

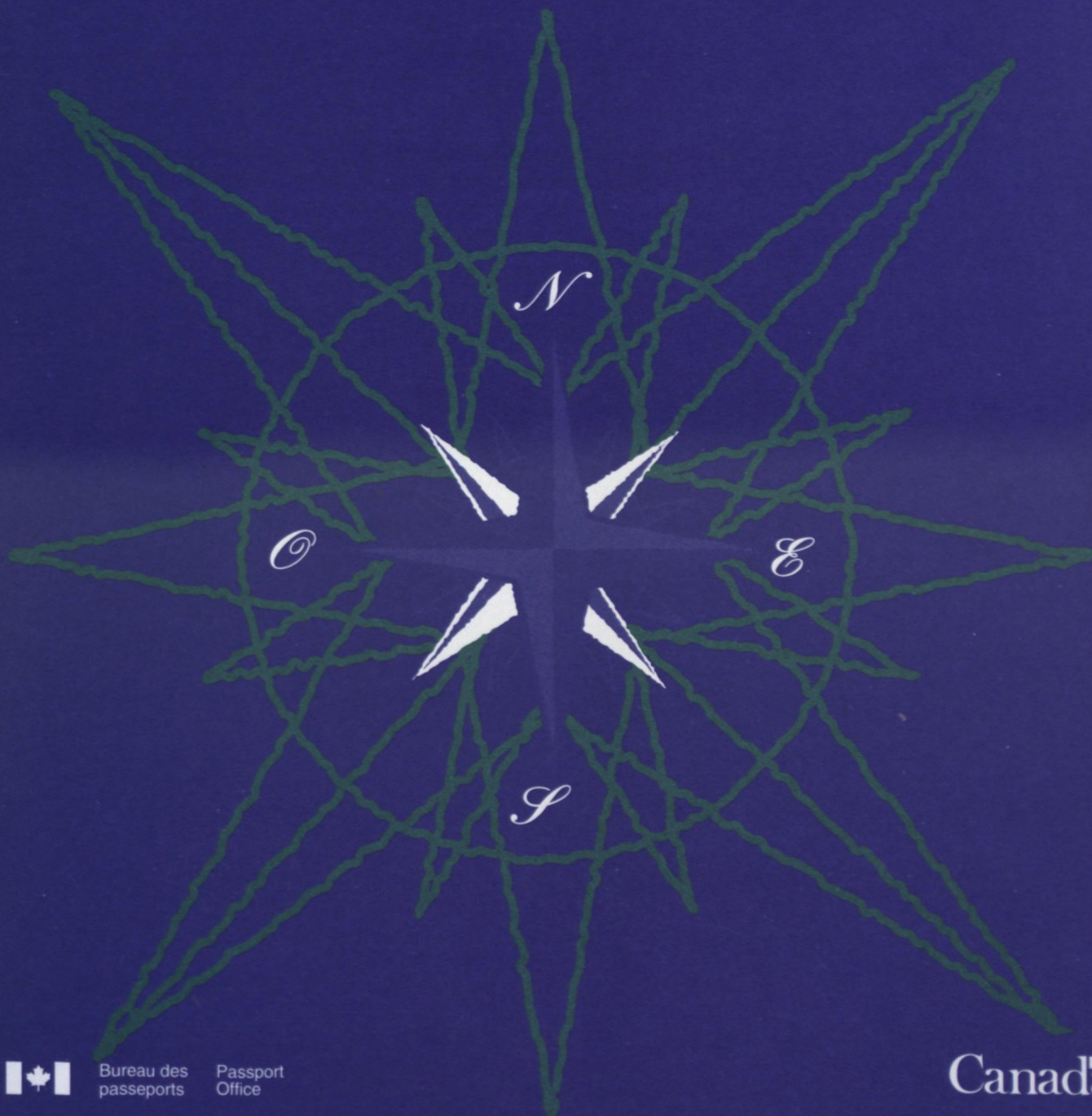
BUREAU DES PASSEPORTS

UN ORGANISME DU MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL



DOCUMENT

CADRE



Bureau des
passeports Passport
Office

Canada



3 5036 20094795 3

DOCS

CA1 EA620 94F62 EXF

Canada. Passport Office

Framework document : Passport

Office, an agency of the Departmen

of Foreign Affairs and

International Trade. --

61775338

Le 20 mai 1994

M. Reid Morden
Sous-ministre des Affaires étrangères
Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

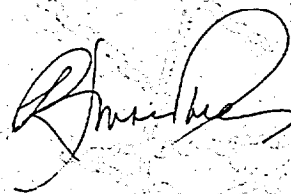
Monsieur le Sous-ministre,

Nous vous adressons ci-joint pour approbation, selon qu'il vous plaira, le Document cadre du Bureau des passeports, organisme de service spécial des Affaires étrangères et du Commerce international.

Le Document cadre constitue la charte de l'organisme et en expose les principes généraux relatifs à la responsabilité et à l'obligation de rendre compte.

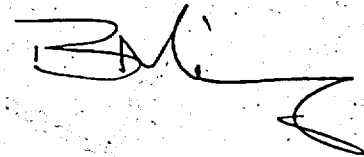
Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Sous-ministre, l'expression de nos salutations distinguées.

Le président-directeur général,



R.J. MacPhee

Le conseiller juridique et
président du Conseil consultatif
du Bureau des passeports,



Barry Mawhinney

**TABLE DES
MATIÈRES**

| | | |
|-------------------|--|----|
| | Message du président-directeur général | i |
| Partie I | Introduction | 1 |
| Partie II | Mandat et rôle | 1 |
| Partie III | Mission, vision et valeurs | 3 |
| Partie IV | Organisation et cadre de responsabilité | 3 |
| Partie V | Relations | 7 |
| Partie VI | Évaluation | 8 |
| Annexe A | Pouvoirs financiers et administratifs délégués | 8 |
| Annexe B | Pouvoirs délégués en matière de ressources humaines | 10 |
| Annexe C | Conseil consultatif | 13 |
| Annexe D | Adresses des bureaux de passeports du Canada | 14 |

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



En décembre 1989, le gouvernement du Canada a annoncé que plusieurs services allaient être réorganisés et transformés en Organismes de service spéciaux. Le Bureau des passeports – l'une des cinq premières entités ainsi créées – fonctionne comme un Organisme de service spécial depuis le 1^{er} avril 1990.

Tout Organisme de service spécial doit produire un Document cadre et un Plan d'entreprise. Le Document cadre sert de charte et expose, entre autres, les grands principes de la responsabilité et de l'obligation de rendre compte. Le Bureau des passeports prépare également un Plan stratégique à long terme.

Nous avons été, en 1990, le premier Organisme de service spécial à rédiger un Document cadre. La charte demande que le Document cadre soit revu tous les trois ans. Aussi avons-nous procédé en 1993 à un examen exhaustif du document, qui reflète aujourd'hui la mission, la vision et les valeurs intrinsèques du Bureau des passeports, et tient compte de la réorganisation de 1992, où l'accent a été mis sur l'habilitation. Le nouveau Document cadre est également le reflet des consultations que nous avons eues avec plusieurs autres Organismes de service spéciaux. Le Document cadre est approuvé par le sous-ministre des Affaires étrangères, sur recommandation du président-directeur général et du Conseil consultatif du Bureau des passeports.

Fiers de notre bilan, nous continuerons d'œuvrer sans relâche à la réalisation de notre objectif en tant qu'Organisme de service spécial, c'est-à-dire être encore plus efficaces, plus efficaces et plus économes dans la façon dont nous assurons la prestation des services au public canadien. Notre nouvelle charte nous aidera à atteindre cet objectif.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "R. MacPhee". The signature is fluid and cursive.

