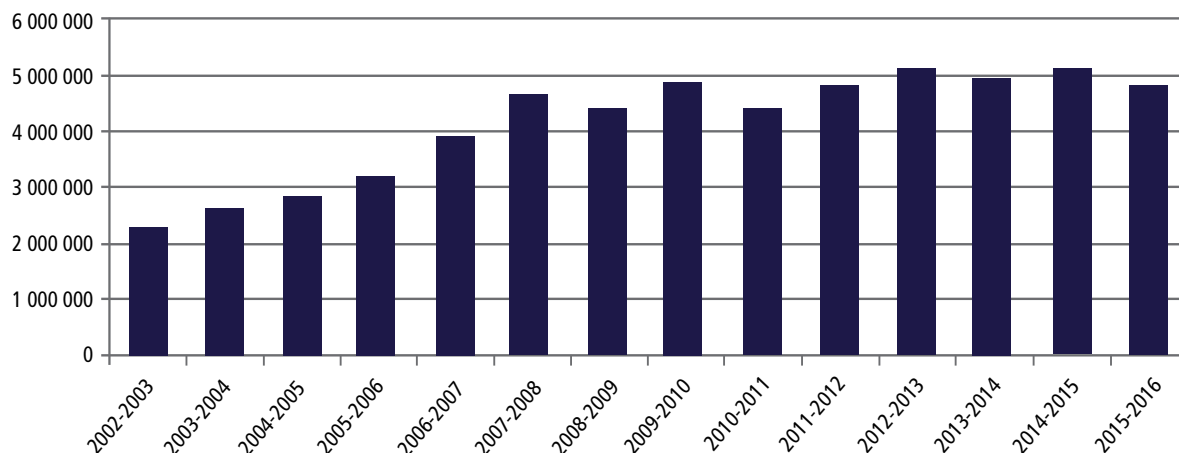
Figure 3 : Demandes reçues en 2015-2016 par rapport au nombre prévu



2.1.2 Volumes

Le Programme de passeport a délivré 4,8 millions de documents de voyage au cours de l'exercice 2015-2016, ce qui représente le cinquième volume le plus élevé jamais enregistré. La figure 4 illustre la demande de passeports au cours des 14 derniers exercices financiers :

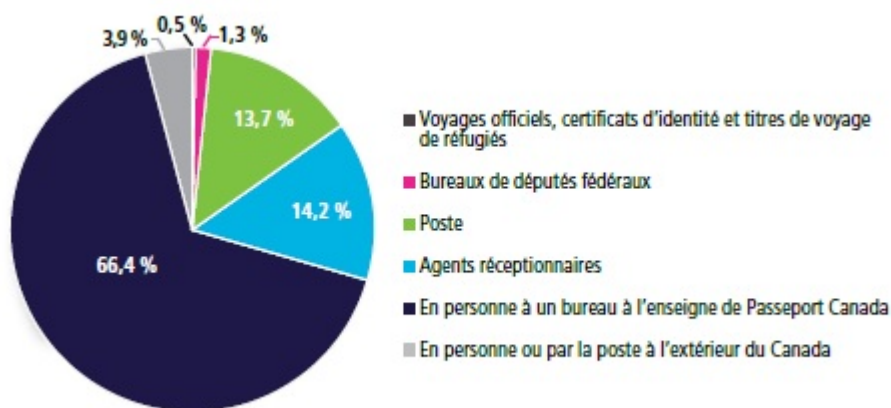
Figure 4 : Volumes des demandes de passeports



2.1.3 Modes de prestation de services utilisés

Le Programme de passeport surveille les tendances liées à la demande de passeports et les préférences en matière de services, pour maintenir son excellente réputation sur le plan des services à la clientèle et trouver des moyens de se moderniser tout en répondant aux besoins des clients. La figure 5 illustre la répartition des demandes de passeports entre les différents modes de prestation de services permettant aux Canadiens de faire la demande de passeports et d'autres documents de voyage.

Figure 5 : Demandes reçues par mode de prestation de service en 2015-2016



Au cours de l'exercice 2015-2016, la répartition des demandes de passeports par mode de prestation de services a été la suivante :

- Plus de 66 % de l'ensemble des demandes ont été présentées à un bureau à l'enseigne de Passeport Canada, en baisse par rapport à 79 % au cours de l'exercice 2005-2006.

- Plus de 14 % des demandes ont été présentées à un centre de Service Canada ou à un établissement de Postes Canada (points de service d'agents réceptionnaires), en hausse par rapport à 3 % au cours de l'exercice 2005-2006.
- Près de 14 % des demandes ont été envoyées par la poste (par des Canadiens au Canada ou aux États-Unis), en hausse par rapport à 11 % au cours de l'exercice 2005-2006.
- Près de 4 % des demandes ont été présentées à l'extérieur du Canada (c.-à-d. aux missions).
- Un peu plus de 1 % des demandes ont été reçues au bureau d'un député.
- Moins de 1 % des demandes portaient sur d'autres genres de documents, tel que le certificat d'identité, le titre de voyage pour réfugiés et le passeport spécial ou diplomatique.

