



Programme de passeport

Rapport annuel pour 2017-2018

(1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Pour nous joindre



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



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



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



Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada Centre de soutien à la clientèle (1-888-242-2100) pour des questions et renseignements propres aux titres de voyages pour réfugiés et les certificats d'identité.

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



www.facebook.com/passeportcan



www.twitter.com/passeportcan



www.youtube.com/passeportcan

Les voyageurs peuvent également consulter :

- voyage.gc.ca pour obtenir une liste complète des coordonnées et des numéros sans frais pour divers points de service au Canada et à l'étranger.
- L'application *Bon voyage* pour obtenir des renseignements consultatifs en temps réel sur les voyages et les temps d'attente aux frontières.
- La suite d'applications *FrontièreCan* pour téléphones intelligents de l'Agence des services frontaliers du Canada, notamment *Déclaration électronique* pour remplir votre déclaration avant l'arrivée et *Temps d'attente à la frontière* pour connaître les temps d'attente aux points d'entrée terrestres.

Renseignements sur la publication

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

Disponible dans d'autres formats sur demande.

Also available in English under the title: **Passport Program Annual Report for 2017-2018**

Visitez-nous en ligne

Site Web : www.cic.gc.ca Facebook : www.facebook.com/CitImmCanFR/ YouTube : www.youtube.com/CitImmCanada Twitter: @CitImmCanada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2019

n° de cat. Ci1-21F-PDF

ISSN 2371-2546

C&I-2507-06-2019

Résumé

Le Rapport annuel du Programme de passeport présente un aperçu du rendement et de l'état financier du Programme pour une année fiscale choisie (du 1^{er} avril au 31 mars) ainsi que des plans futurs. C'est un des moyens dont le Programme fait état de sa responsabilisation envers ses clients, qui assument entièrement le financement des opérations, et le grand public.

Le Rapport annuel du Programme de passeport de 2017-2018 débute, selon la coutume, avec la lettre de la sous-ministre d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), qui est responsable du Programme de passeport. Cette année, la lettre présente les nouvelles réalisations du Programme, notamment :

- des modifications au Décret sur les passeports canadiens en vue de mieux protéger les enfants ainsi que de préciser et de renforcer les pouvoirs concernant les refus de délivrance de passeports et la révocation des passeports délivrés;
- des mesures provisoires pour les personnes qui souhaitent s'identifier autrement que par F (sexe féminin) ou M (sexe masculin) dans leur document de voyage;
- des changements au réseau de prestation de services dans le but d'éviter le chevauchement des efforts;
- d'importants projets, dont l'Initiative de modernisation du Programme de passeport, la Nouvelle génération de passeports électroniques et le Projet sur les liens d'identité.

La section du bilan de l'année présente un aperçu des chiffres clés. La section sur le rendement du Programme au cours de l'exercice 2017-2018 décrit en détail le rendement du Programme dans le cadre de ses quatre piliers au cours du dernier exercice, y compris :

La prestation de services :

- 97 % des clients au Canada et 94 % des clients à l'étranger se disent satisfaits;
- 99 % des services ont respecté les délais prévus;
- 4,97 millions de documents de voyage ont été délivrés.

Sécurité :

- Comparativement au dernier exercice, moins de documents de voyage ont été perdus, volés ou refusés. Cependant, plus de documents de voyage ont été révoqués.
- Il y a eu plus de refus et moins de suspensions de documents de voyage en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*.

Gestion du Programme :

- Le temps d'attente moyen dans les bureaux des passeports était de 24 minutes, nettement moins que l'objectif opérationnel de 45 minutes.

Rendement financier :

- Les résultats nets pour l'exercice 2017-2018 étaient de 231 millions de dollars.

Enfin, la section des prochaines étapes présente certaines des priorités à court et à moyen termes les plus urgentes, notamment :

- l'évaluation de l'efficacité du Programme de passeport depuis 2013;
- la prestation d'un excellent service grâce à l'avancement des projets à grande échelle du Programme.

Nous espérons que vous trouverez ce rapport informatif et utile.

Content

Résumé.....3

Lettre de la sous-ministre..4

Bilan de l'année.....6

Programme de passeport...8

Nos produits et services.....9

Notre réseau de prestation de services.....10

Rendement du Programme de passeport de 2017 à 2018.....11

Prestation de services.....12

Sécurité.....17

Gestion du programm.....18

Rendement financier.....20

Aller de l'avant.....21

Annexe A – Frais de service.....22

Annexe B – États financiers.....23



Lettre de la sous-ministre

Au Programme de passeport, nous nous efforçons de produire un des documents de voyage les plus sûrs, respectés et précieux du monde. Cela exige beaucoup de planification, de patience et de passion. Et nous avons été à la hauteur!

Au cours de l'exercice de 2017-2018, les Canadiens se sont dits une fois de plus très satisfaits du service qu'ils ont obtenu. Notre Sondage sur l'évaluation du Programme de passeport de 2018 a révélé un taux impressionnant de satisfaction de la clientèle de 97 % pour les services reçus au Canada. Cette année, nous avons mené un nouveau sondage auprès des Canadiens qui ont reçu des services de passeport à l'étranger, et 94 % des répondants se sont dits satisfaits de leur expérience.

Nous avons respecté nos normes de service pour le traitement des demandes plus de 99 % du temps. Dans les bureaux des passeports, le temps d'attente n'était que de 24 minutes, ce qui est nettement inférieur à l'objectif établi de 45 minutes.

Sur le plan législatif, le *Décret sur les passeports canadiens* a été modifié en vue de mieux protéger les enfants. Les nouvelles modifications permettent désormais au ministre de délivrer

un passeport à un enfant sans qu'un parent ou un tuteur en fasse la demande, ou encore de refuser, de révoquer ou d'annuler un passeport délivré à un enfant si cela est dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Le *Décret sur les passeports canadiens* a également été modifié dans le but de préciser et de renforcer les pouvoirs en place. Le ministre peut maintenant refuser de délivrer ou révoquer un passeport si une personne est accusée d'une infraction mixte, et refuser de délivrer ou révoquer le passeport d'une personne qui facilite l'utilisation inappropriée du passeport par une personne autre que son titulaire.

Comme promis, IRCC a mis en place des mesures temporaires pour les personnes qui souhaitent s'identifier autrement que par F (sexe féminin) ou M (sexe masculin) dans leurs documents de voyage. La mesure provisoire prévoit que la remarque « Le sexe du titulaire doit indiquer X, ce qui signifie qu'il est non spécifié » sur les documents de voyage sera en place jusqu'à ce que le Ministère soit en mesure d'imprimer un « X » dans ses documents.



En effet, IRCC s'est engagé à mieux refléter le caractère inclusif de tous ses programmes relativement au genre. À l'heure actuelle, nous recherchons des moyens pour que les documents, les demandes et les systèmes permettent d'indiquer une identité sexuelle non binaire tout en étant conformes aux normes internationales.

Nous avons également apporté des changements à notre réseau de prestation de services. En 2016-2017, nous avons élargi nos services de passeport dans plus de 300 centres Service Canada partout au Canada, rendant ainsi nos services accessibles à 97 % des Canadiens dans un rayon de moins de 100 km de leur lieu de résidence.

Afin d'éviter le chevauchement des efforts, la Société canadienne des postes n'offre plus les services de passeport depuis 2017-2018. Toutefois, Postes Canada demeure un partenaire important du Programme de passeport, puisqu'il délivre et transporte les documents de voyage partout au pays. De plus, les particuliers peuvent continuer d'obtenir les formulaires et d'envoyer par la poste les demandes de passeport remplies au bureau de Postes Canada de leur choix.

Nous continuons de travailler en coulisse sur la planification et la mise en œuvre de bon nombre de projets à long terme en 2017-2018. Entre autres, notre travail sur un nouveau système de délivrance de passeports progresse.

Des améliorations apportées aux éléments relatifs à la demande et à l'intégrité combinées au nouveau système assureront la poursuite de la modernisation du Programme.

Nous travaillons également à lancer la nouvelle génération de passeports électroniques, qui permet de réduire les risques de falsification, de lutter contre la fraude et de protéger l'intégrité de nos documents de voyage, grâce à des caractéristiques de sécurité électroniques.

Enfin, nous améliorons la collaboration avec les provinces et les territoires grâce au Projet de liens pour l'identité (PLI), en mettant en place des systèmes qui nous permettront de facilement communiquer l'information afin de valider les pièces d'identité telles que les actes de naissance.

Tous ces projets sont essentiels à l'amélioration de l'efficacité et au maintien de l'intégrité de nos systèmes, de nos processus et de nos produits. Nous sommes engagés à faire avancer ces projets sans toutefois compromettre le service à la clientèle, afin que vos passeports et autres documents de voyage facilitent vos déplacements.

Marta Morgan
Sous-ministre
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Bilan de l'année...

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Conformité aux normes de service

99,15 %

* Prestations de services fournis au Canada et à l'étranger conformément aux normes de service

99,66 %

Demandes traitées au Canada conformément aux normes de service

89,74 %

Demandes traitées à l'étranger conformément aux normes de service

Nombre

4,97 M

Documents de voyage délivrés

23,79 M

Documents de voyage en circulation

1,57 M

Appels reçus

12,5 M

Consultations du site Web

Satisfaction de la clientèle

97 %

* Satisfaction à l'égard du service à la clientèle au Canada

94 %

Satisfaction à l'égard du service à la clientèle à l'étranger

95 %

Satisfaction à l'égard de la simplicité du processus d'obtention d'un passeport au Canada

96 %

Satisfaction à l'égard des renseignements sur le site Web au Canada

[Rendement par rapport aux normes de services](#)

[Prestation de services](#)

[Sondages sur l'évaluation du Programme de passeport](#)

... du Programme de passeport

Pour obtenir plus de détails sur les chiffres et la comparaison avec l'exercice précédent, veuillez vous reporter aux liens aux sections en bas de page. Les indicateurs « * » renvoient au résultat ministériel.