Le président-directeur général,
Robert J. MacPhee



PARTIE I

INTRODUCTION

ORGANISME DE SERVICE
SPÉCIAL

1.1 Le Bureau des passeports est devenu un organisme de service spécial (OSS) le 1^{er} avril 1990, comme l'avait annoncé le président du Conseil du Trésor le 15 décembre 1989.

BUT DU BUREAU
DEVENU OSS

1.2 À titre d'OSS, le Bureau des passeports a pour but de gérer avec efficacité, efficience et économie la prestation de ses services à la population canadienne. Les décisions de gestion doivent se fonder sur de saines pratiques de gestion et l'amélioration de la qualité du service.

OBJET DU DOCUMENT
CADRE

1.3 Le Document cadre du Bureau des passeports en représente la constitution. Il renferme le mandat et le rôle, la mission, la vision et les valeurs ainsi que l'organisation et le cadre de responsabilité du Bureau; il fait également état de ses rapports avec son ministère d'attache et d'autres organismes et contient des critères d'évaluation du rendement. En outre, il présente les pouvoirs délégués au président-directeur général (PDG).

EXAMEN DU
DOCUMENT CADRE

1.4 Le Bureau des passeports et son ministère d'attache examineront le Document cadre au moins à tous les trois ans. Toute modification résultant de l'examen sera incorporée au document.

La présente version du Document cadre est le résultat du premier examen de ce genre.

PARTIE II

MANDAT
ET RÔLE

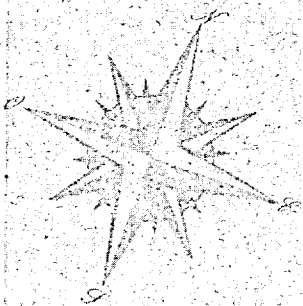
MANDAT

2.1 Le Bureau des passeports tient son mandat du Décret sur les passeports canadiens (C.P. 1981-1472 du 4 juin 1981; enregistré sous la cote TR/81-86 et publié le 24 juin 1981). Le Bureau des passeports est autorisé à percevoir des droits pour les services fournis, conformément à l'article 19 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

2.2 Le Bureau des passeports est chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports (titres de voyage officiels du Canada). Il offre des services directement aux Canadiens et doit s'acquitter de l'obligation qui lui incombe envers la population canadienne en vertu de son mandat.

NOUVEAUX SERVICES

CLIENTS



- 2.3 Le Bureau des passeports délivre de nombreux titres de voyage.
- 2.3.1 Le Bureau formule également des conseils aux missions à l'étranger concernant la délivrance, la révocation, la retenue, la récupération et l'utilisation des passeports canadiens, et établit la politique du Canada en matière de passeports.
- 2.3.2 Le Bureau assure des services de voyages officiels aux fonctionnaires et représentants élus en mission à l'étranger au nom du gouvernement du Canada, des provinces ou des territoires.
- 2.3.3 En outre, il répond aux demandes de conseils de la part d'organismes internationaux concernant la délivrance efficace et efficiente d'un passeport sûr.
- 2.4 Le Bureau des passeports peut mettre au point de nouveaux produits ou services, y compris l'élaboration de nouvelles technologies informatiques, pour améliorer le service au public. En particulier, il joue un rôle de chef de file dans la promotion de l'utilisation à l'échelle internationale des passeports lisibles à la machine et d'autres progrès de la technologie des passeports pour faciliter les voyages internationaux et en garantir la sécurité.
- 2.5 Les principaux clients du Bureau des passeports sont les Canadiens qui demandent des titres de voyage et d'autres organismes gouvernementaux. En outre, le Bureau offre des services, entre autres, aux fonctionnaires et à l'industrie touristique.

PARTIE III

MISSION,
VISION ET
VALEURS

MISSION

VISION
VALEURS

- 3.1 Émettre au public canadien des titres de voyage respectés dans le monde entier.
- 3.2 Viser l'excellence dans nos services.
- 3.3 Un service de qualité : Nous assurons un service de qualité qui comble ou dépasse les attentes du public canadien.
- 3.4 Des personnes de qualité : Nous nous engageons à recruter et à former des personnes de qualité.
- 3.5 Intégrité : Nous délivrons des titres de voyage qui jouissent d'un prestige international.
- 3.6 Sécurité : Nous veillons constamment à la sécurité des titres de voyage et des procédés de production.
- 3.7 Rentabilité : Nous émettons au public canadien des titres de voyage avec un souci constant de rentabilité.
- 3.8 Rendement : Nous assurons une gestion saine et efficace de nos services.
- 3.9 Recherche et développement : Nous consacrons temps, efforts et ressources à la recherche, en vue d'améliorer le produit et la technologie de production.
- 3.10 Reconnaissance des réalisations : Nous promouvons les normes élevées de rendement chez nos employés et reconnaissons leurs réalisations.

PARTIE IV

ORGANISATION
ET CADRE DE
RESPONSABILITÉ

LE BUREAU FAIT PARTIE
DU MINISTÈRE DES
AFFAIRES ÉTRANGÈRES
ET DU COMMERCE
INTERNATIONAL

- 4.1 Le Bureau des passeports est un organisme de service spécial du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

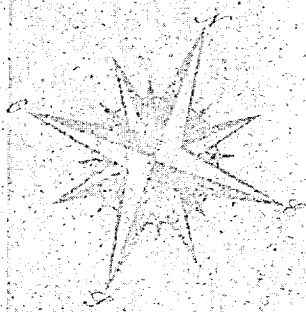
MINISTRE DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES

SOUS-MINISTRE DES
AFFAIRES ÉTRANGÈRES

CONSEILLER JURIDIQUE,
AFFAIRES ÉTRANGÈRES
ET COMMERCE
INTERNATIONAL

PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL

CONSEIL CONSULTATIF



- 4.2 Le ministre des Affaires étrangères est responsable devant le Parlement de toutes les activités du Bureau des passeports.
- 4.3 Il incombe au sous-ministre des Affaires étrangères de s'assurer que les objectifs généraux de l'activité relative aux passeports sont atteints avec efficacité et efficience.
- 4.4 Le conseiller juridique, Affaires étrangères et Commerce international, est responsable de la prestation des services de passeports à l'étranger. En outre, il préside le Conseil consultatif du Bureau des passeports.
- 4.5 Le Bureau des passeports est dirigé par le président-directeur général (PDG), qui est responsable de la prestation des services de passeports au pays et de l'orientation à suivre en ce qui a trait à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens. Il incombe également au PDG d'établir la politique du Canada en matière de passeports. Plus précisément, le PDG est chargé d'assurer au jour le jour la saine gestion du Bureau, de formuler une orientation stratégique à long terme, de faire en sorte que le Bureau atteigne ses objectifs de rendement et autres, et de présenter des rapports sur le rendement réel enregistré par rapport au rendement visé suivant les modalités de présentation de rapports décrites plus loin.
- 4.5.1 Le PDG relève officiellement du sous-ministre des Affaires étrangères par l'entremise du conseiller juridique.
- 4.5.2 Le PDG détient tous les pouvoirs conférés au sous-ministre. Les pouvoirs financiers et administratifs qui lui sont délégués figurent à l'annexe A tandis que l'annexe B énumère les pouvoirs qui lui sont délégués en matière de ressources humaines.
- 4.6 Le Conseil consultatif du Bureau des passeports a été créé pour formuler des conseils stratégiques à celui-ci et pour examiner et recommander à l'approbation du PDG et du sous-ministre les documents d'entreprise du Bureau.
- 4.6.1 Le Conseil se compose de sept membres et d'un secrétaire et est présidé par le conseiller juridique, qui nomme également les membres que lui recommande le PDG. Le PDG est membre d'office du Conseil, et le responsable de la planification stratégique en est le secrétaire permanent. Les membres proviennent du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, d'autres ministères et OSS, et du secteur privé, en particulier de l'industrie touristique. Les membres sont nommés pour une période de deux ans, le mandat de la moitié d'entre eux expirant chaque année.
- 4.6.2 Le rôle du Conseil est purement consultatif et ses

COMITÉ DE DIRECTION

recommandations n'engagent pas légalement le Bureau des passeports.