Ces données indiquent que les Canadiens continuent de préférer le service en personne offert dans un bureau à l'enseigne de Passeport Canada. Les Canadiens continuent d'avoir recours au mode le plus rapide, et ce mode est perçu comme étant la façon la plus rapide d'obtenir un passeport et offrant de meilleurs délais de traitement. De plus, les clients aiment qu'on réponde à leurs questions à l'étape de la présentation de leur demande lorsqu'ils passent au bureau. Ils privilégient cette façon de faire parce qu'ils peuvent conserver leurs documents officiels et que leurs demandes sont examinées par des agents des passeports.

Bien que les clients préfèrent passer à un bureau en personne, le nombre de personnes présentant leur demande à un bureau à l'enseigne de Passeport Canada a lentement mais régulièrement diminué au fil des ans. Cela peut être attribuable à l'ajout fructueux, depuis 2007, de plus de 100 points de service d'agents réceptionnaires, situés à des endroits plus faciles d'accès pour de nombreux requérants. Par ailleurs, depuis la mise en place en 2007 de l'option de renouvellement simplifiée, les Canadiens se montrent plus confiants d'envoyer les demandes par la poste.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Programme de passeport a aussi répondu aux demandes des clients par l'entremise de trois points de service :

- On a répondu à 1 520 644 appels, et 93,1 % des clients ont attendu huit minutes ou moins dans la file d'attente téléphonique.
- On a enregistré 13 000 000 consultations de notre site Web du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.
- On a donné suite à 83 294 demandes et 30 716 demandes d'information générale reçues par l'intermédiaire de la page [Communiquer avec le Programme de passeport](#) du site Web.

2.1.4 Rendement par rapport aux normes de service

Conformément à la *Loi sur les frais d'utilisation*, le Programme rend des comptes au Parlement sur ses normes de service et son rendement par rapport aux services pour lesquels il perçoit des droits. Le Programme fait état de ces normes de service annuellement par l'entremise du Rapport ministériel sur le rendement d'IRCC⁷.

Dans l'ensemble, le Programme de passeport enregistre invariablement des taux supérieurs de satisfaction de sa clientèle malgré les volumes élevés de demandes. Au cours de l'exercice 2015-2016, le Programme de passeport a délivré 4,8 millions de documents de voyage, et 99,5 % des clients ont reçu leur passeport à la date prévue ou avant. Le Programme doit continuer de respecter ses normes de service; s'il rate par plus de 10 % la cible qu'il s'est fixée en matière de norme de service sur une période prescrite, il devra réduire ses droits d'un taux de pourcentage équivalant au rendement non atteint, jusqu'à concurrence de 50 %.

La figure 6 ci-après rend compte du rendement du Programme par rapport aux normes de service établies pour des produits précis dans diverses circonstances :

⁷ L'examen du rendement ministériel est diffusé à l'adresse suivante : <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/rmr/index.asp>



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

Service	Norme de service	Cible de rendement	Résultats pour 2015-2016
Services à l'intention des Canadiens au Canada			
Demande de passeport présentée en personne à un bureau à l'enseigne de Passeport Canada	10 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	99,79 %
Demande de passeport envoyée par la poste	20 jours ouvrables		99,65 %
Demande de passeport présentée en personne au point de service d'un agent réceptionnaire	20 jours ouvrables		99,87 %
Services à l'intention des Canadiens à l'extérieur du Canada			
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	93,22 %
Passeport temporaire ⁸	Moins de 20 jours ouvrables		99,35 %
Titre de voyage d'urgence ⁹	Moins de 20 jours ouvrables		99,07 %
Services à l'intention des non-Canadiens au Canada			
Certificat d'identité	20 jours ouvrables	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	94,82 %
Titre de voyage pour réfugiés	20 jours ouvrables		93,53 %
Services accélérés au Canada			
Service urgent	24 heures (jour ouvrable suivant)	Traiter 90 % des demandes dûment remplies en deçà des délais de traitement annoncés	99,52 %
Service express	De 2 à 9 jours ouvrables		99,95 %
Service de retrait	10 jours ouvrables		99,81 %
Service le même jour, en dehors des heures régulières	Le même jour		98,41 %
Autres services			
Ajout d'un timbre spécial ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Identique au délai de traitement si la demande est en lien avec une demande de document de voyage. • 10 jours ouvrables si la demande est faite après la délivrance d'un document de voyage. 	Traiter 90 % des demandes en deçà des délais de traitement annoncés	100 %
Copie certifiée conforme d'un document de voyage	10 jours ouvrables		97,81 %
Transfert de dossier d'un bureau régional du Canada à l'autre	3 jours ouvrables		99,04 %

⁸ Service accéléré à l'extérieur du Canada pour les personnes qui ont besoin d'un passeport pour se déplacer pendant que leur passeport régulier est en traitement.

⁹ Pour les Canadiens à l'extérieur du Canada : pour un aller simple en vue de leur retour direct au Canada ou pour leur permettre de se rendre au bureau gouvernemental le plus près où des services de passeport plus complets sont offerts.

¹⁰ Certains pays exigent que le passeport contienne un timbre accompagné de la traduction en arabe des renseignements sur le titulaire figurant à la page de la photo.