Les voyages des Canadiens à l'étranger sont facilités

Sécurité

55 587

Documents de voyage signalés perdus ou volés

4 894

Refus et révocations de documents de voyage selon les critères de sécurité d'IRCC

3 585

Refus et suspensions de documents de voyage en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*

Gestion du programme

100 %

* Conformité des passeports canadiens aux normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale

-5,8 %

Écart entre le modèle de prévision et le nombre réel de demandes reçues

[Gestion du Programme](#)

Rendement financier

231 M\$

Résultats nets

(Le montant servira à compenser le déficit prévu dans la deuxième moitié du cycle économique de 10 ans)

639 M\$

Recettes

408 M\$

Dépenses de fonctionnement

[Rendement financier](#)
[États financiers](#)

[Sécurité](#)

Programme de passeport

Le Programme de passeport offre des services de passeport et autres documents de voyage aux citoyens canadiens, aux résidents permanents et aux réfugiés admissibles.

Le Programme est administré par les efforts conjoints de plusieurs ministères fédéraux. IRCC a la responsabilité globale des politiques, des finances et des opérations du Programme.

Emploi et Développement social Canada (EDSC), par l'entremise de Service Canada, est le fournisseur principal des services du Programme au Canada. Affaires mondiales Canada (AMC) est responsable de fournir les services du Programme à l'étranger, par l'entremise de ses missions à l'étranger.

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

Le Programme comporte également des activités visant à empêcher et à détecer la fraude et l'utilisation abusive de documents de voyage. Par conséquent, il est possible de refuser de délivrer, d'annuler, de révoquer ou de retenir des documents de voyage.

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

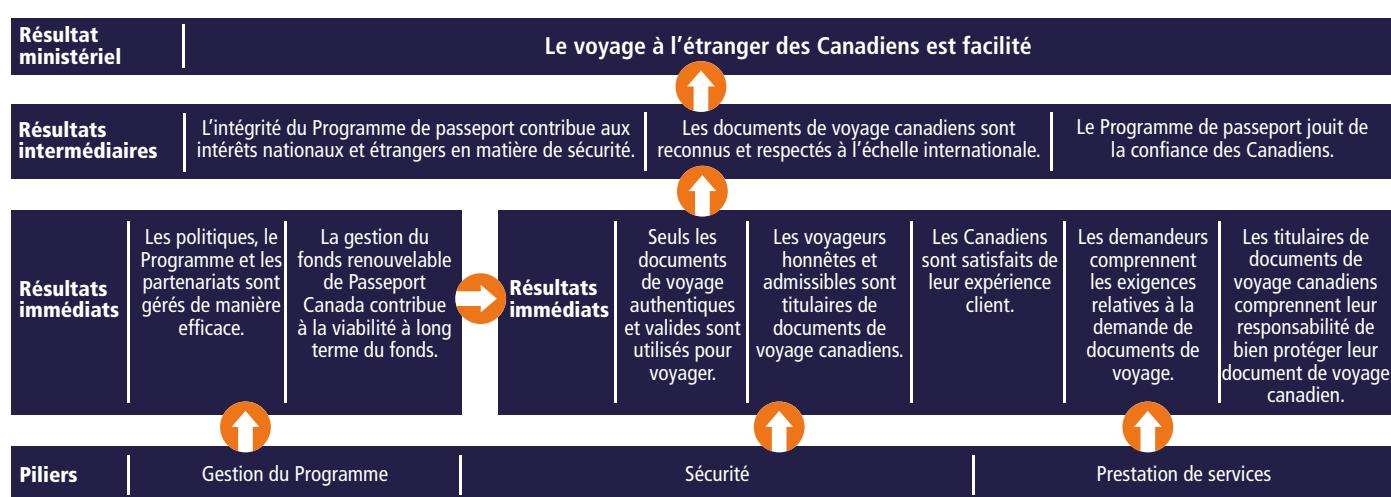
Faciliter les voyages à l'étranger

Dans le but d'accroître la reddition de comptes et la transparence, le gouvernement canadien a adopté une approche des résultats et de la livraison selon laquelle les ministères planifient et mesurent les activités qui donnent des résultats importants pour les Canadiens et préparent des comptes rendus à cet égard.

L'objectif ultime du Programme, soit le résultat ministériel 8 d'IRCC, est de faciliter les voyages internationaux des Canadiens. Ainsi, les activités et les résultats des trois piliers du Programme, notamment la Prestation de services, la Sécurité et la Gestion du Programme, sont axés sur l'atteinte de cet objectif.

Les indicateurs de rendement qui visent à mesurer l'atteinte des résultats du Programme sont présentés par pilier à la section sur le rendement du Programme de passeport (p. 12). Les trois indicateurs de rendement clés liés au résultat ministériel du Programme sont identifiés par un astérisque à la section du bilan financier.

Résultats attendus du Programme de passeport



Nos produits et services

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

Documents de voyage pour les Canadiens

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

Durée de validité maximale : 5 ou 10 ans pour les adultes (16 ans et plus); 5 ans pour les enfants (de 0 à 15 ans).



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

Durée de validité maximale : 5 ans.



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

Durée de validité maximale : 5 ans.



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

Durée de validité maximale : 1 an.



Les **titres de voyage d'urgence** sont délivrés aux Canadiens se trouvant à l'extérieur du Canada pour un aller simple pour retourner directement au Canada ou pour leur permettre de se rendre au bureau du gouvernement le plus près, où des services de passeport plus complets sont offerts.

Durée de validité maximale : 1 voyage.

Documents de voyage pour les non-Canadiens

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



Durée de validité maximale : 5 ans.

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



Durée de validité maximale : 5 ans.

Services administratifs

Le Programme offre également divers autres documents de voyage au Canada et à l'étranger. À la demande du demandeur, le Programme peut :

- Offrir des services accélérés;
- Offrir jusqu'à trois exemplaires certifiés conformes des documents de voyage;
- Remplacer un passeport ou document de voyage perdu ou volé;
- Transférer un dossier entre les bureaux au Canada;
- Conserver un passeport ou autre document de voyage dans les bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger;
- Ajouter une observation à un document de voyage pour alerter les autorités de faits particuliers ou pour faciliter les déplacements vers certains pays.

Pour consulter la liste complète des services et des coûts connexes, consultez [l'annexe A – Droits exigés](#) pour les services du Programme de passeport.

Notre réseau de prestation de services

Le Programme de passeport offre de nombreux modes de prestation de services pour faire une demande de documents de voyage et obtenir des renseignements.

Service Canada, les missions canadiennes à l'étranger, le bureau des Voyages officiels d'IRCC et certains bureaux de députés peuvent fournir divers services de passeport¹. Les particuliers peuvent également faire une demande par la poste.

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

En raison de l'augmentation du nombre de centres Service Canada qui offrent des services de passeport, Postes Canada a cessé d'offrir les services de passeport de base en décembre 2017. Les emplacements qui offraient de tels services sont en moyenne dans un rayon de 4 kilomètres d'un centre Service Canada qui offre des services d'agents réceptionnaires pour les demandes de passeport sans frais supplémentaires. Avec cette augmentation, 97 % des Canadiens résidant au Canada avaient accès à des services de passeport dans un rayon de 100 km de leur lieu de résidence.

Les Canadiens au Canada peuvent utiliser notre [localisateur en ligne](#) pour trouver le centre de services le plus près.

Réseau de prestation de services

Au 31 mars 2018



34 bureaux des passeports dans l'ensemble du Canada qui offrent des services de passeport complets, dont 1 qui offre les certificats d'identité et les titres de voyage pour réfugiés.



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



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



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

Poste : Programme de passeport / Gatineau / (Québec) / K1A 0G3 / Canada

Messager : Programme de passeport / 22, rue de Varennes / Gatineau / (Québec) / J8T 8R1 / Canada



Plus de **300** points de service d'agents réceptionnaires de Service Canada partout au Canada qui offrent des services de passeport.



Les **députés** offrent les services de passeport de base partout au Canada. Les particuliers peuvent également leur faire part de leurs commentaires sur le Programme de passeport.

¹ Les **services de passeport complets** comprennent l'acceptation et l'examen des formulaires de demande, la vérification des documents à l'appui et des photographies, l'acceptation des paiements, et la saisie des données dans le système de passeport.

Les **points de service d'agents réceptionnaires** peuvent recevoir les demandes de passeport régulières présentées en personne, percevoir le paiement de vos droits, vérifier vos documents à l'appui, examiner votre

demande pour s'assurer qu'elle est complète et l'acheminer aux fins de traitement.

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



Rendement du Programme de passeport de 2017 à 2018

Prestation de services

Les Canadiens s'attendent à des services de grande qualité et, dans l'ensemble de son réseau de prestation de services, la priorité du Programme de passeport est de répondre aux besoins de ses clients.

Cette sous-section traite des quatre résultats du Programme suivants :

Les Canadiens sont satisfaits de l'expérience client.