4.7 Le Comité de direction, qui est présidé par le PDG, constitue l'organe décisionnel de la haute direction du Bureau des passeports. Le Comité se compose de tous les directeurs du Bureau des passeports ainsi que du responsable de la planification stratégique.

STRUCTURE

4.8 Le Bureau des passeports comprend une administration centrale et quatre opérations régionales (l'Ouest, l'Ontario, l'Est et le Centre). Il appartient au PDG de décider de modifier la structure ou de changer l'emplacement de l'administration centrale du Bureau ou des autres bureaux selon les besoins.

STRUCTURE FINANCIÈRE

RECOUVREMENT DES COÛTS

4.9 Le Bureau des passeports finance ses activités entièrement à partir des droits qu'il perçoit sur les titres de voyage et les autres services offerts. Les droits perçus correspondent aux coûts et à la valeur marchande des titres de voyages. Le barème des droits est recommandé par le Conseil du Trésor et approuvé par le gouverneur en conseil. Les droits sont rajustés au besoin pour récupérer avec le temps le coût total de tous les services.

FONDS RENOUELABLE

4.10 Le Bureau exerce ses activités grâce à un fonds renouvelable. Le fonds peut accumuler des excédents ou des déficits jusqu'à concurrence de quatre millions de dollars dans son imputation nette accumulée sur le compte de fonds désignés et est autorisé à reporter les recettes excédentaires pour compenser les déficits futurs. Le Bureau des passeports dispose d'un pouvoir de dépenser qui comprend les réserves accumulées et les quatre millions de dollars alloués pour toute année donnée. Les réserves excédentaires accumulées jusqu'à présent s'élèvent à environ 21 millions de dollars.

COMPTABILITÉ

4.11 Le Bureau est doté de systèmes de contrôle financier et de comptabilité de gestion qui permettent à la direction d'examiner régulièrement le rendement de celui-ci (y compris les coûts, les bénéfices non répartis, la rentabilité, les mouvements de trésorerie et l'utilisation des ressources humaines) par rapport aux budgets acceptés. Le système de comptabilité répond aux normes établies par le Conseil du Trésor pour l'utilisation d'un fonds renouvelable.

RESSOURCES HUMAINES

RESPONSABILITÉS DU PDG

4.12 Le PDG est chargé de la gestion quotidienne du personnel du Bureau des passeports et a le pouvoir d'apporter des modifications dans l'organisation pour permettre au Bureau d'atteindre son but général et ses objectifs. Il s'acquitte de ces responsabilités (voir l'annexe B) conformément aux règles pertinentes des organismes centraux et du ministère. Le Bureau des passeports rend compte directement aux organismes centraux des réalisations, de la politique et du contrôle en matière de ressources humaines.

STATUT DES EMPLOYÉS

4.13 Les employés du Bureau des passeports font partie du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les employés du Bureau et du Ministère ont la possibilité de participer à des échanges de personnel dans l'un ou l'autre organisme moyennant l'approbation du PDG et du sous-ministre.

Le fait que le Bureau des passeports soit un OSS ne modifie pas le statut de fonctionnaires de ses employés ni leur représentation syndicale. Ils demeurent assujettis aux conditions d'emploi existantes.

RECRUTEMENT

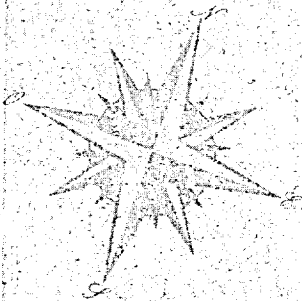
4.14 Le Bureau des passeports procède au recrutement de tout le personnel en vertu d'un pouvoir délégué conformément à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et à la politique de la Commission de la fonction publique.

PLAN DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

4.15 Le Bureau des passeports est en train d'élaborer un plan global de gestion des ressources humaines qui fait état de ses objectifs stratégiques, ses principes et ses valeurs en matière de gestion des ressources humaines, y compris la formation.

PROGRAMME DE PRIMES D'ENCOURAGEMENT

4.16 Le Bureau des passeports a un Programme de primes d'encouragement pour favoriser le respect de normes de rendement rigoureuses et reconnaître les contributions exceptionnelles de ses employés comme un rendement supérieur, de longs états de service ou des suggestions d'améliorations pratiques.



RAPPORTS

PLANS ET RAPPORTS

PLAN STRATÉGIQUE

PLAN D'ENTREPRISE

RAPPORT ANNUEL

- 4.17 Le PDG soumettra à l'approbation du sous-ministre un plan stratégique quinquennal, un plan d'entreprise annuel, un rapport annuel et tout autre rapport qui pourra être nécessaire.
- 4.18 Le Plan stratégique énonce les objectifs stratégiques du Bureau des passeports pour une période de cinq ans et sert de base à l'établissement des plans d'entreprise annuels.
- 4.19 Le Plan d'entreprise annuel énonce les objectifs de fonctionnement du Bureau des passeports pour chaque exercice financier, les activités à entreprendre pour atteindre ces objectifs et les ressources nécessaires.
- 4.20 Le Rapport annuel contient des indicateurs de rendement et des états financiers, et indique dans quelle mesure les objectifs ont été atteints.
- 4.21 La période comptable du Bureau des passeports correspond à l'exercice financier du gouvernement. Conformément à la politique et aux procédures du Conseil du Trésor concernant les fonds renouvelables et aux exigences et normes du Receveur général du Canada en matière de présentation de rapports, le Bureau préparera aux fins des Comptes publics du Canada des états financiers, y compris un état des résultats, un bilan et un état des modifications de la situation financière. Ces états financiers sont fondés sur la méthode de la comptabilité d'exercice.

PARTIE V

RELATIONS

CLIENTS

MINISTÈRE DES
AFFAIRES ÉTRANGÈRES
ET DU COMMERCE
INTERNATIONAL

MINISTÈRES DE LA
CITOYENNETÉ ET DE
L'IMMIGRATION, ET DU
SOLLICITEUR GÉNÉRAL

- 5.1 Les rapports du Bureau des passeports avec ses clients sont régis par la mission, la vision et les valeurs énoncées dans la partie III du Document cadre.
- 5.2 Le Bureau des passeports se conforme à l'orientation générale du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.
- 5.3 Le Bureau des passeports collaborera avec le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration et celui du Solliciteur général du Canada dans les questions d'intérêt commun.