2.2 Rétroaction des clients

Le Programme de passeport est axé sur la clientèle et cherche constamment le moyen d'obtenir la rétroaction des clients, de régler les problèmes et d'ajouter des fonctionnalités pour améliorer sans cesse le service à la clientèle. Par ailleurs, IRCC a désormais pour mandat de mesurer le degré de réussite du transfert de la responsabilité du Programme de passeport d'AMC à IRCC et de la délégation de la prestation des services de passeport à EDSC au Canada. Cette transition a eu lieu le 2 juillet 2013 et depuis, le Programme a effectué trois sondages annuels du Programme de passeport et poursuivra cet exercice jusqu'à l'évaluation officielle en 2018. Ces sondages contribueront à l'évaluation du Programme de passeport en 2018 en offrant à IRCC de l'information longitudinale.

Les objectifs particuliers du sondage d'évaluation du Programme de passeport de 2016 sont les suivants :

- Remplir les obligations en matière d'évaluation ministérielle.
- Évaluer l'efficacité et l'efficacités globales du Programme.
- Obtenir des données essentielles et comparatives sur la satisfaction des clients, notamment leur opinion sur l'amélioration du programme et des services.
- Comprendre et évaluer l'incidence des initiatives de modernisation du passeport, y compris le futur processus de demande en ligne.
- Évaluer les besoins futurs auxquels IRCC pourraient répondre.

Les résultats présentés ci-après proviennent du dernier sondage d'évaluation du Programme de passeport mené en 2016. Ce sondage a été réalisé dans le cadre d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 2 500 Canadiens de 18 ans ou plus de chaque province, qui ont demandé un nouveau passeport entre mai et octobre 2015.

2.2.1 Faits saillants

Outre l'excellence soutenue de la prestation de services, plusieurs faits saillants ressortent du sondage de 2015-2016, à savoir que les Canadiens continuent d'avoir confiance dans l'intégrité de leur passeport, utilisent de plus en plus les services de passeport en ligne et sont davantage conscients de leurs responsabilités à l'égard de leur passeport (comment le garder en sécurité). La section suivante fournit plus de détails sur les résultats du sondage de 2015-2016 à ce sujet.

Excellence soutenue de la prestation de services

Lors du dernier sondage auprès des répondants qui avaient présenté une demande de passeport avant la transition de 2013, le taux de satisfaction de la clientèle s'élevait à 96 % et ce taux s'est maintenu. En effet, le taux de satisfaction des répondants qui ont présenté une demande de passeport en 2015 était de 96 % et la proportion de clients très satisfaits a augmenté. Un taux sans précédent de 56 % des répondants se sont dits « très satisfaits » des services reçus lors de la présentation de leur demande de passeport, ce qui représente le niveau de satisfaction de la clientèle le plus élevé jamais atteint par le Programme de passeport. Les facteurs les plus importants de la satisfaction de la clientèle ont été le délai de délivrance du passeport et le temps d'attente des requérants qui avaient présenté leur demande de passeport en personne.

Pour la grande majorité des clients qui ont présenté leur demande de passeport en personne à un bureau à l'enseigne de Passeport Canada, à un centre de Service Canada ou à un bureau de Postes Canada :

- 97 % des répondants ont indiqué que le temps d'attente pour recevoir leur passeport était acceptable, peu importe le mode de service, en hausse par rapport à 93 % de ceux qui ont présenté une demande de passeport avant le 2 juillet 2013;



- 81 % des requérants étaient d'avis que leur temps d'attente était acceptable ou plus court que prévu et 34 % estimaient qu'il était plus court que prévu; la proportion de répondants qui croyaient que leur temps d'attente avait été trop long a diminué, passant de 23 % avant la transition à 19 % lors du dernier sondage;
- plus de 90 % des répondants étaient satisfaits de l'obtention des services dans la langue officielle de leur choix, de la compétence et de la courtoisie du personnel, de la compréhension du personnel de leurs besoins particuliers et de la qualité de ces services;
- plus de 80 % des répondants étaient satisfaits de la façon dont la file d'attente était gérée, de la commodité de l'emplacement et des heures d'ouverture;
- près de 80 % des répondants étaient satisfaits du temps d'attente au bureau.

La satisfaction à l'égard de l'ensemble du service à la clientèle et des divers aspects de l'expérience du service en personne du Programme de passeport continue d'être très élevée.

Confiance des Canadiens à l'égard du passeport

Le Programme de passeport vise constamment à fournir un document de voyage sûr et digne de confiance. Parmi les répondants au sondage, 78 % se sentent rassurés et 73 % se sentent en sécurité lorsqu'ils voyagent avec leur passeport à l'étranger, et 68 % associent leur passeport à la fierté d'être un citoyen canadien. Ces résultats sont demeurés assez constants au fil des sondages successifs avant et après la transition.

