



TITLE  
SUBTITLE

Politique ministérielle sur les remises en  
vertu de la *Loi sur les frais de service*



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site [www.canada.ca/publications-ircc](http://www.canada.ca/publications-ircc).

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: Departmental Remission Policy pursuant to the Service Fees Act

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 : [@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, 2021

Ci4-206/2021F-PDF  
978-0-660-37939-5  
IRCC-3147-03-2021

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

## Table des matières

1. Date d'entrée en vigueur.....	3
2. Champ d'application.....	3
3. Contexte.....	3
4. Exigences .....	4
5. Responsabilités .....	6
6. Demandes de renseignements .....	7
7. Références .....	8
Annexe A – Liste des frais.....	8
Annexe B – Définitions .....	8

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

## 1. Date d'entrée en vigueur

- 1.1 La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2021.
- 1.2 La politique doit être revue chaque année à la date de son entrée en vigueur.

## 2. Champ d'application

- 2.1 La politique s'applique aux clients qui paient des frais pour des services et pour des droits et privilèges à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ou à ceux dont la demande étant reçue le 1<sup>er</sup> avril 2021 ou à une date ultérieure voient ces frais assujettis aux exigences relatives à l'article 7 de la [Loi sur les frais de service](#).
- 2.2 L'[annexe A](#) comprend la liste actuelle des frais d'IRCC qui sont visés par les exigences de l'article 7 de la [Loi sur les frais de service](#) et auxquels cette politique s'applique.
- 2.3 La politique respecte l'autorité compétente prévue à l'article 7 de la [Loi sur les frais de service](#), conformément au paragraphe 4.2.4 de la [Directive du Conseil du Trésor sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#).

## 3. Contexte

- 3.1 La politique sert à établir si une remise est justifiée en raison du non-respect d'une [norme de service](#), relativement aux frais visés aux articles 4 à 7 de la [Loi sur les frais de service](#).
- 3.2 La politique doit être lue en tenant compte des paragraphes 4.2.4 et 6.2.2 de la [Directive du Conseil du Trésor sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#).
- 3.3 La politique comprend trois politiques subsidiaires (annexes C, D et E) sur les remises se rapportant aux frais suivants : [frais liés au Programme de passeport](#), [droit exigé pour la citoyenneté](#) et [frais de participation au programme Expérience internationale Canada](#).
- 3.4 Les définitions qui sont utilisées pour interpréter la présente politique figurent à l'[annexe B](#).

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

## 4. Exigences

### 4.1 Admissibilité

- 4.1.1 À compter du 1<sup>er</sup> avril 2021, un payeur de frais peut être admissible à une remise en vertu de l'article 7 de la [Loi sur les frais de service](#), au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet de l'année financière suivante, s'il est jugé admissible aux termes de la présente politique et des politiques subsidiaires.
- 4.1.2 La détermination du respect d'une norme de service est évaluée au cas par cas.
- 4.1.3 La portion des frais à rembourser au payeur est déterminée en fonction des critères d'applicabilité de la remise et de la méthode de calcul de la remise figurant aux sections 4.2 à 4.4, dans le cas du non-respect établi d'une [norme de service](#) selon les critères d'applicabilité de la remise énoncés ci-dessous.
- 4.1.4 Les responsables des divers programmes d'IRCC feront une [tentative raisonnable pour remettre](#) la portion appropriée des frais au payeur, sous réserve de la disponibilité d'information à jour sur le payeur dans les bases de données internes d'IRCC.

### 4.2 Applicabilité de la remise

- 4.2.1 Le payeur n'a pas droit à une remise si une norme de service a été jugée non respectée en raison d'un des critères suivants :
  - 4.2.1.1 Rôle du payeur;
  - 4.2.1.2 Circonstances exceptionnelles ou selon les précisions apportées dans les politiques subsidiaires en matière de remises.
- 4.2.2 L'application générale des critères est déterminée selon le tableau ci-dessous :