ORGANISMES CENTRAUX

MINISTÈRE DES
TRAVAUX PUBLICS ET
DES SERVICES
GOUVERNEMENTAUX

PARTIE VI

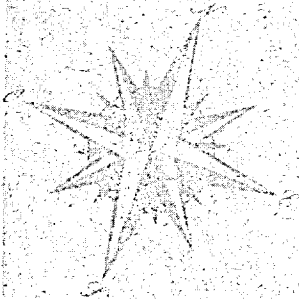
ÉVALUATION

RESPONSABILITÉ
DU PDG

CRITÈRES

VÉRIFICATION

- 5.4 Le Bureau des passeports se conformera à toutes les politiques gouvernementales émanant des organismes centraux, y compris celles concernant le lancement de nouveaux produits et la prestation de nouveaux services.
- 5.5 Le Bureau des passeports se conformera à la loi, à la réglementation et à la politique régissant l'utilisation des services communs, sauf lorsque des exemptions et des pouvoirs délégués spécifiques lui seront accordés pour lui permettre d'atteindre ses objectifs.
- 6.1 Il incombe au PDG de s'assurer que la sécurité des titres de voyage, et l'incidence et l'efficacité des services offerts par le Bureau des passeports sont évaluées tous les cinq à huit ans.
- 6.2 Le rendement du Bureau sera évalué en fonction de sa capacité de produire des titres de voyage sûrs, dans une optique de rentabilité maximale et avec le meilleur service possible. Le Plan d'entreprise annuel est le document définitif servant à évaluer le rendement.
- 6.3 Le Bureau des passeports fera l'objet d'une vérification par le Bureau du Vérificateur général du Canada.
- 6.3.1 En outre, le Bureau a établi un plan de vérification interne pour fournir à la direction une évaluation indépendante de la qualité des contrôles internes et des processus financiers du Bureau des passeports.



ANNEXE A

**BUREAU DES
PASSEPORTS
POUVOIRS
FINANCIERS ET
ADMINISTRATIFS
DÉLÉGUÉS**

**POUVOIRS
FINANCIERS**

- Classification des comptes
- Préparation et contrôle du budget
- Comptabilité et contrôle des dépenses, des recettes, de l'actif et du passif
- Rapports financiers
- Voyages et déplacements
- Examen des marchés
- Études de vérification interne
- Formation en gestion financière
- Systèmes d'information financière
- Système de comptabilité d'exercice : conception, mise en œuvre, tenue à jour, enregistrement, rapport, rapprochement
- Système de comptabilité de caisse : tenue à jour, enregistrement, rapprochement (utilisation du système ministériel)
- Manuel des politiques et des procédures
- Accueil
- Cotisations
- Primes d'encouragement
- Conférences
- Paiements forfaitaires
- Règlement sur les réclamations

**POUVOIRS
ADMINISTRATIFS**

- Acquisition de biens et de services
- Inventaire et aliénation des biens
- Administration des marchés
- Améliorations locatives et services aux locataires
- Réparation et entretien des biens et des locaux loués
- Baux (accords d'occupation de locaux)

ANNEXE B

BUREAU DES PASSEPORTS POUVOIRS DÉLÉGUÉS EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

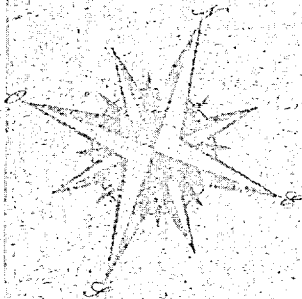
CLASSIFICATION

- Pouvoirs en matière de classification (selon la délégation des AECI)
- Programme d'accréditation
- Reclassification rétroactive des postes – plus de six mois
- Griefs
- Politique et suivi

DOTATION

- Bureau des passeports reconnaît avoir son propre instrument de délégation
- Programme d'accréditation
- Nomination avec ou sans concours (exclusion du groupe de direction)
- Nominations et affectations intérimaires
- Mutation
- Recrutement et présentation pour nomination de l'extérieur de la fonction publique
- Équité en matière d'emploi, mesures spéciales
- Gestion de la période de stage
- Autorisations sécuritaires
- Démission (acceptation d'une)
- Cessation d'une nomination à durée déterminée
- Mise en œuvre de la politique sur le réaménagement des effectifs
- Politique et suivi

RELATIONS DE TRAVAIL



- Application et interprétation des conventions collectives
- Conflits d'intérêt et code de conduite
- Désignations
- Exclusion et annulation de l'exclusion
- Dernier palier de la procédure de règlement des griefs
- Établissement des paliers de grief (1, 2 et 3)
- Cessation d'emploi

SÉCURITÉ ET SANTÉ

- Harcèlement en milieu de travail
- Application et interprétation des règlements sur les termes et conditions d'emploi
- Politique et suivi
- Refus de travailler
- Partie II du *Code canadien du travail*
- Indemnisation des accidentés du travail
- Usage du tabac en milieu de travail
- Rapport d'accident et enquête
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

RÉMUNÉRATION

- Autorisation d'une rémunération supérieure au taux minimal au moment d'une nomination
- Augmentation d'échelon (refus)
- Rémunération fondée sur le rendement
- Avancement au delà de la barrière de traitement établie
- Recouvrement de paiement en trop
- Rémunération en remplacement de la partie non expirée de la période de priorité excédentaire
- *Loi sur la saisie-arrêt et la distraction de pension*
- Politique et suivi

PROGRAMME
D'AIDE AUX
EMPLOYÉS

- Politique et suivi
- Protocole d'entente

HORAIRE DE
TRAVAIL

- Établissement d'un horaire de travail
- Double emploi
- Semaine de travail comprimée/variable
- Services supplémentaires
- Travail partagé
- Temps partiel
- Disponibilité

PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES

PROGRAMMES DE CARRIÈRE

- Programme de perfectionnement
- Programme de formation en gestion, Nominations
- Programme de rémunération d'affectation spéciale
- Programme de perfectionnement spécial

PRIMES

- Prime d'excellence
- Prime pour long service
- Prime au mérite
- Prime de rendement exceptionnel
- Certificat de retraite pour gestionnaire de grade supérieur
- Prime à l'initiative
- Programme des primes du Bureau des passeports

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

- Politique générale sur la formation
- Processus de la planification de la formation professionnelle et linguistique
- Congé d'études
- Remboursement de frais de cours
- Achat de produits et de services en formation
- Politique et suivi

LANGUES OFFICIELLES

- Gestion du programme des langues officielles
- Enquête et résolution de plaintes
- Exigences linguistiques des postes
- Délégation impérative et non impérative
- Prime au bilinguisme
- Dispositions administratives
- Traduction
- Signalisation pour services dans les deux langues officielles
- Politique et suivi

ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

- Application du programme d'équité en matière d'emploi
- Rapport à l'organisme central
- Politique et suivi

ANNEXE C

**BUREAU DES
PASSEPORTS
CONSEIL
CONSULTATIF**

Barry Mawhinney
(Président)

Conseiller juridique
Secteur des Affaires juridiques
Affaires étrangères et
Commerce international

Peter Harder

Sous-ministre
Citoyenneté
et Immigration

Garrett Lambert

Sous-ministre adjoint
Gestion ministérielle
Affaires étrangères et
Commerce international

Paul Thibault

Secrétaire adjoint
Secteur des opérations
gouvernementales de la Défense
et des Affaires extérieures
Secrétariat du Conseil du Trésor

William H. (Bill) Maguire
Maguire Travel Service Ltd.