Prédilection pour les services en ligne

La clientèle du Programme de passeport est assez représentative du profil démographique des Canadiens et ceux-ci veulent plus de services en ligne. Selon le sondage, la proportion de clients qui se procurent leurs formulaires par l'entremise du site Web a augmenté de près de 50 %, en hausse de 4 % par rapport au sondage antérieur. En outre, près de 55 % des répondants avaient visité le site Web du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information sur le Programme de passeport, et près de 95 % d'entre eux étaient satisfaits des renseignements obtenus. Les résultats montrent que les requérants se sentent généralement à l'aise de naviguer dans l'environnement en ligne pour présenter une demande de passeport.

Les résultats du sondage révèlent également que les Canadiens veulent plus de services en ligne. Même si ceux-ci apprécient leur visite dans les bureaux, ils ont fait savoir qu'ils aimeraient pouvoir présenter une demande en ligne. Parmi les répondants, 68 % sont susceptibles de présenter une demande en ligne, sachant que le processus comprend la présentation de photos et le paiement des frais. Le nombre de ces répondants a augmenté de 62 % par rapport aux deux sondages antérieurs. D'une année à l'autre, les Canadiens sont de plus en plus à l'aise d'utiliser les services électroniques gouvernementaux. De plus, au moins 89 % des répondants ont accordé de l'importance à chacun des facteurs ci-dessous relativement aux services en ligne :

- la sécurité du processus de demande en ligne;
- la convivialité du processus de demande en ligne;
- le fait d'effectuer toutes les étapes du processus en ligne, y compris le paiement;
- l'obtention plus rapide d'un nouveau passeport;
- la possibilité de confirmer en ligne l'état d'une demande de passeport;
- la disponibilité d'une aide en ligne pour la présentation de la demande;
- le fait de ne pas avoir à se déplacer.

Ces résultats indiquent entre autres que les clients pourraient être encouragés à remplir ces formulaires de demande en ligne si ceux-ci étaient simples et n'exigeaient que peu d'information.

Sensibilisation aux pratiques liées aux passeports

Il ressort des résultats du sondage de 2015-2016 que les clients sont tout aussi au courant sinon mieux au courant des bonnes pratiques liées aux passeports que les répondants du sondage précédent. Presque tous savent qu'il faut toujours garder les passeports en lieu sûr (en voyage ou à la maison) et qu'il faut signaler la perte ou le vol de passeports au Programme. Le nombre de répondants qui savent qu'il faut remplacer un passeport endommagé par un nouveau passeport a augmenté de 9 % par rapport au sondage antérieur, et se chiffre à 81 %. Enfin, 48 % des répondants savent qu'il faut retourner le passeport d'une personne décédée pour l'annuler, en hausse de 6 % par rapport à l'exercice 2014-2015.

2.3 Partenariats internationaux

IRCC collabore avec ses partenaires d'autres pays afin d'élaborer les spécifications des documents de voyage, de renforcer le cadre régissant la délivrance des documents et d'échanger de l'information sur les pratiques exemplaires ayant trait aux passeports. Cela permet au Programme de passeport d'améliorer constamment ses pratiques de gestion, de renforcer sa sécurité et de fournir un excellent service. Durant l'exercice 2015-2016, le Programme a participé activement à un certain nombre de groupes de travail internationaux et affiche les réalisations suivantes.

- Le Programme a participé à la **conférence du Groupe de passeport des Cinq nations** qui a eu lieu à Melbourne, en Australie, en avril 2015. Le **Groupe de passeport des Cinq nations** est une instance internationale de coopération réunissant les autorités de délivrance des passeports de l'Australie, du Canada, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis. Les cinq pays coopèrent pour assurer la sûreté des documents de voyage et la sécurité des voyages internationaux et pour protéger les frontières nationales.
- Le Programme a contribué aux activités d'un certain nombre de groupes de travail chapeautés par l'**Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)**. L'OACI est un organisme spécialisé des Nations Unis établi en 1944 afin de gérer la Convention relative à l'aviation civile internationale, signée le 7 décembre 1944 à Chicago par les 52 pays qui participaient à la conférence de l'aviation civile internationale organisée par les États Unis. L'OACI collabore avec les 191 États membres de la Convention et des groupes de l'industrie pour parvenir à un consensus sur les normes et les pratiques recommandées de l'aviation civile internationale ainsi que sur les politiques qui favorisent un secteur de l'aviation civile sécuritaire, efficace, sûr, viable sur le plan économique et respectueux de l'environnement.

Vous trouverez ci-dessous une description des groupes de travail de l'OACI et des comités dont fait partie IRCC ainsi que des grandes réalisations de l'année dernière.

