

## Annexe C – Politique subsidiaire sur les remises rattachées aux passeports

### C1.1 Contexte

La [Loi sur les frais de service](#) exige la remise de frais pour dédommager les payeurs dans les cas où les services ne respectent pas les normes de service établies. Il appartient à chaque ministère responsable d'établir et de mettre en œuvre, conformément aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor, des politiques et des procédures qui définissent les cas où les normes de service sont considérées comme étant non respectées aux fins de la remise, et de déterminer les montants des remises à accorder dans ces cas.

### C1.2 Objet

La présente politique opérationnelle vise à :

- expliquer les normes de service du Programme de passeport
- désigner les situations qui ne sont pas visées par l'obligation de remise
- présenter le barème de remise rattaché aux frais de traitement des passeports et des titres de voyage
- décrire le processus de remise.

Le présent document doit être lu en tenant compte de la Politique sur les remises d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), conformément à la [Loi sur les frais de service](#).

### C1.3 Date d'entrée en vigueur de la politique

La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2021.

### C1.4 Frais touchés

La politique s'applique aux frais de traitement des passeports et des titres de voyage, que la demande ait été soumise en personne ou par la poste, au Canada ou à l'étranger, pour des adultes ou des enfants.

Nom	Frais**
Demande de passeport pour adulte (validité de cinq ans) présentée au pays*	120 \$
Demande de passeport pour adulte (validité de dix ans) présentée au pays*	160 \$
Demande de passeport régulier pour enfant présentée au pays	57 \$
Demande de passeport pour adulte (validité de cinq ans) présentée à l'étranger*	190 \$
Demande de passeport pour adulte (validité de dix ans) présentée à l'étranger*	260 \$
Demande de passeport régulier pour enfant présentée à l'étranger	100 \$
Droit de passeport provisoire	110 \$
Titre de voyage pour réfugié (adulte)*	120 \$
Certificat d'identité (adulte)*	260 \$

\*Les droits consulaires de 25 \$ inclus dans les frais des titres de voyage pour adultes sont exclus de la politique en matière de remise des frais étant donné que ces droits sont perçus au nom

d’Affaires mondiales Canada (AMC) pour le recouvrement des coûts des services consulaires. Ces droits ne sont pas non plus visés par l’article 7 de la [Loi sur les frais de service](#) en vertu de la section « faible importance » et du [Règlement sur les frais de faible importance](#).  
 \*\*Frais en vigueur à compter de 2013, aux termes du [Règlement sur les droits pour les services de passeports et autres titres de voyage](#)

Les frais ci-dessous ne sont pas visés par la présente politique conformément au [Règlement sur les frais de faible importance](#) en application de la [Loi sur les frais de service](#).

Nom	Frais
Droit de retrait	20 \$
Frais de titre de voyage d’urgence pour enfant	30 \$
Titre de voyage de réfugié pour enfants	57 \$
Frais de remplacement	45 \$
Frais de copie certifiée	45 \$
Frais de transfert de dossier	45 \$
Frais de conservation – à l’étranger	45 \$
Frais d’ajout de timbre spécial	45 \$
Frais d’ajout d’observation dans le passeport	45 \$
Frais de titre de voyage d’urgence pour adulte	75 \$
Certificat d’identité (enfant)	141 \$

Les frais ci-dessous sont exclus de la présente politique, car ce sont des frais administratifs qui sont gérés dans un cadre autre que la [Loi sur les frais de service](#). Le Programme de passeport rembourse directement ces frais au client sur place dans le cas où la norme de service n’a pas été satisfaite.

Nom	Frais
Service urgent	110 \$
Service express	50 \$
Rappel	335 \$

### C1.5 Normes de service

Les [normes de service du Programme de passeport](#) présentent le niveau de service auquel les clients sont en droit de s’attendre dans des circonstances normales. Ces normes ne s’appliquent qu’aux demandes dûment remplies, et visent le temps écoulé entre le moment où la demande dûment remplie est reçue par le Programme et celui où le titre de voyage est envoyé au client par la poste ou mis à sa disposition pour être récupéré. Le temps nécessaire pour envoyer les passeports aux clients au Canada et aux bureaux à l’étranger n’est pas inclus dans le calcul de la norme de service. En outre, la norme de service ne s’applique pas aux demandes qui sont retirées par le client ou qui se soldent par le refus des services de passeport.