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

Rôle du payeur	<p>Il incombe au payeur de s'assurer que toutes les exigences liées au service demandé et au paiement des frais pour le service sont satisfaites pour que la norme de service s'applique.</p> <p>Ces exigences comprennent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Soumission d'une demande complète ou satisfaisante (par exemple, coordonnées ou informations financières à jour) dans les délais prescrits;</li><li>- Renseignements supplémentaires requis pour le traitement de la demande;</li><li>- Paiement du montant exact des frais.</li></ul> <p>Le calcul relatif aux normes de service commence seulement une fois qu'IRCC a reçu tous les renseignements requis et que toutes les exigences sont satisfaites.</p> <p>Tout retard imputable au payeur qui entraîne le non-respect de la norme de service constitue un motif d'inadmissibilité à une remise. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Décision du payeur de ne pas se conformer aux sous-exigences liées au service demandé;</li><li>- Décision du payeur de retarder la fin du processus.</li></ul>
Circonstances exceptionnelles	<p>S'il est déterminé que la norme de service relative à des frais payés n'est pas respectée principalement en raison de circonstances exceptionnelles, le payeur des frais n'est pas admissible à une remise.</p> <p>Les circonstances exceptionnelles sont définies comme des circonstances qui échappent à la volonté du Ministère, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Perturbations ou pannes imprévues du système qui échappent au contrôle du Ministère;</li><li>- Catastrophes naturelles;</li><li>- Situations d'urgence qui entraînent la fermeture d'un bureau ou une augmentation du nombre de demandes, indépendamment de la volonté du Ministère, et qui perturbent le fonctionnement normal d'un bureau;</li><li>- Fermeture imprévue des bureaux;</li><li>- Interruption du travail;</li><li>- Interruptions ou retards de services de tiers ou de fournisseurs de services dans des cas où le Ministère n'a pas d'entente contractuelle avec le fournisseur de services;</li><li>- Modifications importantes apportées à des lois ou à des politiques édictées par des gouvernements étrangers.</li></ul>

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

- 4.3 Autres exclusions relatives aux normes de service
  - 4.3.1 Les autres exclusions sont énoncées dans les politiques subsidiaires en matière de remises, aux annexes C, D et E.
  
- 4.4 Méthode de calcul de la remise
  - 4.4.1 L'incidence sur le payeur de frais est considérée comme étant proportionnelle au retard pris par rapport à la norme relative à la prestation du service. Compte tenu du fait que le service est finalement fourni, les remises d'IRCC ne doivent pas dépasser 50%.
  
  - 4.4.2 Des renseignements sur le retard cumulé par rapport aux normes de service et sur le taux de remise correspondant figurent dans les politiques subsidiaires en matière de remises, aux annexes C, D et E.
  
- 4.5 Versement de la remise
  - 4.5.1 Les remises doivent être effectuées sous forme de remboursement conformément aux mécanismes de remboursement ministériels en vigueur pour chaque type de frais.
  - 4.5.2 Les remises doivent être initiées par IRCC.
  - 4.5.3 Elles doivent être faites en dollars canadiens. Dans le cas des frais payés en devises étrangères, le montant de la remise sera converti en devise locale selon le taux en vigueur à la date de versement de la remise.
  - 4.5.4 La fréquence de versement des remises est indiquée dans les politiques subsidiaires en matière de remises (annexes C, D et E), mais les paiements doivent être effectués avant le 1<sup>er</sup> juillet de l'année financière suivante.

## 5. Responsabilités

- 5.1 Conformément à la [Directive du Conseil du Trésor sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#), le dirigeant principal des finances assume les responsabilités suivantes :
  - 5.1.1 Mettre en œuvre et réviser la politique sur les remises et surveiller la conformité à celle-ci.

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

- 5.1.2 Veiller à ce que des remises soient accordées à un payeur de frais conformément aux dispositions de cette politique et au paragraphe 7(1) de la *Loi sur les frais de service*.
  - 5.1.3 Rendre publiques la politique et les procédures en matière de remise.
- 5.2 Les gestionnaires principaux de programmes ministériels doivent :
- 5.2.1 Établir les normes de service pour les frais rattachés aux services, à l'utilisation d'une installation ou à l'octroi de droits et de privilèges, et ce, conformément aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor s'y rapportant, dont la Politique sur les services et le numérique et la Directive du Cabinet sur la réglementation;
  - 5.2.2 Mettre en œuvre et revoir (annuellement) la politique subsidiaire en matière de remises qui relève d'eux;
  - 5.2.3 Établir et mettre en œuvre des procédures de suivi et de surveillance de l'imputation des frais, de la conformité aux normes de service et des remises, s'il y a lieu.
  - 5.2.4 Veiller à ce que toutes les normes de service soient pertinentes et mesurables;
  - 5.2.5 Veiller à ce que la détermination du respect d'une norme de service et de l'admissibilité du payeur à une remise soit effectuée au cas par cas;
  - 5.2.6 Offrir aux payeurs un mécanisme leur permettant de faire des commentaires sur les frais et les normes de service du Ministère;
- 5.3 Le dirigeant principal des finances veille à ce que des mesures correctives soient prises pour remédier au non-respect des exigences de la Politique ministérielle sur les remises, et chaque gestionnaire de programme ministériel responsable des frais veille à ce que des mesures correctives soient prises pour remédier à la non-conformité aux politiques sur les remises rattachées aux frais visés.