- Groupe de travail sur la mise en œuvre et le renforcement des capacités : Ce groupe a été mis sur pied afin de promouvoir la mise en œuvre des normes de l'OACI et de prêter main-forte aux pays et aux États qui n'ont pas les capacités ou les ressources requises pour respecter les normes de l'OACI concernant les documents de voyage.
 - Le Canada a coordonné les efforts internationaux en vue de modifier les normes et les pratiques recommandées pour les documents de voyage de l'annexe 9 de la Convention de Chicago, qui est entrée en vigueur en octobre 2015. Les modifications visent à améliorer et à faciliter la sécurité de l'aviation par une meilleure utilisation des fonds d'information internationaux liés aux documents de voyage, tout en veillant à ce que les normes et les 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 de près les percées technologiques relatives à la délivrance et à l'utilisation des documents de voyage.
 - Une nouvelle version remaniée et conviviale du document 9303¹¹ a été publiée en juillet 2015.
 - Le Canada continue de coprésider un sous-groupe qui étudie la prochaine génération de puces pour passeport électronique. Une démonstration de la technologie a été présentée à la réunion de mars de 2016 du Groupe consultatif technique de l'OACI à Montréal.
- Répertoire de clés publiques (RCP) : Le RCP de l'OACI a été créé afin de faciliter l'échange d'information à l'appui de l'authentification de passeports électroniques, pour ainsi améliorer la détection de la fraude et la gestion de l'identité à la frontière.
 - Le Canada est un membre fondateur et siège depuis longtemps 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.

En qualité de membre du **Groupe de Rome-Lyon du G7**, le Canada dirige un projet du Sous-groupe d'experts sur la migration portant sur les pratiques exemplaires liées à la gestion des documents de naissance et de décès, qui a reçu l'approbation des chefs des délégations du Groupe de Rome Lyon en novembre 2015. Le projet consiste à comparer les systèmes de gestion des données de l'état civil des pays du G7, comme les naissances et les décès, et leur capacité de prévenir la fraude liée aux documents (c.-à-d. l'acquisition de documents aux fins d'imposture et l'utilisation frauduleuse de documents perdus, volés expirés ou annulés) dans le processus de délivrance de documents de voyage.

¹¹ Le document 9303 contient les spécifications actuelles de l'OACI sur les passeports, les visas et les cartes d'identité (« documents de voyage ») lisibles à la machine, utilisés pour traverser les frontières.

Section 3 – Rendement financier

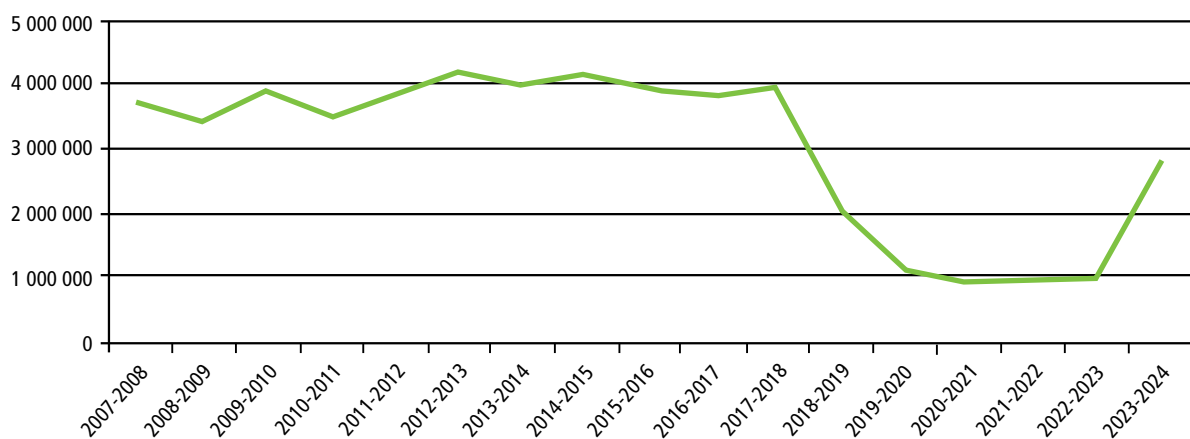
3.1 Financement des passeports

Le Programme de passeport dispose d'un fonds renouvelable et 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 d'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 le principe de recouvrement des coûts complets, le Programme de passeport doit générer des recettes suffisantes pour couvrir les dépenses de son cycle opérationnel. Lorsque les recettes surpassent les dépenses, le Programme 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 enregistrés par le Programme au cours des exercices où les recettes ne couvrent pas les dépenses, dans le cadre d'un cycle opérationnel de 10 exercices.

En adoptant un passeport électronique valide pour 10 ans en juillet 2013, le Programme de passeport est passé d'un cycle économique de cinq ans à un cycle de 10 ans; il doit ainsi équilibrer ses coûts et ses recettes pendant son cycle économique de 10 ans, c'est-à-dire qu'il ne doit pas y avoir de déficit ni de surplus importants à la fin du cycle. Le cycle opérationnel actuel a commencé en 2013-2014 et il se terminera en 2023-2024. Le Programme de passeport prévoit obtenir un excédent de recettes en 2017-2018. Cet excédent servira 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 sera attribuable à une diminution soudaine de la demande de passeports en raison de la mise en œuvre, en 2013, d'un passeport valide pour 10 ans (voir la figure 7 ci-dessous). Pendant cette deuxième moitié du cycle opérationnel, le Programme de passeport puisera dans les surplus accumulés pour poursuivre ses opérations, en raison des nombreux coûts fixes associés au maintien de l'infrastructure qui appuie la bonne marche de ses activités, lesquels ne varient pas en fonction des fluctuations du volume des demandes.