Robert J. MacPhee
Président-directeur général
Bureau des passeports
Affaires étrangères et
Commerce international

Hans von Donhoff
(Secrétaire)

Planificateur stratégique
Bureau des passeports
Affaires étrangères et
Commerce international

ANNEXE D

**ADRESSES
DES BUREAU
DE PASSEPORTS
AU CANADA**
OPÉRATIONS DE L'EST

Frederick Square
Bureau 470
77, rue Westmorland
FREDERICTON
(Nouveau-Brunswick)

Immeuble BCIC
Bureau 801
1809, rue Barrington
HALIFAX (Nouvelle-Écosse)

Place Saint-Michel
Bureau 302
3885, boulevard Harvey
JONQUIÈRE (Québec)

2550, boul. Daniel-Johnson
Bureau 300
LAVAL (Québec)

Complexe Guy-Favreau
Tour Ouest, bureau 215
200, boul. René-Lévesque Ouest
MONTREAL (Québec)

Place de la Cité
Tour Belle Cour
4^e étage, bureau 2410
2600, boulevard Laurier
SAINTE-FOY (Québec)

3300, chemin Côte Vertu
Bureau 112
SAINT-LAURENT (Québec)

Place TD
Bureau 702
140, rue Water
ST. JOHN'S (Terre-Neuve)

OPÉRATIONS DE L'ONTARIO

Brampton Civic Centre
Bureau 305
150, promenade Central Park
BRAMPTON (Ontario)

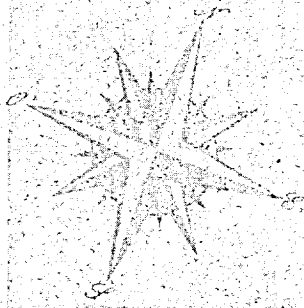
Immeuble Standard Life
Bureau 330
120, rue King Ouest
HAMILTON (Ontario)

Centre Canada Trust
5^e étage
55, rue King Ouest
KITCHENER (Ontario)

Immeuble du Gouvernement
du Canada
Bureau 803
451, rue Talbot
LONDON (Ontario)

Immeuble Royal Bank
Bureau 421
5001, rue Yonge
NORTH YORK (Ontario)

43, rue Church
6^e étage
ST. CATHARINES (Ontario)



DOCUMENT CADRE

200, Town Centre Court
Bureau 828
SCARBOROUGH (Ontario)

Immeuble Royal Insurance
Bureau 406
28, rue Cumberland Nord
THUNDER BAY (Ontario)

First Century Tower
Bureau 1100
438, avenue University
TORONTO (Ontario)

Immeuble de la Banque
Canadienne Impériale
de Commerce
Bureau 504
100, avenue Ouellette
WINDSOR (Ontario)

OPÉRATIONS DE L'OUEST

First Street Plaza
Bureau 440
138, 4^e Avenue Sud-Est
CALGARY (Alberta)

Immeuble Canada Place
Bureau 1630
9700, avenue Jasper
EDMONTON (Alberta)

1867, rue Hamilton
Bureau 502
REGINA (Saskatchewan)

Immeuble Fédéral
Bureau 605
101, 22^e Rue Est
SASKATOON (Saskatchewan)

Immeuble Guildford Landmark
Bureau 405
15127, 100^e Avenue
SURREY (Colombie-Britannique)

Sinclair Centre
Bureau 240
757, rue Hastings Ouest
VANCOUVER
(Colombie-Britannique)

Customs House
Bureau 228
816, rue Government
VICTORIA
(Colombie-Britannique)

200, avenue Graham
Bureau 910
WINNIPEG (Manitoba)

OPÉRATIONS CENTRALES

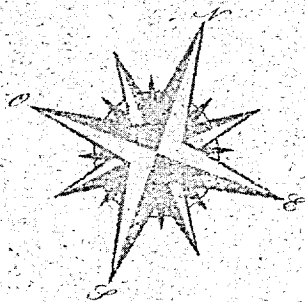
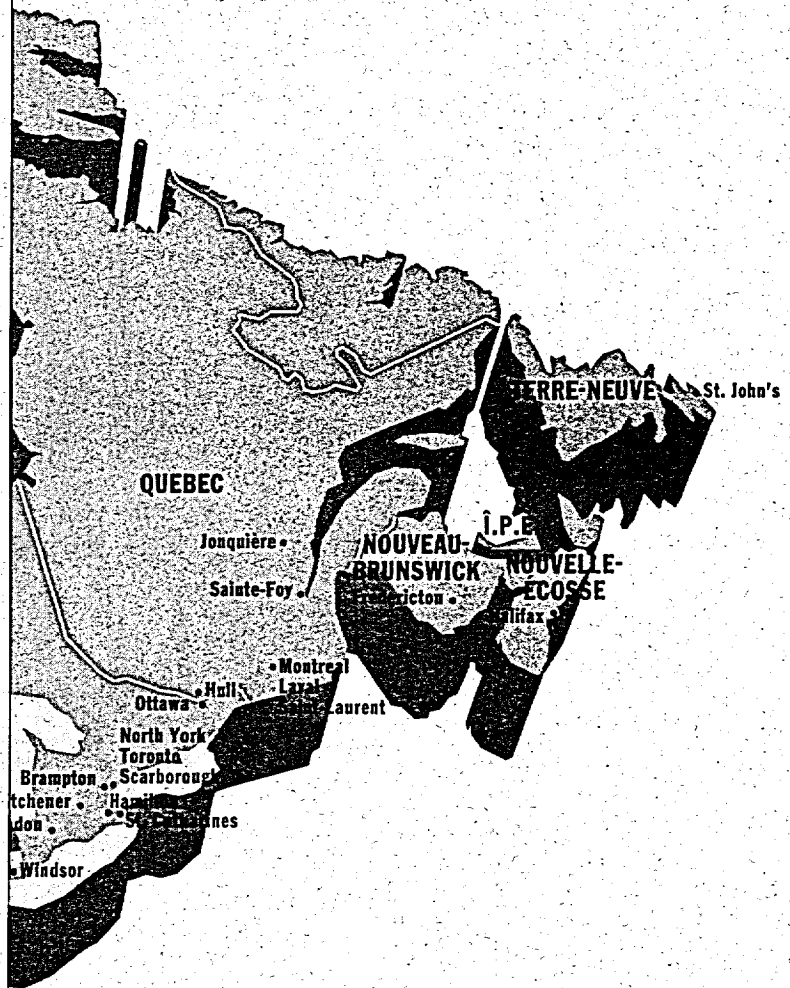
Immeuble C.D. Howe
Tour Est, niveau C-3
240, rue Sparks
OTTAWA (Ontario)