## 6. Demandes de renseignements

- Les demandes de renseignements sur la politique générale de remise doivent être envoyées à [IRCC.FSBFees-FraisDGSF.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.FSBFees-FraisDGSF.IRCC@cic.gc.ca).
- De l'information sur les demandes de renseignements propres à un programme, y compris les demandes de renseignements sur



# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

l'admissibilité aux remises et le traitement des remises, se trouve dans les politiques subsidiaires en matière de remises, aux annexes C, D, E.

## 7. Références

Lois

- [Loi sur les frais de service](#)
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#)

Documents stratégiques connexes

- [Directive du CT sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#)
- [Directive du CT sur les paiements](#)
- [Politique du CT sur les services et le numérique](#)
- [Ligne directrice du CT sur les services et le numérique](#)

## Annexe A – Liste des frais

Frais	Norme de service	Montant des frais
Frais liés au Programme de passeport	<a href="#">Normes des services liées aux passeports</a>	<a href="#">Droits exigés pour les passeports</a>
Droit exigé pour la citoyenneté	<a href="#">Norme de service relative au droit exigé pour la citoyenneté</a>	<a href="#">Droit exigé pour la citoyenneté</a>
Frais de participation à Expérience internationale Canada	<a href="#">Norme de service relative aux frais de participation à Expérience internationale Canada</a>	<a href="#">Frais de participation à Expérience internationale Canada</a>

## Politiques subsidiaires en matière de remises

- [Annexe C – Politique subsidiaire sur les remises rattachées aux passeports](#)
- [Annexe D – Politique subsidiaire sur les remises rattachées au droit exigé pour la citoyenneté](#)
- [Annexe E – Politique subsidiaire sur les remises rattachées à Expérience internationale Canada](#)

# Politique ministérielle sur les remises en vertu de la *Loi sur les frais de service*

## **Annexe B – Définitions**

**frais** : Toute somme qui est fixée à l'égard d'une entité fédérale par le gouverneur en conseil, le Conseil du Trésor, un ministre ou cette entité fédérale au titre d'un pouvoir conféré par une loi fédérale ou de la capacité de contracter et qui est exigible – à titre de frais, de droit, de redevance ou à quelque titre que ce soit – pour ce qui suit :

- a) la prestation d'un service;
- b) la mise à disposition d'une installation;
- c) l'octroi, par licence, permis ou autre forme d'autorisation, d'un droit ou d'un avantage;
- d) la fourniture d'un produit;
- e) le recouvrement – même en partie – de coûts engagés relativement à un régime de réglementation. (*fee*)

**circonstances normales** : Niveau attendu d'offre et de demande pour les activités quotidiennes liées aux services réguliers. Elles diffèrent des circonstances exceptionnelles, où les normes de service régulières peuvent ne pas s'appliquer. Ces circonstances ne dépendent habituellement pas de la volonté de l'organisation. Il s'agit, par exemple, de congés, de catastrophes naturelles ou d'autres situations d'urgence. (*normal circumstances*)

**norme de rendement** : Norme de service aux fins de la présente politique (*voir norme de service*) (*performance standard*)

**tentative raisonnable de remise** : L'autorité responsable a fait tout son possible pour obtenir des renseignements complets sur le payeur de frais afin d'accorder une remise dans les délais prescrits. (*reasonable attempt to remit*)

**remise** : Remboursement partiel des frais payés pour un service à l'égard duquel le Ministère détermine que la norme de service n'a pas été respectée. (*remission*)

**norme de service** : Engagement public à l'égard d'un niveau de rendement mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales. (*service standard*)