Figure 7 : Prévision à long terme des demandes de documents de voyage, de 2007-2008 à 2023-2024
(au 31 mars 2016)



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 en cours, IRCC applique une démarche par étapes afin de cerner, de prioriser et de gérer les possibilités d'investissement à mettre en œuvre, et d'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 l'apport de la gestion par activités afin de faciliter le processus d'affectation budgétaire réduisent au minimum les risques financiers du Programme de passeport.

3.2 Résultats financiers pour l'exercice 2015-2016

Au cours de l'exercice 2015-2016, les recettes réelles s'élevaient à 610 millions de dollars, en comparaison de 645 millions de dollars durant 2014-2015, ce qui représente une baisse de 34 millions de dollars. Cela peut être attribué à la baisse des volumes comme il a été prédit par le modèle de prévision et à la baisse de la valeur de la devise canadienne par rapport à la devise américaine (comme il a été mentionné à la section 2.1).

En 2015-2016, les dépenses de fonctionnement du Programme de passeport se chiffraient à 357 millions de dollars, en hausse de 1,1 % comparativement à l'exercice précédent. Par contre, les recettes dépassaient les dépenses et le Programme a enregistré un excédent de 253 millions de dollars au cours de 2015-2016. Comme il est indiqué plus haut, le Programme de passeport accumule des fonds dans son compte d'INASAF pour être en mesure de couvrir les dépenses du Programme, en dépit de la faible demande prévue de passeports à partir de 2018-2019.

Les états financiers du Programme de passeport pour 2015-2016 ont été vérifiés par une entreprise externe pour confirmer qu'ils présentent fidèlement la situation du fonds renouvelable. Pour la sixième année consécutive, les vérificateurs n'ont formulé aucune observation à l'issue de la vérification.

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

Section 4 – Prochaines étapes

IRCC continuera de tout mettre en œuvre pour faciliter considérablement les déplacements des Canadiens, en axant ses efforts sur le service à la clientèle tout en contribuant à la sécurité du pays. Les priorités au cours des prochaines années seront d'augmenter l'efficacité du Programme de passeport, de continuer à veiller à ce que les Canadiens obtiennent une valeur optimale pour les droits qu'ils paient et de faciliter les déplacements en toute sécurité des Canadiens.

Au cours de 2016-2017 et des exercices suivants, le Programme de passeport continuera de mener à bien son initiative de modernisation, à savoir :

- poursuivre la migration vers le SMGC en tant que nouveau système de délivrance des passeports, en tirant parti des connaissances acquises durant la phase d'essais contrôlés en 2015-2016;
- améliorer l'accessibilité et la prestation des services, ce qui permettra aux responsables du Programme de passeport de chercher à satisfaire aux attentes des Canadiens en offrant plus d'options libre-service, des services commodes et accessibles, et une expérience client simplifiée (p. ex. le Programme étudiera des possibilités d'augmenter le nombre de points de service de Service Canada où la preuve de citoyenneté d'un requérant sera examinée puis remise à celui-ci au lieu d'être transmise pour traitement avec la demande de passeport);
- maintenir des niveaux élevés de sécurité; le Programme poursuivra les travaux de mise au point de la prochaine génération du livret du passeport canadien pour que les Canadiens disposent du passeport le plus sûr qu'il est possible d'obtenir;
- s'assurer que les commentaires formulés par les Canadiens durant les consultations publiques au titre de la [Loi sur les frais d'utilisation](#) et dans le cadre du sondage annuel auprès de la clientèle continueront de façonner la modernisation et l'amélioration du Programme de passeport afin de suivre l'évolution des besoins des Canadiens.

Puisque certaines de ces initiatives de modernisation sont complexes et font appel à trois ministères (IRCC, EDSC, AMC), dont les mandats, les obligations de rendre compte et les cultures diffèrent, IRCC continuera de favoriser une collaboration efficace en poursuivant ses activités de modernisation. En apportant des changements pour mettre à jour et améliorer ses activités, le Programme de passeport maintiendra le niveau élevé actuel de conformité aux normes de services et de viabilité financière.



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 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 et de revue 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 ministériel sur le rendement du ministère concorde avec les états financiers ci-joints.


Le Secteur des Finances 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 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 dans le but de fournir 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

2016-05-30
Date
Ottawa, Canada


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

2016.05.30
Date
Ottawa, Canada



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

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

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 2016, 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 réalisons 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 »), entité 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 2016, 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. K. A. / S. E. N. C. R. L.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Le 30 mai 2016

Ottawa, Canada

Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DE L'AUTORISATION FOURNIE [EMPLOYÉE] [non audité]

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

[en milliers de dollars]

	2016		2015	
	Prévisions	Chiffres réels	Prévisions	Chiffres réels
Résultats nets	244 903 \$	253 337 \$	294 110 \$	290 113 \$
Éléments n'affectant pas l'encaisse	7 250	6 813	10 082	8 164
Fonds provenant de l'exploitation	252 153	260 150	304 192	298 277
Éléments affectant l'encaisse :				
Acquisitions nettes d'immobilisations corporelles	20 000	76	19 338	2 851
Autres éléments nets d'actifs et de passifs	—	(1 209)	—	3 829
Investissement dans l'initiative de la modernisation - logiciel <i>[note 13]</i>	30 000	8 866	30 662	2 625
Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages	—	12	—	1 585
Autorisation fournie	202 153 \$	252 405 \$	254 192 \$	287 387 \$