La période où une demande est en attente n’est pas incluse dans le calcul de la norme de service. Une demande est mise en suspens dans les situations suivantes :

1. Une demande de passeport ou de titre de voyage (TV) dont le traitement a été accepté peut, après un examen plus approfondi, nécessiter que le demandeur fournisse des renseignements ou des documents supplémentaires. La demande est mise en attente jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants.
2. Les demandes de passeport ou de TV qui sont considérées comme étant complexes et qui exigent donc un examen supplémentaire. Ces demandes sont mises en suspens pendant qu'IRCC prend une décision à leur égard. Voici quelques-unes des raisons qui expliquent ce délai supplémentaire :
  - a. Demande de remplacement de titres de voyage perdus, volés, endommagés ou mutilés;
  - b. Demande de passeport et de TV pour un enfant qui fait l'objet d'une procédure d'adoption ou qui est pris en charge de façon partielle ou totale par un organisme de services aux familles provincial ou territorial au Canada;
  - c. Demande de passeport et de TV pour un enfant qui fait l'objet d'une entente de séparation, d'une ordonnance de tribunal ou de procédures judiciaires concernant sa garde, ses déplacements ou les droits de visite;
  - d. d'autres dossiers mis en suspens pour examen conformément aux politiques et aux procédures en vigueur.

## C1.6 Règles relatives aux remises

### C1.6.1 Méthode de calcul de la remise pour les demandes de titre de voyage/passeport

Dans les cas où la norme de service n'est pas respectée, les clients se voient rembourser une partie des frais payés. Le montant est calculé à hauteur du non-respect de la norme.

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 ou à la remise du produit. Compte tenu du fait que le produit ou le service est finalement reçu, les remises d'IRCC ne doivent pas dépasser 50%. La portion des frais qui est remboursée correspond aux deux taux ci-dessous, établis proportionnellement à la période de dépassement de la norme de service la plus courte, relativement aux frais admissibles :

Taux de remise	Jours excédant la norme de service
25% des frais payés*	De 1 à 10 jours
50% des frais payés*	Plus de 11 jours ouvrables

\*Les droits consulaires de 25 \$ inclus dans les frais des titres de voyage pour adulte sont exclus de la politique en matière de remise des frais étant donné que ces droits sont perçus au nom d'AMC pour le recouvrement des coûts des services consulaires.

Dans le cas où un client subit une lourde perte financière à la suite d'une norme de service non satisfaite, il peut consulter le [Guide sur les réclamations](#). Le client doit être conscient que toute réclamation contre l'État doit être exempte d'une remise reçue.

### **C1.7 Procédure de remise**

Le Ministère effectue automatiquement les remises conformément à la [Loi sur les frais de service](#) et à la [Directive sur l'imputabilité et les autorisations financières spéciales](#). Les remises sont effectuées de manière régulière tout au long de l'année et seront effectuées avant le 1<sup>er</sup> juillet de l'exercice fiscal suivant (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars).

Les clients qui ont droit à une remise ne sont pas tenus d'en faire la demande. Les demandes et les temps de traitement sont surveillés par le Programme de passeport et les remises seront effectuées automatiquement.

La remise des frais est versée au client en fonction de l'information la plus récente sur le client dont dispose le Programme.

### **C1.8 Exclusions**

La politique sur les remises ne s'applique pas aux demandes traitées dans des circonstances inhabituelles ou exceptionnelles pouvant avoir une incidence sur les activités régulières, entraîner un afflux imprévu et important de demandes ou donner lieu à la perte de membres du personnel, à la perte d'une installation (en tout ou en partie) ou à la perte de capacités de communication ou de réseau.

Les exclusions prévues par le Ministère se trouvent dans la politique ministérielle sur les remises, qui doit être lue en tenant compte du présent document.

### **C1.9 Demandes de renseignements**

Les demandes de renseignements sur l'admissibilité à la remise ou sur la présente politique subsidiaire en matière de remises doivent être adressées à envoyées au [formulaire Web des demandes de renseignements généraux](#) pour les passeports obtenus au Canada.

Dans le cas des passeports obtenus à l'étranger, les demandes de renseignements sur l'admissibilité à la remise ou sur la présente politique subsidiaire en matière de remises doivent être adressées à [IRCC.PPTREFUNDS-REMBOUSEMENTS@cic.gc.ca](mailto:IRCC.PPTREFUNDS-REMBOUSEMENTS@cic.gc.ca).

### **C1.10 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](#)
- [Ligne directrice du CT sur la gestion des services](#)