Les requérants comprennent les exigences liées aux demandes de documents de voyage

Les titulaires comprennent leur responsabilité de bien protéger un document de voyage

Le Programme de passeport jouit de la confiance des Canadiens

En bref

- Une hausse de près de 5 % de l'utilisation des points de service d'agents réceptionnaires.
- Huit répondants du sondage sur dix au Canada et neuf répondants sur dix à l'étranger ont indiqué avoir été servis en 30 minutes ou moins.
- En tout, 97 % des répondants du sondage au Canada et 94 % des répondants à l'étranger étaient satisfaits de leur expérience client.
- 99,15 % des demandes ont été traitées conformément aux normes de service.

Demandes reçues

Le Programme a reçu 4,95 millions de demandes de documents de voyage en 2017-2018, soit 3,5 % de moins que lors de l'exercice financier précédent (5,13 millions).

Les bureaux des passeports continuent d'être le mode de prestation de services privilégié, où six clients sur dix ont présenté leur demande de document de voyage. Deux clients sur dix ont présenté une demande de passeport à un point de service d'agents réceptionnaires. En comparaison avec l'année dernière, l'utilisation de ces sites a augmenté de presque 5 %. Cette hausse concorde avec la récente expansion de la prestation de services de passeport dans plus de 300 centres Service Canada. Les taux d'utilisation des différents modes demeurent stables.

Demandes reçues par mode de prestation de services Pourcentage de demandes reçues par

	2016-17	2017-18
Bureaux des passeports	64,6 %	▼ 60,6 %
Points de service d'agents réceptionnaires (Service Canada, Postes Canada)	15,9 %	▲ 20,7 %
Courrier (Canada et É.-U.)	13,4 %	12,7 %
Missions canadiennes à l'étranger	4,0 %	3,9 %
Bureaux des députés	1,4 %	1,4 %
IRCC – Documents de voyage pour les non-Canadiens (certificats d'identité, titres de voyage pour réfugiés)	0,3 %	0,4 %
IRCC – Voyages officiels (passeports spéciaux et diplomatiques)	0,3 %	0,3 %

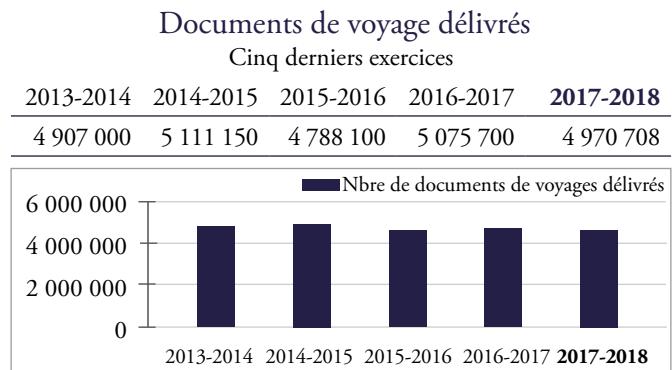
Les chiffres ayant été arrondis, le total peut ne pas correspondre à 100 %
Les variations +/- 4 % sont précédés du symbole ▲ ou ▼.

Selon le Sondage annuel sur l'[évaluation du Programme de passeport](#), pour l'ensemble des modes de prestation de services, la principale raison de choisir un mode en particulier au Canada était le côté pratique. La vitesse du traitement (délai de réception du passeport) et le service personnalisé étaient les deuxième ou troisième raisons principales pour lesquelles les clients ont choisi de se présenter à un bureau des passeports ou à un point de service d'agents réceptionnaires.

Documents de voyage délivrés

Le Programme a délivré 4,97 millions de documents de voyage en 2017-2018, environ 2 % de moins que pour l'exercice financier précédent (5,08 millions).

Dans les périodes au cours desquelles la demande est en baisse, il arrive que le nombre de documents de voyage délivrés soit plus élevé que le nombre de demandes reçues. Cela s'explique du fait que les documents de voyage délivrés ne découlent pas tous de demandes présentées au cours de la même période de référence. Les demandes reçues dans les dernières journées de l'exercice précédent sont traitées dans les premiers jours de l'exercice suivant. Lorsque moins de demandes sont reçues l'année suivante, il peut en découler un plus grand nombre de documents de voyage délivrés en comparaison avec le nombre de demandes reçues.



De tous les documents de voyage délivrés au cours du présent exercice, 99 % étaient des passeports réguliers – 88 % délivrés à des adultes et 17 % délivrés à des enfants. Environ 88 % des adultes ont reçu un passeport valide pour 10 ans.

Rendement par rapport aux normes de service

Le Programme de passeport a toujours traité les demandes en temps opportun, et cette période de référence ne fait pas exception à la règle. En 2017-2018, 99,15 % de tous les services fournis respectaient les normes établies.

Au Canada, la conformité aux normes de service pour les Canadiens, les non-Canadiens, les services accélérés et les autres services était de 99,66 %. La conformité aux normes de service pour les Canadiens à l'étranger était de 89,74 %. Se reporter au tableau à la droite pour obtenir des détails sur les différents produits et services.

Soutien à la clientèle

À condition qu'il n'y ait aucun changement en matière de politique ou de service du Programme de passeport, le nombre de demandes de soutien à la clientèle reflète normalement le nombre de demandes de passeport. Cela semble être le cas en 2017-2018, alors que la baisse du nombre d'appels téléphoniques reçus et de visites sur le site Web reflète la baisse du nombre de demandes reçues. Cependant, le nombre de demandes de renseignements généraux était légèrement plus élevé comparativement à l'exercice précédent.

Soutien à la clientèle : téléphone et site Web

	2016-2017	2017-2018
Téléphone	1,67 m	1,57 m
Appels reçus		
Clients qui ont été mis en attente 8 minutes ou moins	79 %	81 %
Visites du site Web	13,90 m	▼ 12,5 m
Demandes de renseignements sur l'état de la demande de passeport	118 010	112 041
Demandes de renseignements généraux par Nous joindre	29 225	29 656
Plaintes	1 986	1 909

Les changements de +/- 10 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Rendement par rapport aux normes de service

Par mode de service et produit

Pourcentage des demandes traitées selon les normes établies

2017-2018

Services pour les Canadiens au Canada	99,71 %
Demande de passeport régulier dans les bureaux des passeports (10 jours ouvrables)	99,67 %
Demande de passeport régulier à un point de service d'agents réceptionnaires (20 jours ouvrables)	99,67 %
Demande de passeport régulier par la poste (20 jours ouvrables)	99,67 %
Services pour les Canadiens à l'étranger	
Demande de passeport régulier dans un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger ou par la poste depuis les É.-U. (20 jours ouvrables)	89,27 %
Passeport temporaire (lié à une demande de passeport régulier) (moins de 20 jours ouvrables)	98,05 %
Document de voyage d'urgence – 1 voyage (moins de 20 jours ouvrables)	98,90 %
Services pour les non-Canadiens au Canada	
Certificat d'identité (20 jours ouvrables)	94,71 %
Titre de voyage pour réfugié (20 jours ouvrables)	97,85 %
Services accélérés au Canada	
Service d'urgence (24 heures/prochain jour ouvrable)	99,52 %
Service express (de 2 à 9 jours ouvrables)	99,94 %
Service de récupération (10 jours ouvrables)	99,75 %
Service même journée, en dehors des heures régulières	96,91 %
Autres services	
Ajout d'un timbre ou d'une observation (même que pour la demande liée ou 10 jours ouvrables)	S.O.
Copie certifiée conforme d'un document de voyage (10 jours ouvrables)	98,48 %
Transfert de dossier entre bureaux régionaux au Canada (3 jours ouvrables)	98,89 %
Rendement global	99,15 %

Voir les droits exigés à [l'annexe A – Droits exigés](#) pour les services du Programme de passeport

Stratégie d'évaluation du Programme de passeport

Le Sondage annuel sur l'évaluation du Programme de passeport vise à recueillir les commentaires des clients sur les services et les produits du Programme de passeport. Grâce à cette rétroaction, le Programme peut améliorer ses activités et les adapter aux besoins actuels et futurs de la clientèle.

Par le passé, le sondage ne s'adressait qu'aux clients qui avaient reçu des services de passeport au Canada; cependant, en 2017-2018, les clients qui ont reçu des services à l'étranger ont pour la première fois pu participer au sondage. En raison des différences de méthodologie (téléphone par rapport à Internet), les résultats des deux sondages ne sont pas directement comparables, de sorte qu'ils sont présentés séparément.

Résultats du sondage pour les services au Canada

Le Sondage d'évaluation du Programme de passeport 2018 pour les services offerts au Canada a été mené par téléphone du 11 février au 22 mars 2018. L'échantillon du sondage comptait 2 503 titulaires de passeport de 18 ans ou plus qui ont demandé un nouveau passeport entre mai et novembre 2017. Il y avait environ 250 répondants de chaque province.

Les résultats du sondage affichent une marge d'erreur de +/- 3,8%, 19 fois sur 20. Les changements de +/- 4 % par rapport au sondage précédent sont indiqués. Les nouvelles questions de l'enquête ne contiendront aucune donnée pour l'année précédente.

Niveaux de satisfaction

Le sondage révèle que les clients demeurent satisfaits du mode actuel de prestation des services du programme. Dans tous les modes de prestation des services, 97 % des répondants étaient soit « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur expérience générale des services.