Fonds renouvelable de Passeport Canada

RAPPROCHEMENT DE L'AUTORISATION NON EMPLOYÉE [non audité]

AU 31 MARS 2016
[en milliers de dollars]

	2016	2015
Solde débiteur de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(753,805) \$	(426,695) \$
Imputation des créiteurs sur le Fonds à la fin de l'exercice	46,390	56,871
Créances affectés au Fonds à la fin de l'exercice	9,608	12,908
Montant cumulatifs affectés au Fonds pour des dépenses payées pour le compte d'autres ministères *	—	81,886
Autorisation nette fournie à la fin de l'exercice	(717,023)	(464,618)
Limite de l'autorisation	—	—
Autorisation non employée reportée	717,023 \$	464,618 \$

* Le montant de 81 886 M\$ présenté contre les Montants cumulatifs affectés au Fonds pour des dépenses payées pour le compte d'autres ministères a été transféré au solde débiteur de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2016
[en milliers de dollars]

	2016	2015
Actifs		
Actifs financiers		
Débiteurs et avances <i>[note 4]</i>	10 486 \$	13 773 \$
Frais payés d'avance	637	772
Stocks <i>[note 5]</i>	16 992	17 381
Total partiel	28 115	31 926
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles <i>[note 6]</i>	11 803	17 752
Total	39 918 \$	49 678 \$
Passifs		
Passifs à court terme		
Créiteurs et charges à payer <i>[note 7]</i>	49 436 \$	59 148 \$
Indemnités de cessation d'emploi	—	72
Total partiel	49 436	59 220
Passif à long terme		
Indemnités de cessation d'emploi	3 098	2 850
	52 534	62 070
Actif (passif) net <i>[note 8]</i>	(12 616)	(12 392)
Total	39 918 \$	49 678 \$

Obligations contractuelles *[note 9]*

Passif éventuel *[note 10]*

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016
[en milliers de dollars]

	2016	2015
Revenus		
Droits gagnés	610 207 \$	644 903 \$
Revenus divers	252	245
Total des revenus	610 459	645 148
Frais d'exploitation		
Services professionnels et spéciaux <i>[notes 3 and 11]</i>	203 597	199 926
Traitements et avantages sociaux <i>[note 3]</i>	62 196	55 972
Fret, messagerie et camionnage	32 792	34 281
Matériel de passeport	30 564	34 116
Entretien et réparation <i>[note 3]</i>	7 322	6 532
Locaux	4 363	4 656
Services de passeports dans les missions à l'étranger	4 337	4 339
Amortissement des immobilisations corporelles	4 032	5 415
Imprimerie, papeterie et fournitures	2 779	4 148
Information	2 192	2 957
Perte sur aliénation d'immobilisations corporelles	1 993	1 904
Voyages et déménagements	394	333
Provision pour indemnités de cessation d'emploi <i>[note 3]</i>	248	292
Services postaux et affranchissements	240	59
Location	58	65
Services publics	2	23
Télécommunications	1	8
Autres	12	9
Total des frais d'exploitation	357 122	355 035
Résultats nets	253 337	290 113
Actif (passif) net, au début de l'exercice	(12 392)	45 626
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(245 224)	(346 268)
Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages <i>[note 12]</i>	(12)	(1 585)
Investissement net dans l'initiative sur la modernisation - logiciel <i>[note 13]</i>	(8 325)	—
Éléments transférés entre ministères	—	(278)
Passif net, à la fin de l'exercice <i>[note 8]</i>	(12 616) \$	(12 392) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016
[en milliers de dollars]

	2016	2015
Activités d'exploitation		
Résultats nets	253 337 \$	290,113 \$
Éléments n'affectant pas l'encaisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	4,032	5 415
Perte sur aliénation d'immobilisations corporelles	1 993	1 904
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	248	292
Charge d'utilisation pour l'initiative sur la modernisation - logiciel [note 13]	541	—
Paievements de transition pour la mise en œuvre des paievements de salaires en arrérages [note 12]	(12)	(1 585)
Résultats nets excluant les éléments n'affectant pas l'encaisse	260 139	296 139
Variation de l'état de la situation financière :		
Diminution des débiteurs et avances	3 287	35 878
Diminution des frais payés d'avance	135	103
Diminution (augmentation) des stocks	389	(3 932)
Augmentation (diminution) des créditeurs et des charges à payer	(9 712)	20 859
Augmentation (diminution) des indemnités de cessation d'emploi	(72)	72
Ressources financières nettes fournies par les activités d'exploitation	254 166	349,119
Activités d'investissement en immobilisations :		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(76)	(2 851)
Investissement dans l'initiative sur la modernisation - logiciel [note 13]	(8 866)	—
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(8 942)	(2 851)
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	245 224	346 268
Ajustement provenant de l'exercice précédent de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds [note 8]	81 886	—
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	426 695	80 427
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice [note 8]	753 805 \$	426 695 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

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

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.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

a) 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.

b) 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 TERMINÉ LE 31 MARS 2016

c) 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 estimative de l'amélioration

Au cours de 2015-2016, le Fonds a révisé son estimé des vies utiles des actifs amortissables. Les changements ont été appliqués prospectivement. Le changement de la base d'amortissement a eu comme effet de diminuer la dépense d'amortissement de 1 029 413 \$ en 2015-2016.

d) 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 : Les employés admissibles du Fonds ont droit à des indemnités de départ prévues dans leurs conventions collectives ou conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés rendent les services y donnant droit.