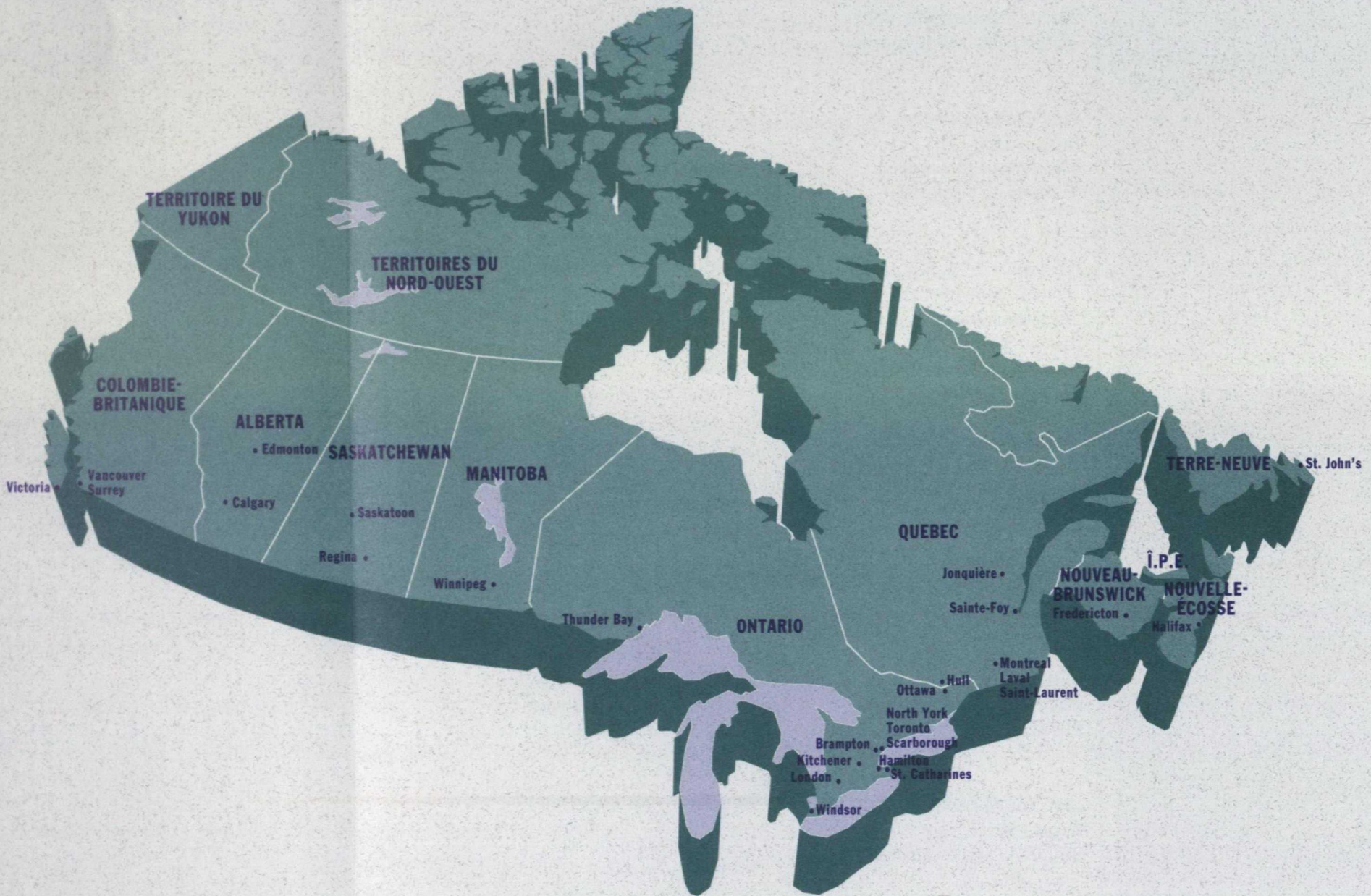
Place du Centre
Niveau du mail commercial
200, promenade du Portage
HULL (Québec)

SERVICE PAR LA POSTE

Bureau des passeports
Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
OTTAWA, (Canada)
K1A 0G3

DES BUREAUX DE PASSEPORTS AU CANADA





doc
CA1
EA620
94F62
EXF

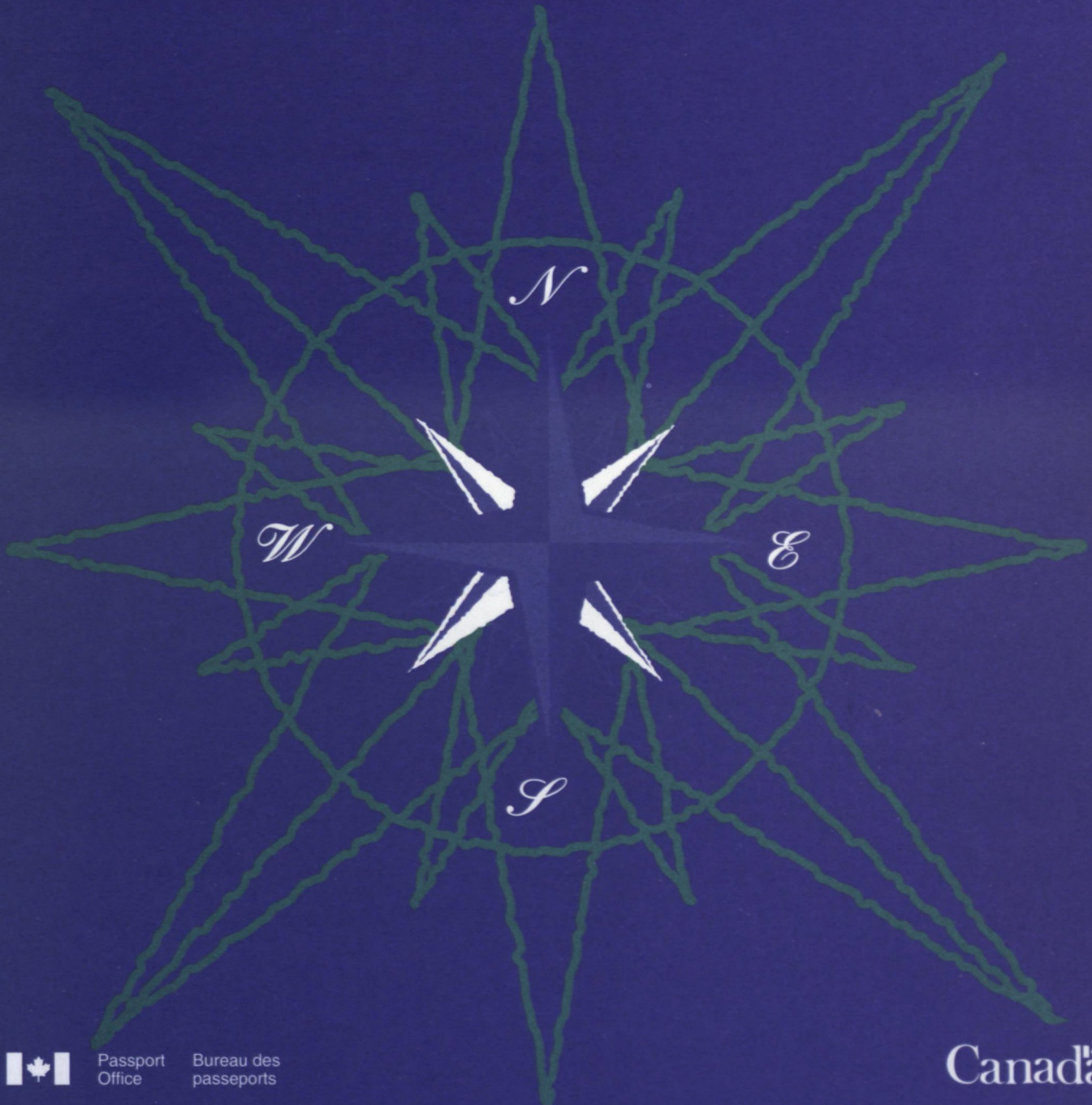
P A S S P O R T O F F I C E

AN AGENCY OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE



FRAMEWORK

D O C U M E N T



Passport Office Bureau des passeports

Canada

b3508298 (E)

b3508304 (F)

FRAMEWORK DOCUMENT

May 20, 1994

Dept. of Foreign Affairs
 Min. des Affaires étrangères

JUN 20 2001

Return to Departmental Library
 Retourner à la bibliothèque du Ministère

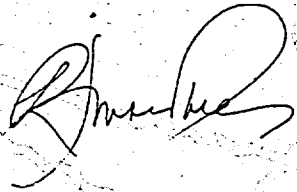
Mr. Reid Morden
 Deputy Minister of Foreign Affairs
 Foreign Affairs and International Trade
 Ottawa, Ontario
 K1A 0G2

Dear Mr. Morden:

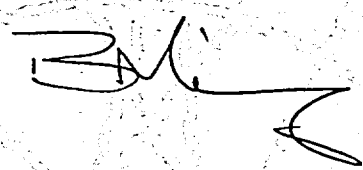
Attached for your approval, if you agree, is the Framework Document of the Passport Office, a Special Operating Agency of Foreign Affairs and International Trade.