Niveaux de satisfaction
Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits

	2016-2017	2017-2018
Expérience générale du service	97 %	97 %
Simplicité du processus d'obtention du passeport	93 %	95 %
Délai de délivrance du passeport	94 %	92 %

Les changements de +/- 4 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Pour presque tous les aspects de l'expérience des services en personne, les niveaux de satisfaction des répondants étaient très élevés. La plupart des résultats sont comparables à ceux du sondage de l'an dernier (dans une proportion de 2 %), sauf pour ce qui est de la commodité des emplacements, qui a connu une augmentation notable de 5 %, probablement en raison des centres Service Canada supplémentaires qui offrent maintenant des services d'agents réceptionnaires de passeport. Bien que le résultat pour le « temps d'attente au bureau » soit le même que celui de l'an dernier (81 %), un plus grand nombre de répondants (84 %) a déclaré des temps d'attente de moins de 30 minutes (voir [Améliorations des temps d'attente](#)).

Satisfaction de la clientèle
Service en personne au Canada
Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits

	2016-2017	2017-2018
Compétence du personnel	99 %	99%
Service dans la langue officielle choisie	99 %	99 %
Courtoisie du personnel	96 %	98%
Compréhension des besoins particuliers	97 %	98 %
Qualité des réponses fournies	97 %	94 %
Gestion de la file d'attente	91 %	92 %
Heures d'ouverture	88 %	90 %
Commodité de l'emplacement	83 %	▲ 88 %
Temps d'attente au bureau	81 %	81 %

Les changements de +/- 4 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Niveaux de confiance

À l'instar des années précédentes, la plupart des répondants étaient d'avis que le passeport canadien leur procure confiance et tranquillité d'esprit lorsqu'ils voyagent; il est associé à un sentiment de fierté nationale.

Le passeport canadien inspire confiance et fierté
Pourcentage des répondants qui étaient d'accord

	2016-2017	2017-2018
Confiance en voyageant à l'étranger avec le passeport	79 %	78 %
Reconnaissance et respect du passeport par les autorités d'autres pays	-	76 %
Sentiment de sécurité en voyageant avec le passeport	75 %	73 %
Association du passeport avec la fierté d'être Canadien	71 %	68 %

Les changements de +/- 4 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Degré de connaissance

Le degré de connaissance des protocoles du Programme de passeport par les répondants semble stable au fil du temps. La plupart des répondants savent qu'il faut toujours garder les passeports en lieu sûr, que les passeports perdus ou volés doivent être déclarés, qu'il ne faut jamais remettre une copie du passeport à un tiers et qu'un passeport endommagé doit être remplacé. Toutefois, plus de la moitié des répondants ne savaient toujours pas que le passeport d'une personne décédée doit être annulé.

Connaissance des protocoles relatifs au passeport

Pourcentage des répondants qui savaient que

	2016-2017	2017-2018
Vous devez conserver votre passeport en lieu sûr lorsque vous ne l'utilisez pas.	99 %	99 %
Vous devez déclarer un passeport perdu ou volé au Programme.	94 %	95 %
Vous ne devez fournir de copie de votre passeport à personne ni laisser quiconque faire une copie de votre passeport.	-	87 %
Vous devez demander un nouveau passeport si le passeport actuel est endommagé.	80 %	82 %
Le passeport d'une personne décédée doit être retourné pour annulation.	48 %	47 %

Les changements de +/- 4 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Il est à noter que seulement 17 % des répondants savaient que, depuis novembre 2016, les ressortissants étrangers qui ne sont pas tenus d'obtenir un visa (à l'exclusion des citoyens américains) ont besoin d'une autorisation de voyage électronique (AVE) pour prendre un vol à destination du Canada ou y transiter. La sensibilisation est importante parce que, depuis la mise en œuvre de l'AVE, les citoyens canadiens ayant une double nationalité ont besoin d'un passeport canadien valide pour se rendre au Canada ou y transiter par avion.

Niveaux d'utilisation des services en ligne

Près de la moitié des répondants (48 %) ont visité le site Web du Programme de passeport avant de présenter leur demande de passeport, et 96 % d'entre eux étaient très satisfaits de l'information qu'ils y ont trouvée. La majorité des répondants cherchaient des formulaires de demande de passeport, des instructions sur la façon de présenter une demande de passeport pour adulte et de l'information sur les documents à l'appui.

En 2017-2018, 43 % des répondants ont obtenu leur formulaire de demande en ligne. À peu près la même proportion des répondants, soit 44 %, ont obtenu leur formulaire dans un bureau; plus de la moitié d'entre eux (55 %) se sont présentés dans un bureau de Postes Canada. Parmi ceux qui se sont déplacés pour obtenir un formulaire de demande, 32 % ne savaient pas que nos formulaires étaient offerts en ligne. Néanmoins, 48 % des répondants qui ont obtenu leur formulaire en personne l'ont fait parce que c'était plus pratique pour eux.

L'intérêt pour les demandes en ligne est demeuré stable au cours des quatre derniers sondages. Encore une fois, environ 6 répondants sur 10, soit 61 %, ont dit qu'ils rempliraient probablement leur demande de passeport en ligne (y compris la présentation des photos et le paiement des droits) si le service était disponible. Au contraire, 35 % des répondants préféreraient ne pas présenter de demande en ligne parce qu'ils se préoccupent de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, que le processus est complexe et qu'ils préfèrent le service en personne.

Utilisation de services en ligne

Pourcentage des répondants qui ont déclaré

	2016-2017	2017-2018
Satisfaction quant à l'information trouvée sur le site Web	94 %	96 %
Possibilité de remplir une demande en ligne si le service était disponible	64 %	61 %
Obtention des formulaires en ligne	46 %	43 %
Ignorance de la disponibilité en ligne du formulaire	12 %	14 %

Les changements de +/- 4 % sont précédés du symbole **▲** ou **▼**.

Lorsqu'on leur a demandé de choisir entre des facteurs importants pour les services en ligne, les répondants ont choisi, par ordre d'importance, la convivialité de la demande en ligne (99 %), la sécurité du processus en ligne (99 %) et la réalisation de chaque étape du processus en ligne – y compris le paiement (98 %).

Lorsqu'il ne leur était pas demandé de choisir, les facteurs les plus cités pour envisager d'avoir recours aux services en ligne étaient la convivialité (23 %), le fait de ne pas avoir à se présenter en personne (16 %) et la sécurité du processus en ligne (12 %).

Résultats du sondage pour les services à l'étranger

Le tout premier sondage d'évaluation du Programme de passeport pour les clients vivant à l'extérieur du Canada a été mené du 23 novembre 2017 au 31 mars 2018. Lorsqu'ils obtenaient leur passeport, les demandeurs recevaient une carte les invitant à participer au sondage en ligne.

L'échantillon du sondage comptait 3 994 titulaires de passeport de 18 ans ou plus ayant demandé un nouveau passeport aux missions canadiennes à l'étranger ou par la poste depuis les États-Unis, entre novembre 2017 et mars 2018. Les résultats du sondage affichent une marge d'erreur de +/- 1,5 %, 19 fois sur 20.

Niveaux de satisfaction de la clientèle à l'étranger
 Quatre-vingt-quatorze pour cent des répondants à l'étranger étaient « très satisfaits » ou « satisfaits » de leur expérience générale du service. Le pourcentage de 70 % des répondants « très satisfaits » est impressionnant.

Niveau de satisfaction de la clientèle à l'étranger

Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits

2017-2018

Expérience générale du service	94 %
---------------------------------------	-------------

Le service postal a été la méthode la plus couramment utilisée pour présenter des demandes de passeport à l'étranger. Environ 65 % des répondants à l'étranger ont utilisé la poste ou un service de messagerie pour demander leur passeport, tandis que 32 % ont présenté leur demande en personne dans les missions. Les taux de satisfaction sont légèrement plus élevés chez les répondants qui ont eu recours au service postal.

Niveaux de satisfaction par mode de prestation des services à l'étranger

Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits

2017-2018

Par la poste (des États-Unis)	96 %
Par la poste (mission)	94 %
En personne (mission)	92 %

Les répondants qui ont présenté une demande en personne à une ambassade du Canada, à un haut-commissariat du Canada ou à un consulat général du Canada étaient satisfaits de leur expérience générale et d'un certain nombre d'aspects particuliers de leur expérience, notamment du service offert dans la langue officielle de leur choix.

Satisfaction de la clientèle à l'étranger
 Service en personne à une mission canadienne
 Pourcentage des répondants satisfaits et très satisfaits

2017-2018

Service dans la langue officielle choisie	96 %
Compétence du personnel	94 %
Courtoisie du personnel	93 %
Compréhension des besoins particuliers	93 %
Qualité des réponses fournies	92 %
Temps d'attente au bureau	89 %

Quatre-vingt-cinq pour cent des répondants ont déclaré des temps d'attente de 20 minutes ou moins, et 93 % ont répondu avoir été servis dans un délai de 30 minutes. Seulement 7 % des répondants ont attendu plus de 31 minutes. Parmi les répondants qui ont indiqué que leur temps d'attente était plus long que prévu, 2 sur 3 croient qu'ils devraient être servis en 15 minutes ou moins.

Niveaux d'utilisation en ligne à l'étranger

La plupart des répondants vivant à l'étranger (94 %) ont consulté le site Web du gouvernement du Canada avant de présenter leur demande. Ils ont surtout cherché un formulaire de demande, les exigences en matière de photo et des renseignements sur les frais.