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 2015-2016. Le résultat net est une augmentation dans les Traitements et avantages sociaux avec une diminution correspondante dans la Provision pour indemnités de cessation d'emploi pour un montant de 891 586 \$ ainsi qu'une augmentation dans les Entretien et réparation avec une diminution correspondante dans les Services professionnels et spéciaux pour un montant de 102 615 \$.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

4. Débiteurs et avances

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

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Débiteurs et avances		
Débiteurs – Gouvernement du Canada	10 219 \$	13 728 \$
Avances aux employés	256	45
Avances aux employés	11	—
Total	10 486 \$	13 773 \$

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.

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Stocks		
Stocks détenus pour fins de consommation	3 678 \$	1 922 \$
Stocks pour revente	13 314	15 459
Total	16 992 \$	17 381 \$

Les stocks détenus pour fins de consommation sont principalement composés d'enveloppes pré-payées et de matériel informatique. Les stocks pour 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 57 519 097 \$ pour 2015-2016 (60 712 473 \$ pour 2014-2015).

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

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]

Immobilisations corporelles	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 \$
Améliorations locatives	32 934	—	(28 581)	4 353
Mobilier de bureau	95	—	(54)	41
Matériel informatique	5 231	—	—	5 231
Logiciels	30 247	76	(3 599)	26 724
Véhicules	21	—	—	21
Machines et matériel	406	—	—	406
Total	71 840 \$	76 \$	(32 234) \$	39 682 \$

Amortissement cumulé	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 \$
Améliorations locatives	29 987	956	(26 590)	4 353
Mobilier de bureau	69	3	(52)	20
Matériel informatique	2 051	921	—	2 972
Logiciels	18 917	2 131	(3 599)	17 449
Véhicules	5	2	—	7
Machines et matériel	153	19	—	172
Total	54 088 \$	4 032 \$	(30 241) \$	27 879 \$

Valeur comptable nette	2016	2015
Plan de perfectionnement de la technologie	— \$	— \$
Améliorations locatives	—	2 947
Mobilier de bureau	21	26
Matériel informatique	2 259	3 180
Logiciels	9 275	11 330
Véhicules	14	16
Machines et matériel	234	253
Total	11 803 \$	17 752 \$

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

7. Crédeurs et charges à payer

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

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Créditeurs et charges à payer		
Créditeurs – Gouvernement du Canada	29 298 \$	45 021 \$
Créditeurs – Parties externes	12 933	6 695
Charges à payer – Parties externes	7 205	5 422
Retenues sur paiements aux entrepreneurs – Parties externes	—	2 010
Total	49 436 \$	59 148 \$

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 (déficit) 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.

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Actif (passif) net		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(753 805) \$	(426 695) \$
Surplus accumulé	660 715	333 829
Apport en capital	80 474	80 474
Total	(12 616) \$	(12 392) \$

Au cours de l'année 2015-2016, un ajustement pour un montant de 81 885 760 \$ a été apporté entre l'Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds et le Surplus accumulé afin de corriger une erreur de présentation qui a eu lieu en 2013-2014. Cette correction n'a aucune incidence sur le total de l'actif (passif) net.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

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]

2017	47 165 \$
2018	43 921
2019	2 988
2020	314
Total	94 388 \$

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 2016, le Fonds a une réclamation en suspens contenant un passif éventuel de 175 597 \$.

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 2015-2016 le Fonds a perçu et remis aux AMC des frais consulaires de 93 085 666 \$ (101 007 265 \$ en 2014-2015).

Fonds renouvelable de Passeport Canada

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

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) :

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Opérations entre apparentés		
Information technologies services (SSC)	14 551 \$	11 473 \$
Prestation de services, opérations et services internes (EDSC)	159 125	161 619
Traitement des demandes de passeport (EDSC)	10,835	10,712
Transition et modernisation (EDSC)	6 056	4 412
Total	190 567 \$	188 216 \$

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.

	2016	2015
	[en milliers de dollars]	
Dépenses – Autres ministères et organismes	25 928 \$	23 192 \$

12. 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 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 TERMINÉ LE 31 MARS 2016

13. Investissement dans l'initiative de la modernisation

Le programme de Passeport d'IRCC va passer progressivement du Système intégré de récupération d'information (IRIS) 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 2015-2016, les dépenses payées par le Fonds d'un montant de 8 865 996 \$ ont été transférées et capitalisées dans les états financiers d'IRCC. Au cours de l'année, les charges internes totalisant 541 186 \$ ont été transférées au Fonds pour tenir compte de l'utilisation annuelle.