The Framework Document is the charter of the Agency and outlines its general principles of responsibility and accountability.

Yours sincerely,



R.J. MacPhee
 Chief Executive Officer



Barry Mawhinney
 Legal Adviser
 Chairperson, Passport Office
 Advisory Board

617 7539861 617 7537761

**TABLE OF
CONTENTS**

| | |
|--|----|
| Message from the Chief Executive Officer..... | i |
| Part I Introduction | 1 |
| Part II Mandate and Role | 1 |
| Part III Mission, Vision and Values | 3 |
| Part IV Organization and Accountability Framework | 3 |
| Part V Relationships | 7 |
| Part VI Evaluation | 8 |
| Annex A Financial and Administrative Delegations | 9 |
| Annex B Human Resources Delegations | 10 |
| Annex C Advisory Board | 13 |
| Annex D Passport Office Locations in Canada | 14 |

MESSAGE FROM THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER



In December 1989, the Government of Canada announced the reorganization of several services into Special Operating Agencies. The Passport Office—one of the first five such agencies—has been operating as a Special Operating Agency since April 1, 1990.

As an integral part of becoming a Special Operating Agency, an organization must produce a Framework Document and a Business Plan. The Framework Document serves as the organization's charter and sets out, inter alia, the general principles of responsibility and accountability. In addition, the Passport Office also produces a long-term Strategic Plan.

Our first Framework Document was developed in 1990 and was the first Special Operating Agency charter document to be completed. The charter requires that the Framework Document be reviewed every three years. Accordingly, in 1993, we undertook a comprehensive review of the document which now reflects the mission, vision and corporate value statements of the Passport Office as well as the 1992 reorganization with emphasis on empowerment. It also reflects our consultations with several other Special Operating Agencies. The Framework Document is approved by the Deputy Minister of Foreign Affairs upon the recommendation of the Chief Executive Officer and the Advisory Board of the Passport Office.

We are proud of our track record and will continue to pursue vigorously our aim as a Special Operating Agency: to increase the effectiveness, efficiency and economy with which we deliver our services to the Canadian public. Our new charter will help us achieve this aim.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Robert J. MacPhee". The signature is stylized and cursive.

Robert J. MacPhee

Chief Executive Officer



PART I

INTRODUCTION

SPECIAL OPERATING
AGENCY STATUS

AIM AS AN SOA

PURPOSE OF
FRAMEWORK
DOCUMENTREVIEW
ARRANGEMENTS

- 1.1. The Passport Office was established as a Special Operating Agency (SOA) effective April 1, 1990 – in accordance with the initiative announced by the President of the Treasury Board on December 15, 1989.
- 1.2. The aim of the Passport Office as an SOA is to operate in an effective, efficient and economical fashion in delivering its services to the Canadian public. Management decisions should be based upon sound business practices and improved quality of service to customers.
- 1.3. The Passport Office Framework Document represents the Agency's constitution. It includes the mandate and role; the mission, vision and values; the organization and accountability framework; the Agency's relationships with its parent department and other organizations; and performance evaluation criteria. It also identifies the authorities delegated to the Chief Executive Officer (CEO).
- 1.4. The Passport Office and its parent department will review the Framework Document a minimum of every three years. Any changes resulting from the review will be incorporated and form part of this document.

This version of the Framework Document is the result of the first such review.

PART II

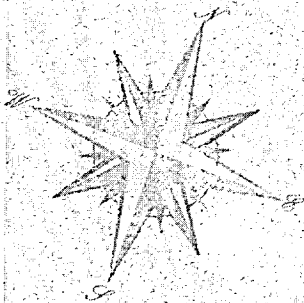
MANDATE
AND ROLE

MANDATE

- 2.1. The mandate under which the Passport Office operates is derived from the Canadian Passport Order (P.C. 1981-1472 June 4, 1981; registered as SI/81-86 and published on June 24, 1981). The Passport Office has authority to charge fees for services provided, pursuant to Section 19 of the *Financial Administration Act*.
- 2.2. The Passport Office is charged with the issuing, revoking, withholding, recovery and use of passports (meaning official Canadian travel documents). It provides services direct to Canadians and is driven by the obligation to the Canadian public inherent in its mandate.

NEW SERVICES

CLIENTS



- 2.3 The Passport Office issues numerous travel documents.
- 2.3.1 The Agency also delivers procedural guidance to missions abroad relating to the issuance, revocation, withholding, recovery and use of Canadian passports, and develops Canadian passport policy.
- 2.3.2 It provides official travel services to officials and elected representatives travelling on business on behalf of the Government of Canada or provincial or territorial governments.
- 2.3.3 In addition, it responds to international requests for advice on matters of effective and efficient delivery of a secure passport.
- 2.4 The Passport Office may develop new products or services, including developments in information technology, to improve the Agency's service to the public. In particular, it plays a leadership role in promoting the international use of machine-readable passports and other developments in passport technology to facilitate and ensure the security of international travel.
- 2.5 The Passport Office's primary clients are members of the Canadian public applying for travel documents, and other government organizations. In addition, the Agency offers services to, among others, government officials and the travel industry.

PART III

**MISSION, VISION
AND VALUES**
MISSION

3.1 To provide the Canadian public with internationally respected travel documents.

VISION

3.2 To strive for excellence in the provision of our services.

VALUES

3.3 Quality service: We provide quality service that meets or exceeds the expectations of the Canadian public.

3.4 Quality people: We are committed to recruiting and training quality people.

3.5 Integrity: We provide travel documents that enjoy high international reputation and respect.

3.6 Security: We continuously focus on the security of the travel document and its production process.

3.7 Cost-effectiveness: We deliver travel documents to the Canadian public with the highest regard for cost-effectiveness.

3.8 Efficiency: We focus on efficiency and sound management in the provision of our services.

3.9 R & D: We invest time, effort and resources in research to develop the product and the production process technology.