Utilisation en ligne à l'étranger

Pourcentage des répondants qui ont déclaré

2017-2018

Satisfaction quant à l'information trouvée sur le site Web	94 %
Possibilité de remplir une demande en ligne si le service était disponible	93 %
Obtention des formulaires en ligne	84 %

Si le service était disponible, 93 % des répondants à l'étranger ont indiqué qu'ils rempliraient probablement leur demande de passeport en ligne (y compris la présentation de la photo et le paiement des droits).

Lorsqu'on leur a demandé de choisir entre les facteurs importants pour les services en ligne, les répondants à l'étranger ont indiqué comme facteur le plus important la convivialité (99 %), la sécurité (97 %) et la capacité de mener à bien l'ensemble du processus en ligne (97 %).

Sécurité

De concert avec ses partenaires gouvernementaux en matière de sécurité, le Programme de passeport travaille constamment à renforcer les caractéristiques de sécurité des passeports, à lutter contre la fraude et à réduire la probabilité que des documents soient délivrés à des personnes qui posent une menace à la sécurité ou qu'ils soient utilisés par ces personnes.

La présente sous-section porte sur trois résultats du Programme :

L'intégrité du Programme de passeport contribue aux intérêts nationaux
Seuls des documents de voyage canadiens authentiques et valides sont utilisés pour les voyages.
Seuls les voyageurs légitimes et admissibles sont en possession de documents de voyage canadiens.

Documents de voyage refusés, révoqués et suspendus

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

Comparativement à l'exercice précédent, il y a eu 8 % moins de demandes refusées et 20 % plus de documents de voyage révoqués. Cette augmentation est principalement attribuable à 100 autres cas de révocation liés à des restrictions judiciaires, où les tribunaux ont interdit à une personne de voyager à l'extérieur du pays.

Mesures de sécurité

Nombre de documents de voyage canadiens qui ont été

	2016-2017	2017-2018
Perdus	44 199	42 552
Volés	12 636	13 035
Refusés	4 678	4 287
Révoqués	504	▲ 607

Les changements de +/- 10 % sont précédés du symbole ▲ ou ▼

La [Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales](#) permet la suspension de passeports appartenant à des personnes qui font l'objet d'une demande de refus d'autorisation en raison d'arriérés de pension alimentaire pour enfants, ou le rejet de demandes de passeport présentées par ces personnes.

En vertu de la *Loi*, il y a eu une diminution de 4 % des suspensions et une augmentation de 9 % des refus.

Faits saillants

- Comparativement au dernier exercice, moins de documents de voyage ont été perdus, volés ou refusés, mais plus de documents ont été révoqués.
- Plus de documents ont été refusés et moins ont été suspendus en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*.
- L'approvisionnement se poursuit pour le projet Nouvelle génération de passeports électroniques.

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

Nombre de documents de voyage canadiens qui ont été

	2016-2017	2017-2018
Suspendus	2 956	2 826
Refusés	697	759

Les changements de +/- 10 % sont précédés du symbole ▲ ou ▼

Documents de voyage perdus et volés

Les passeports perdus ou volés sont surveillés à des fins de sécurité. L'information est communiquée à la GRC, à l'ASFC et à l'Organisation internationale de police criminelle (INTERPOL) afin que ces organismes les intègrent à leurs bases de données respectives dans le but de pouvoir repérer les personnes qui voyagent avec des passeports invalides.

En 2017-2018, 55 587 documents de voyage canadiens ont été déclarés perdus ou volés, soit 2 % de moins que l'exercice précédent. Le nombre total représente 0,23 % des documents de voyage en circulation.

Amélioration du passeport électronique

En 2017-2018, le Programme a élaboré l'énoncé des exigences pour la nouvelle génération de passeports électroniques. Le processus d'approvisionnement devrait se poursuivre jusqu'au printemps 2019, avec la diffusion de la demande de propositions aux fournisseurs pré-qualifiés, l'évaluation des soumissions et l'attribution du contrat.

À compter de juin 2019, la mise en œuvre du projet comprendra le remaniement de toute la série de documents de voyage avec des caractéristiques de sécurité améliorées et le déploiement d'une nouvelle solution logicielle et d'un nouvel équipement qui personnalise les passeports vierges.

Le déploiement du nouveau passeport électronique devrait commencer à l'hiver 2020-2021.

Gestion du programme

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

La présente sous-section porte sur deux résultats du

Les documents de voyage canadiens sont respectés et reconnus partout dans le monde.

Les politiques, le programme et les partenariats sont gérés de façon efficace.

Initiative de modernisation

L'Initiative de modernisation du Programme de passeport (IMPP) est un projet pluriannuel de transformation des services gouvernementaux à grande échelle auquel participent IRCC, EDSC et AMC.

L'IMPP améliorera l'efficacité, la sécurité et la commodité des services de passeport offerts au public canadien. Elle jettera également les bases pour les améliorations opérationnelles et les innovations futures, comme la mise en œuvre de services de passeport en ligne et le renforcement de la sécurité.

Un élément clé de l'IMPP est la mise en œuvre d'un nouveau système de délivrance des passeports d'ici la fin du cycle économique actuel. En 2017-2018, le Programme a clarifié les exigences opérationnelles de l'IMPP et fait progresser les produits livrables essentiels, y compris un outil de réception pour le nouveau système de délivrance des passeports. Les travaux se sont poursuivis en s'appuyant sur les leçons apprises et la rétroaction découlant de la mise à l'essai de l'environnement contrôlé, dans le cadre de laquelle les agents des passeports ont traité plus de 4 000 demandes de passeport envoyées par la poste.

La modernisation a déjà mené à l'expansion des services de réception des demandes de passeport à tous les centres Service Canada. En s'appuyant sur cette réussite, de nombreux travaux sont en cours pour veiller à ce que l'IMPP produise des résultats efficaces, viables et à long terme.

Prévisions

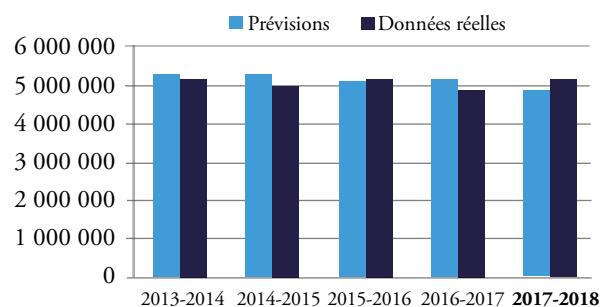
Étant l'un des rares programmes du gouvernement du Canada qui fonctionnent selon le principe du recouvrement intégral des coûts, le Programme de passeport applique un modèle de prévisions qui contribue à la gestion efficace du programme, notamment en ce qui trait à l'affectation des ressources.

Faits saillants

- L'initiative de modernisation est sur la bonne voie.
- Dans la plupart des bureaux des passeports, le temps d'attente moyen pour un service en personne est de 21 minutes de moins que l'objectif.
- Les volumes prévus étaient de 5,8 % supérieurs aux volumes réels.
- Le programme poursuit ses efforts de sensibilisation et de collaboration internationale.

Le nombre de demandes de documents de voyage prévues pour 2017-2018 (5,25 millions) a été de 5,8 % supérieur au nombre réel de demandes reçues (4,95 millions).

Prévisions par rapport aux demandes réelles reçues
Années fiscales du cycle économique actuel



Amélioration des temps d'attente

Le Programme de passeport s'efforce de réduire les temps d'attente pour accéder aux services de passeport en personne. En 2017-2018, dans tous les bureaux des passeports, sauf un, qui offrent des services complets de passeport, la durée moyenne d'attente était de 24 minutes. C'est 21 minutes de moins que l'objectif de 45 minutes.

Les résultats du sondage confirment que les clients au Canada ont déjà droit à cette amélioration; 8 répondants sur 10 (84 %) ont déclaré avoir attendu 30 minutes ou moins pour recevoir des services de passeport. Ce résultat représente une augmentation importante par rapport à 2016-2017 (77 %) et 2015-2016 (54 %).

Coopération internationale

Le Programme de passeport collabore activement avec un certain nombre d'organismes et de partenaires internationaux. Cette collaboration garantit que le passeport canadien est reconnu par les autorités étrangères, qu'il offre un accès sans visa à un certain nombre de pays et qu'il facilite les voyages des Canadiens à l'étranger.

Conférence des cinq nations

La Conférence des cinq nations est un forum international réunissant les autorités de délivrance de passeport de l'Australie, du Canada, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis. Elle se tient chaque année pour discuter de questions d'intérêt commun, échanger des idées et mettre en commun des pratiques exemplaires.

En 2017-2018, le Canada a participé à la Conférence des cinq nations sur les passeports qui s'est tenue à Wellington, en Nouvelle-Zélande, en mai 2017.

Groupe de Rome-Lyon du G7

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

IRCC, de concert avec l'ASFC, représente le Canada dans le Sous-groupe d'experts sur la migration du Groupe de Rome-Lyon, qui se penche sur des enjeux liés aux flux migratoires, au contrôle des frontières et aux documents de voyage.

En 2017-2018, les représentants du programme ont participé à trois réunions du Groupe de Rome-Lyon (avril 2017, octobre 2017 et mars 2018) et ont contribué aux travaux de projets visant à améliorer les contrôles systématiques aux points d'entrée et à établir des stratégies de lutte contre la fraude documentaire dans les pays du G7.

Organisation de l'aviation civile internationale

Organisme spécialisé des Nations Unies, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) gère l'administration et la gouvernance de la Convention relative à l'aviation civile internationale. Constituée de 192 États membres, l'OACI travaille avec des groupes de l'industrie à définir les normes de l'aviation civile internationale, ainsi que les politiques et pratiques recommandées qui favorisent un secteur de l'aviation civile sécuritaire, efficace, sûr, viable sur le plan économique et écologiquement responsable.

En 2017-2018, le Programme de passeport s'est conformé à toutes les normes et pratiques recommandées de l'OACI relatives à la production et à la délivrance de documents de voyage (connu sous le nom d'annexe 9 de la Convention).

Renforcement de la capacité dans les Amériques

Le Canada collabore activement avec les pays partenaires des Amériques aux fins des travaux sur les passeports, la gestion des frontières, l'immigration et d'autres enjeux connexes.

En 2017-2018, le Canada a dirigé un certain nombre d'événements de renforcement de la capacité. De concert avec l'Organisation internationale pour les migrations, l'OACI et l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, des représentants canadiens ont tenu un atelier sur l'intégrité des documents de voyage et la gestion de l'identité – sécuriser nos frontières, en mars 2018 à Bogotá, en Colombie.

L'atelier a attiré 64 participants de 16 pays et a été bien accueilli et évalué positivement par les délégués, alors que 97 % d'entre eux ont indiqué qu'ils recommanderaient l'atelier à leurs collègues. Plus important encore, cet événement a été l'occasion de mettre en valeur les politiques et les programmes de gestion des passeports et de l'identité du Canada et de démontrer le leadership du Canada sur la scène internationale, tout en partageant des connaissances pratiques avec des partenaires des Amériques.

Rendement financier

Le Programme de passeport juge prioritaire d'affecter les ressources de façon responsable, puisque ses activités sont entièrement financées par les droits exigés pour les documents de voyage et payés par les clients.

La présente sous-section porte sur le résultat de programme :

La gestion du Fonds renouvelable de Passeport Canada contribue à la viabilité à long terme du Fonds.

Cycle économique du Programme de passeport

Le cycle économique du Programme de passeport s'entend d'une période au cours de laquelle les activités et les recettes devraient fluctuer en fonction de la hausse et de la baisse de la demande de documents de voyage. La demande est principalement motivée par l'adoption du passeport régulier de 10 ans pour les adultes et la fin de la validité des passeports réguliers de 5 ans. Le cycle économique actuel de 10 ans a débuté en 2013-2014, lorsque le passeport de 10 ans a été offert pour la première fois, et se terminera en 2022-2023.

Puisqu'il fonctionne selon le principe de recouvrement intégral des coûts, le Programme doit produire des recettes suffisantes pour couvrir les dépenses de son cycle économique de 10 ans, c'est-à-dire qu'il ne doit pas y avoir de déficit ni d'excédent important à la fin du cycle. Comme la demande pour les passeports fluctue d'une année à l'autre, lorsque les recettes sont supérieures aux dépenses, elles peuvent être reportées et utilisées pour épouser les déficits du Programme au cours des exercices où les recettes ne couvrent pas les dépenses dans le cycle économique.

Gouvernance financière du Programme de passeport

Un cadre de gouvernance solide est en place à IRCC pour assurer la conformité à toutes les lois applicables, notamment la [Loi sur les fonds renouvelables](#) et la [Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#).

De plus, le Programme de passeport réduit au minimum les risques financiers en recourant à des prévisions et à une gestion axée sur les activités pour l'affectation budgétaire.

Faits saillants

- Les services de passeport ne sont pas payés par les taxes, mais par les droits perçus.
- Le cycle économique actuel prendra fin en 2022-2023.
- Les revenus du programme devraient commencer à diminuer au cours du prochain exercice.
- Résultat net pour 2017-2018 : 231 millions de dollars

Résultats financiers de 2017 à 2018

En 2017-2018, les recettes réelles du Programme s'élevaient à 639 millions de dollars, soit une baisse de 3 % par rapport aux résultats de l'exercice précédent, tandis que les dépenses de fonctionnement se chiffraient à 408 millions de dollars, soit une hausse de 16 %. Un résultat net de 231 millions de dollars a donc été généré, ce qui représente une diminution de 25 % par rapport au dernier exercice. Comme on l'a déjà indiqué, tout excédent servira à épouser les futurs déficits.

Le Programme devrait réaliser des recettes élevées au cours de la première moitié du cycle économique et enregistrer une baisse des recettes à compter de 2018-2019. Cette baisse est prévue, car la plupart des demandeurs et titulaires de passeport optent pour le passeport de 10 ans depuis sa mise en place en 2013. Il y aura donc un moins grand nombre de Canadiens qui devront renouveler leur passeport au cours de la deuxième moitié du cycle économique.

Résultats financiers du
Fonds renouvelable – Programme de passeport
(En millions de dollars)

	2016-2017	2017-2018
Recettes	659 \$	639 \$
Dépenses	352 \$	▲ 408 \$
Résultats nets (excédent ou déficit)	307 \$	▼ 231 \$

Les changements de +/- 10 % sont précédés du symbole ▲ ou ▼

Pour obtenir des détails sur la situation financière du Programme de passeport, consultez l'[Annexe B – États financiers](#).



Aller de l'avant

En prévision de l'augmentation prévue de la demande entre 2023 et 2024, lorsque la première vague de passeports de 10 ans commencera à expirer, le Programme de passeport vise à terminer sa transition vers un nouveau système de délivrance de passeports d'ici la fin du cycle économique actuel.

Dans le cadre du projet Nouvelle génération de passeports électroniques, les documents de voyage mis à jour devraient être prêts à être lancés à ce moment-là également. De plus, le programme améliorera l'intégrité du passeport en collaborant avec les partenaires provinciaux et territoriaux pour améliorer le processus de validation des documents d'identité dans le cadre du PLI.

Bien qu'il s'agisse d'une réalisation remarquable que les gens peuvent maintenant demander que l'on inscrive l'observation suivante dans leurs documents de voyage: « Le sexe du porteur devrait se lire comme X, indiquant qu'il n'est pas précisé », IRCC poursuit ses efforts pour offrir l'option « X » dans le champ de sexe de ses documents.

En 2018-2019, le Programme de passeport sera soumis à une évaluation interne qui mettra l'accent sur l'efficacité du programme depuis son transfert d'AMC en 2013. Grâce à l'examen des résultats du sondage auprès des clients ainsi qu'à une évaluation du modèle de prestation de services et des aspects du programme qui facilitent les déplacements, l'évaluation devrait permettre de cerner de nouvelles possibilités d'amélioration.

La prestation d'un service à la clientèle de grande qualité tout en modernisant l'infrastructure, les processus et les produits demeure une priorité centrale du programme. Les prochaines années devraient être mouvementées à bien des égards, mais tout au long des changements, les employés du Programme de passeport s'efforceront d'assurer une transition en douceur et en profondeur.

Ces efforts aideront le programme à maintenir la réputation de l'un des passeports les plus efficaces du monde, selon l'[indice de passeports de Henley & Partners](#)

Annexe A – Droits exigés

Documents de voyage pour les Canadiens	
Passeports : demandes présentées au Canada et passeports délivrés au Canada	
Passeport adulte valide pour 10 ans	160 \$
Passeport adulte valide pour 5 ans (ou moins) ¹	120 \$
Passeport pour enfant	57 \$
Passeports : demandes présentées à l'étranger et passeports délivrés à l'étranger	
Passeport adulte valide pour 10 ans	260 \$
Passeport adulte valide pour 5 ans (ou moins) ¹	190 \$
Passeport pour enfant	100 \$
Services accélérés	
Services accélérés au Canada pour les Canadiens et les non-Canadiens	
Service urgent (demande traitée avant la fin du jour ouvrable suivant)	110 \$
Service express (de 2 à 9 jours ouvrables)	50 \$
Service de livraison (10 jours ouvrables)	20 \$
Même jour, hors des heures normales de service	335 \$
Services accélérés à l'extérieur du Canada pour les Canadiens	
Document de voyage d'urgence pour adulte (un voyage)	
Document de voyage d'urgence pour enfant (un voyage)	30 \$
Passeport provisoire (lié à une demande de passeport régulier)	110 \$

Documents de voyage pour les non-Canadiens	
Certificat d'identité	
Certificat d'identité (adulte)	260 \$
Certificat d'identité (enfant)	141 \$
Titre de voyage pour réfugié	
Titre de voyage pour réfugié (adulte)	120 \$
Titre de voyage pour réfugié (enfant)	57 \$
Services administratifs	
Ajout d'un timbre spécial ² ou d'une observation ³	
Ajout d'un timbre spécial ² ou d'une observation ³	45 \$
Copies certifiées conformes d'une partie d'un passeport ou d'un autre document de voyage (jusqu'à 3 copies)	45 \$
Remplacement d'un passeport ou d'un autre document de voyage valide perdu ou volé (en plus des droits de passeport)	45 \$
Transfert de dossier (à un autre bureau des passeports 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 \$

Droits au 31 mars 2018

Adulte : 16 ans ou plus / Enfant : 15 ans ou moins

¹ La durée de validité de ce passeport est établie par le bureau de délivrance.

² Timbre spécial : à la demande du demandeur, un timbre spécial est un timbre inséré dans un passeport pour des circonstances spéciales, notamment une traduction visant à faciliter les déplacements dans certains pays.

³ Observation : à la demande du demandeur, une observation est un texte imprimé sur une étiquette et inséré dans le passeport pour ajouter de l'information ou des restrictions ou pour attirer l'attention des autorités frontalières sur des faits particuliers en lien avec les conditions de délivrance ou l'utilisation dans certaines circonstances.

Annexe B – États financier

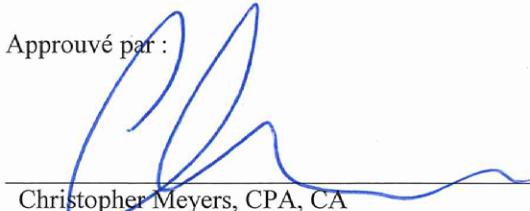
Fonds renouvelable de Passeport Canada Déclaration de responsabilité de la direction

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 énoncée dans la *Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales* et les 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 sauf en ce qui a trait au redressement décrit à la note 3. Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclasés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

La responsabilité concernant l'intégrité et l'objectivité des données de ces états financiers incombe à la gestion du Fonds. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des renseignements financiers contenus dans ces états financiers, le Comité d'audit du ministère examine ces états financiers, lors de leur revue des états financiers ministériels. Certains renseignements inclus dans ces états financiers sont fondés sur les meilleures estimations et jugements de la gestion tout en tenant compte de leur importance relative. Pour s'acquitter de ses responsabilités de comptabilité et d'information, le Fonds maintient une série de comptes qui représentent un enregistrement centralisé des opérations financières du Fonds. L'information financière soumise pour la préparation des *Comptes publics du Canada* et incluse dans le *Rapport sur les résultats ministériels* du ministère concorde avec les états financiers ci-joints.

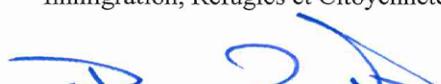
La gestion financière du Fonds élabore et distribue les politiques financières et comptables et émet des directives spécifiques assurant le respect des normes de comptabilité et de gestion financière. Le Fonds maintient des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus afin de fournir une certitude raisonnable que les opérations sont approuvées par le Parlement, exécutées selon les règlements applicables et comptabilisées adéquatement afin d'assurer la reddition de comptes en regard des fonds publics et de protéger les actifs confiés à la gestion du Fonds. Des programmes d'audit interne augmentent l'efficacité des systèmes de gestion financière et de contrôle interne. Le Fonds s'efforce également d'assurer l'objectivité et l'intégrité des données contenues dans ses états financiers par la sélection, la formation et le développement attentifs d'un personnel qualifié, par des arrangements organisationnels permettant un partage juste des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer que ses règlements, conventions, procédures et autorités directoriales soient compris dans toute l'organisation.

Approuvé par :


Christopher Meyers, CPA, CA
Adjoint au dirigeant principal des finances et directeur général,
Gestion financière
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

2018-05-28

Date
Ottawa, Canada


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

2018-05-28

Date
Ottawa, Canada

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie (utilisée) [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2018	2017	
			Redressé (Note 3)
	Budget des dépenses ⁽¹⁾	Données réelles	Budget des dépenses ⁽¹⁾
Résultats nets	187 618 \$	231 119 \$	204 779 \$
Éléments ne nécessitant pas l'utilisation de fonds	4 032	3 468	5 415
Fonds provenant du budget de fonctionnement	191 650	234 587	210 194
Éléments nécessitant l'utilisation de fonds :			
Acquisitions nettes d'immobilisations corporelles	(40 612)	(127)	(25 986)
Autres éléments nets d'actif et de passif	--	1 892	--
Autorisation fournie	151 038 \$	236 352 \$	184 208 \$
			305 527 \$

(1) Les montants des colonnes « Budget des dépenses » de l'exercice en cours et de l'exercice précédent proviennent, lorsqu'ils sont disponibles, du Budget des dépenses de l'exercice en cours, Partie II – Budget principal des dépenses.

Fonds renouvelable de Passeport Canada

État de rapprochement des autorisations non utilisées *[non vérifié]*

Pour l'exercice se terminant le 31 mars

(en milliers de dollars)

	2018	2017
		Redressé (Note 3)
Solde débiteur de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	1 285 115 \$	1 048 855 \$
Dépenses imputées au Fonds à la fin de l'exercice	(37 319)	(39 963)
Montant à recevoir crédité au Fonds à la fin de l'exercice	11 106	13 658
Autorisation nette fournie, fin de l'exercice	1 258 902	1 022 550
Limite d'autorisation	--	--
Autorisation non utilisée reportée	1 258 902 \$	1 022 550 \$

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de la situation financière [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2018	2017
	Restated (Note 3)	
Actif		
Actif financier		
Sommes à recevoir et avances (note 4)	11 926 \$	14 500 \$
Stocks destinés à la revente (note 5)	10 465	9 415
Total partiel	22 391	23 915
Actif non financier		
Frais payés d'avance (note 6)	18 385	17 282
Stocks destinés à la consommation (note 5)	3 041	3 444
Immobilisations corporelles (note 7)	6 848	9 817
Total partiel	28 274	30 543
Total de l'actif	50 665 \$	54 458 \$
Passif		
Comptes créditeurs et charges à payer (remarque 8)	45 916 \$	44 940 \$
Avantages sociaux futurs	2 462	2 090
Total du passif	48 378	47 030
Actif net (note 9)	2 287	7 428
Situation financière nette du Fonds	50 665 \$	54 458 \$

Obligations contractuelles (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État des résultats et de l'actif net [non audité]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2018	2017
		Redressé (Note 3)
Recettes		
Droits acquis	639 271 \$	658 246 \$
Recettes diverses	234	271
Recettes totales	639 505	658 517
Dépenses		
Services professionnels et spéciaux	237 758	199 347
Salaires et avantages sociaux	70 575	59 059
Fret, messageries et camionnage	35 835	34 361
Matériel de passeport	32 869	32 586
Services de passeport dans les missions à l'étranger	6 402	7 192
Locations	6 400	6 331
Impression, papeterie et fournitures	5 580	700
Hébergement	4 469	4 427
Amortissement des immobilisations corporelles	3 096	3 085
Renseignements	2 788	2 488
Réparation et entretien	1 530	2 171
Déplacements et réinstallations	562	1 061
Provision pour avantages sociaux futurs	372	(1 008)
Services postaux et affranchissements	68	53
Services publics	2	2
Télécommunications	1	1
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	--	8
Autre	79	(116)
Total des dépenses	408 386	351 748
Résultats nets	231 119	306 769
Actif (passif) net au début de l'exercice	7 428	(1 666)
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(236 260)	(297 675)
Passif net à la fin de l'exercice (note 9)	2 287 \$	7 428 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État des flux de trésorerie [non audité]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2018	2017
	Redressé (Note 3)	
Activités de fonctionnement		
Résultats nets	231 119 \$	306 769 \$
Éléments ne nécessitant aucune utilisation de fonds :		
Amortissement des immobilisations corporelles	3 096	3 085
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	-	8
Passif lié aux avantages sociaux futurs	372	(1 008)
Résultats nets excluant les éléments ne nécessitant pas l'utilisation de fonds	234 587	308 854
Variation de l'état de la situation financière :		
Diminution (augmentation) des débiteurs et des avances	2 574	(4 014)
Augmentation des charges payées d'avance	(1 103)	(5 695)
Diminution (augmentation) des stocks destinés à la revente	(1 050)	3 899
Diminution des stocks destinés à la consommation	403	234
Augmentation (diminution) des comptes créditeurs et charges à payer	976	(4 496)
Ressources financières nettes fournies par les activités d'exploitation	236 387	298 782
Activités d'investissement en immobilisations :		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(127)	(1 107)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(127)	(1 107)
Ressources financières nettes employées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	236 260	297 675
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	1 048 855	751 180
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice (note 9)	1 285 115 \$	1 048 855 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

1. Autorisations et buts

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

Depuis le 2 juillet 2013, la responsabilité du Programme de passeport et du Fonds est passée d'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 passeport à Emploi et Développement social Canada (EDSC) le 2 juillet 2013.

Une autorisation permanente du Parlement d'un montant de 1 \$ autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Trésor pour le fonds de roulement et l'acquisition d'immobilisations corporelles.

2. Principales conventions comptables

Les principales conventions comptables utilisées sont les suivantes :

a) Méthode de comptabilisation

Les présents états financiers ont été préparés selon les principales conventions comptables décrites ci-après, afin de répondre 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 communication de l'information à l'égard des fonds renouvelables, prescrites par le receveur général du Canada. La méthode de comptabilité utilisée dans les présents états financiers diffère des principes comptables généralement reconnus (PCGR) au Canada, puisque les recettes provenant des frais de service de passeport sont comptabilisées à la réception du paiement et à la vérification de l'intégralité d'une demande, comme le prévoit le Règlement qui prescrit les frais pour les services de passeport. En outre, le financement des immobilisations corporelles reçu du Conseil du Trésor est comptabilisé comme capital d'apport et non comme réduction du coût des immobilisations.

b) Comptabilisation des produits

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

c) Stocks

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

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie *[non vérifié]*
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

d) Immobilisations corporelles

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

Catégorie d'actif	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 équipement	15 ans
Améliorations locatives	Le moindre du reste de la durée du bail ou de la vie utile estimative de l'amélioration

Les immobilisations en cours de construction sont comptabilisées dans la catégorie applicable de l'exercice au cours duquel elles deviennent utilisables et ne sont amorties qu'à partir de cette date.

e) Avantages sociaux futurs

Prestations de retraite

Les employés admissibles du Fonds participent au Régime de pension de retraite de la fonction publique, un régime d'avantages sociaux à employeurs multiples 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 surplus et les déficits actuariels figurent dans les états financiers du gouvernement du Canada, qui parraine le Régime.

Indemnités de cessation d'emploi

Précédemment, les indemnités de départ accordées aux employés du Fonds étaient basées sur l'admissibilité de l'employé, les années de service et le salaire au moment de la cessation d'emploi. Toutefois, depuis 2011, l'accumulation de l'indemnité de départ en cas de départ volontaire a cessé progressivement pour presque tous les employés. Les employés visés par ces changements se sont vus offrir la possibilité de toucher immédiatement le montant total ou partiel des prestations accumulées jusqu'à maintenant ou de toucher le montant total ou restant des prestations à leur départ de la fonction publique. Au 31 mars 2017, tous les paiements pour encaissement immédiat avaient été faits.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

3. Redressement des états financiers

Dans le contexte de l'initiative de modernisation, le Programme de passeport est en voie de passer au Système mondial de gestion des cas (SMGC) d'IRCC et au Système intégré de gestion des revenus des paiements (SIGPR) pour le traitement des demandes de passeport. Les dépenses affectées à cette initiative sont capitalisées dans les états financiers d'IRCC, qui possède et présente ces systèmes comme des immobilisations. IRCC impose des frais d'utilisation annuels au Fonds pour rendre compte de son utilisation des systèmes.

Un examen du traitement comptable de l'initiative de modernisation a été effectué au cours de l'exercice 2017-2018. Il a ensuite été déterminé que les dépenses pour l'initiative de modernisation devraient être considérées comme des charges payées d'avance afin de présenter adéquatement la contribution du Fonds à cette initiative, ainsi que les services reçus d'IRCC. L'approche adoptée au cours des années précédentes ne reflétait pas correctement la situation, et le Fonds a corrigé la comptabilité en conséquence, ce qui a donné lieu à un retraitement rétroactif des soldes des années précédentes.

À la suite de ce redressement, le solde cumulatif des charges payées d'avance a augmenté de 16,5 millions de dollars (10,9 millions de dollars de 2015 à 2016). Par conséquent, le solde d'ouverture de l'actif net a augmenté de 10,9 millions de dollars, et le solde d'actif net à la fin de l'exercice a augmenté de 16,5 millions de dollars dans l'état des résultats et de l'actif net.

Un montant de 7,2 millions de dollars précédemment déclaré comme un investissement dans une initiative de modernisation dans l'état des flux de trésorerie a été redressé sous les charges payées d'avance, tandis que les frais d'utilisation de 1,6 million de dollars liés à cette initiative sont présentés sous forme de réduction des charges payées d'avance, ce qui entraîne une diminution nette de 5,6 millions de dollars des charges payées d'avance en 2016 2017.

De plus, un rajustement a été fait au solde d'ouverture de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds afin de tenir compte d'un investissement initial effectué dans l'initiative de modernisation de 2014 à 2015.

4. Comptes débiteurs et avances

Le tableau ci-dessous présente les renseignements détaillés des débiteurs et avances du Fonds.

	2018	2017
(en milliers de dollars)		
Comptes débiteurs et avances		
Débiteurs – gouvernement du Canada	11 741 \$	14 306 \$
Débiteurs – parties externes	185	194
Total	11 926 \$	14 500 \$

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

5. Stocks

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

	2018	2017
	(en milliers de dollars)	
Stocks		
Stocks destinés à la consommation	3 041 \$	3 444 \$
Stocks destinés à la revente	10 465	9 415
Total	13 506 \$	12 859 \$

Les stocks destinés à la consommation sont principalement composés d'enveloppes prépayées et de matériel informatique. Les stocks destinés à la revente sont constitués des livrets de passeport.

Le coût des stocks utilisés reconnu en tant que dépense dans l'État des résultats et de l'actif net du Fonds est de 63 680 681 \$ pour 2017 2018 (61 234 359 \$ pour 2016 2017).

6. Charges payées d'avance

Le tableau ci-dessous présente les renseignements détaillés des charges payées d'avance du Fonds.

	2018	2017
		Redressé (Note 3)
	(en milliers de dollars)	
Charges payées d'avance		
Charges payées d'avance – Initiative de modernisation	17 937 \$	16 548 \$
Dépenses payées d'avance – Autres	448	734
Total	18 385 \$	17 282 \$

Dans le contexte de l'initiative de modernisation, le Programme de passeport est en voie de passer au Système mondial de gestion des cas (SMGC) d'IRCC et au Système intégré de gestion des revenus des paiements (SIGPR) pour le traitement des demandes de passeport. Les charges affectées à cette initiative sont comptabilisées comme charges payées d'avance dans les états financiers du Fonds. Les charges payées d'avance sont graduellement comptabilisées en charges pour refléter l'utilisation des systèmes d'IRCC par le Fonds.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

7. Immobilisations corporelles

Le tableau ci-dessous présente les renseignements détaillés des immobilisations corporelles du Fonds détenues au cours de l'exercice (en milliers de dollars).

	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations et rajustements	Solde à la fin de l'exercice
Immobilisations corporelles				
Plan de perfectionnement de la technologie ⁽¹⁾	2 906 \$	— \$	— \$	2 906 \$
Améliorations locatives	4 353	—	—	4 353
Mobilier de bureau	41	—	—	41
Matériel informatique	5 189	—	(65)	5 124
Logiciels	25 813	—	1 234	27 047
Véhicules	21	—	—	21
Machines et équipement	406	—	—	406
Actif en construction	1 107	127	(1 234)	—
Total	39 836 \$	127 \$	(65) \$	39 898 \$
Amortissement cumulé				
Plan de perfectionnement de la technologie ⁽¹⁾	2 906	— \$	— \$	2 906 \$
Améliorations locatives	4 353	—	—	4 353
Mobilier de bureau	23	3	—	26
Matériel informatique	3 851	919	(65)	4 705
Logiciels	18 686	2 153	—	20 839
Véhicules	9	2	—	11
Machines et équipement	191	19	—	210
Total	30 019 \$	3 096 \$	(65) \$	33 050 \$
Valeur comptable nette				
		2018	2017	
Plan de perfectionnement de la technologie ⁽¹⁾	—	\$ —	\$ —	
Améliorations locatives	15	18		
Mobilier de bureau	419	1 338		
Matériel informatique	6 208	7 127		
Logiciels	10	12		
Véhicules	196	215		
Machines et équipement	—	1 107		
Actif en construction				
Total	6 848 \$		9 817 \$	

(1) Le projet de plan d'amélioration de la technologie a été amorti selon la période d'amortissement de la catégorie d'actif des améliorations locatives.

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

8. Comptes créditeurs et charges à payer

Le tableau suivant présente les renseignements détaillés des créditeurs et charges à payer du Fonds.

	2018	2017
	(en milliers de dollars)	
Comptes créditeurs et charges à payer		
Créditeurs – gouvernement du Canada	31 457	\$ 30 079
Créditeurs – parties externes	6 107	8 056
Charges à payer – parties externes	8 029	6 548
Retenues sur paiements aux entrepreneurs – parties externes	323	257
Total	45 916	\$ 44 940

9. Actif net

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

L'excédent (déficit) accumulé est l'accumulation des excédents 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.

	2018	2017
	Redressé	(Note 3)
	(en milliers de dollars)	
Actif net		
Excédent accumulé	1 206 928	\$ 975 809
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au début de l'exercice	(1 048 855)	(751 180)
Ressources financières nettes utilisées et variation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds au cours de l'exercice	(236 260)	(297 675)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds à la fin de l'exercice	(1 285 115)	(1 048 855)
Capital d'apport	80 474	80 474
Actif net à la fin de l'exercice	2 287	\$ 7 428

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie [non vérifié]
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

10. Obligations contractuelles

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

Les versements futurs maximaux 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)

2019	51 088 \$
2020	27 064
2021	26 963
2022	4 420
2023	4 393
Total	113,928 \$

11. Opérations entre apparentés

Le Fonds est apparenté à titre de propriété commune de 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 d'AMC. Ces frais consulaires ne font pas partie des revenus dans l'état des résultats et de l'actif net. Pour l'exercice 2017 2018, le Fonds a perçu et remis à AMC des frais consulaires de 98 831 700 \$ (101 001 725 \$ en 2016 2017).

Le coût présenté à la ligne du poste Services professionnels et spéciaux dans l'état des résultats et de l'actif net inclut les transactions suivantes avec Services partagés Canada (SPC) et EDSC :

	2018	2017
(in thousands of dollars)		
Opérations entre apparentés		
Services liés aux technologies de l'information (SPC)	22 467 \$	14 685 \$
Prestation de services, opérations et services internes (EDSC)	181 512	156 717
Traitement des demandes de passeport (EDSC)	13 303	13 639
Transition et modernisation (EDSC)	—	2 098
Total	217 282 \$	187 139 \$

Fonds renouvelable de Passeport Canada
État de l'autorisation fournie *[non vérifié]*
Pour l'exercice se terminant le 31 mars

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

	2018	2017
(en milliers de dollars)		
Dépenses – Autres ministères et organismes	28,212 \$	27,264 \$