3.10 Recognition of achievement: We encourage and recognize high standards of achievement in our employees.

PART IV

**ORGANIZATION
AND
ACCOUNTABILITY
FRAMEWORK**
**PART OF THE
DEPARTMENT OF
FOREIGN AFFAIRS AND
INTERNATIONAL TRADE**

4.1 The Passport Office is a Special Operating Agency of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

**MINISTER OF
FOREIGN AFFAIRS**

4.2 The Minister of Foreign Affairs is accountable to Parliament for all activities of the Passport Office.

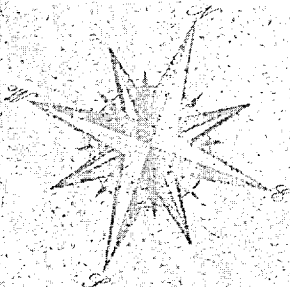
DEPUTY MINISTER,
FOREIGN AFFAIRS

LEGAL ADVISER,
FOREIGN AFFAIRS AND
INTERNATIONAL TRADE

CHIEF EXECUTIVE
OFFICER

ADVISORY BOARD

EXECUTIVE COMMITTEE



- 4.3 The Deputy Minister of Foreign Affairs is responsible for ensuring that the overall objectives of the passport activity are achieved in an effective and efficient manner.
- 4.4 The Legal Adviser, Foreign Affairs and International Trade, is responsible for the delivery of passport services abroad, and also chairs the Passport Office Advisory Board.
- 4.5 The Passport Office is headed by the Chief Executive Officer, who is responsible for the delivery of domestic passport services, policy and procedural guidance relating to the issuance, revocation, withholding, recovery and use of Canadian passports. More specifically, the CEO is responsible for the sound day-to-day management of the Agency, providing long-term strategic direction, ensuring that the Agency meets its agreed-upon objectives and performance targets, and reporting upon actual versus target performance through the reporting framework described below.
- 4.5.1 The CEO is formally accountable to the Deputy Minister of Foreign Affairs through the Legal Adviser.
- 4.5.2 The CEO has all authorities vested in the Deputy Minister with regard to the functions listed in Annex A, the financial and administrative delegations, and Annex B, the human resources delegations.
- 4.6 The Passport Office Advisory Board provides strategic advice to the Agency and reviews and recommends for approval by the CEO and Deputy Minister the corporate documents of the Agency.
- 4.6.1 The Board consists of seven members and a Secretary. It is chaired by the Legal Adviser who also appoints the members on the recommendation of the CEO. The CEO is an ex officio member of the Board and the Strategic Planner is the permanent Secretary. Members are drawn from the Department of Foreign Affairs and International Trade, other government departments, other SOAs, and the private sector, particularly the travel industry. Members serve two-year terms, with the term of office of either three or four members expiring each year.
- 4.6.2 The role of the Board is purely advisory and its recommendations are not legally binding on the Passport Office.
- 4.7 The Executive Committee is chaired by the CEO and constitutes the senior management decision-making body of the Passport Office. The Committee consists of all directors of the Passport Office, including the Strategic Planner.

STRUCTURE

- 4.8 The Passport Office consists of a central administration and four regional operations (Western, Ontario, Eastern and Central). Changes in organizational structure or in location of the Agency's headquarters or other offices are for the CEO to determine, in accordance with the Agency's needs.

FINANCIAL
STRUCTURE

FEE DEPENDENCY

- 4.9 The Passport Office finances its operations entirely from revenues generated by the fees received for travel documents and other services. The fees reflect the costs and market value of the travel documents. The fee structure is recommended by the Treasury Board and approved by the Governor in Council. Fees are adjusted whenever necessary in order to recover over time the full cost of all services.

REVOLVING FUND
FEE DEPENDENCY

- 4.10 The Office operates under a revolving fund. The fund may accumulate surpluses or deficits up to a maximum of \$4 million in its accumulated net charge against the fund's authority account, and is authorized to carry over surplus revenue to offset future shortfalls. The spending authority of the Passport Office includes the accumulated reserves plus the \$4 million in any given year. To date the accumulated surplus reserve stands at about \$21 million.

ACCOUNTING

- 4.11 The Office operates financial control and management accounting systems that enable management to review regularly the Agency's performance (including costs, retained earnings, profitability, cash flow and human resources consumption) against agreed budgets. The accounting system meets the standards established by the Treasury Board for the operation of a revolving fund.

HUMAN RESOURCES

CEO RESPONSIBILITY

- 4.12 The CEO is responsible for the day-to-day management of Passport Office personnel and has authority to make changes in the organization in pursuit of the Agency's overall aim and objectives. These specific responsibilities (see Annex B) are carried out in accordance with relevant central agencies and Passport Office policies and guidelines. The Passport Office reports directly to central agencies on accomplishments, policy and monitoring issues related to human resource activities.

STATUS OF EMPLOYEES

- 4.13 The employees of the Passport Office are employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade. Employees of both the Office and the Department have the opportunity for interchange assignments in either organization, with the agreement of the CEO and the Deputy Minister. The Agency's designation as an SOA does not affect the status of Passport Office employees as public servants, nor does it affect their union representation. They remain subject to existing terms and conditions of employment.

RECRUITMENT

- 4.14 Recruitment of all staff is carried out by the Passport Office under delegated authority in accordance with the Public Service Employment Act and Public Service Commission policy.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT PLAN

- 4.15 The Passport Office is developing a comprehensive plan for the management of human resources, setting out the Agency's strategic objectives, principles and values of human resource management, including training.

INCENTIVE AWARDS PROGRAM

- 4.16 The Passport Office has an Incentive Awards Program to encourage high standards of achievement and to recognize exceptional contributions such as outstanding performance, long service and practical suggestions for improvement.

REPORTING FRAMEWORK

PLANS AND REPORTS

- 4.17 The CEO will submit to the Deputy Minister for approval a five-year Strategic Plan, an annual Business Plan, an Annual Report and any other reports that may be required.

STRATEGIC PLAN

- 4.18 The Strategic Plan enunciates the strategic objectives of the Passport Office for a five-year period and forms the basis for the development of annual Business Plans.

BUSINESS PLAN

- 4.19 The annual Business Plan identifies the operating objectives of the Passport Office for each fiscal year, the activities to be undertaken to meet those objectives and the resources required.



ANNUAL REPORT

4.20 The Annual Report includes performance indicators, measurement of the extent to which objectives have been accomplished, and financial statements.

4.21 The Passport Office's accounting year will be the government's fiscal year. In accordance with Treasury Board policy and procedures for revolving funds and the reporting requirements and standards of the Receiver General for Canada, the Agency will prepare, as part of the Public Accounts of Canada, financial statements including an operating statement, a balance sheet and a statement of changes in financial position. These financial statements are based on the accrual accounting method.

PART V

RELATIONSHIPS

CLIENTS

5.1 The Passport Office's relationship with its clients is governed by the mission, vision and values enunciated in Part III of the Framework Document.

DEPARTMENT OF
FOREIGN AFFAIRS AND
INTERNATIONAL TRADE

5.2 The Passport Office respects the general policy direction of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

DEPARTMENT OF
CITIZENSHIP AND
IMMIGRATION AND
SOLICITOR GENERAL

5.3 The Passport Office will co-operate with the Department of Citizenship and Immigration and the Ministry of the Solicitor General Canada on matters of common interest.

CENTRAL AGENCIES

5.4 The Passport Office will respect all government policy emanating from central agencies, including those pertaining to the introduction of new products and services.

DEPARTMENT OF
PUBLIC WORKS AND
GOVERNMENT SERVICES

5.5 The Passport Office will be bound by relevant legislation, regulation and policy related to the use of common services except where specific exemptions and delegations are granted in order to meet its objectives.

PART VI

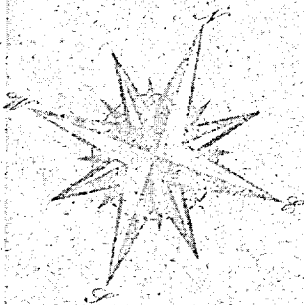
EVALUATION

CEO RESPONSIBILITY

CRITERIA

AUDIT

- 6.1 The CEO is responsible for ensuring that the security of the travel document and the impact and effectiveness of services provided by the Passport Office are evaluated every five to eight years.
- 6.2 The Agency's performance will be evaluated based on its ability to produce secure travel documents with the highest regard for cost-effectiveness and the maximum possible level of service. The annual Business Plan is the definitive document against which performance will be judged.
- 6.3 The Passport Office will be subject to audit by the Office of the Auditor General of Canada.
- 6.3.1 In addition, the Agency has put in place an internal audit plan to provide management with an independent assessment of the quality of the Passport Office's internal controls and business processes.



ANNEX A

**PASSPORT
OFFICE
FINANCIAL AND
ADMINISTRATIVE
DELEGATIONS**

FINANCIAL

- Classification of Accounts
- Budget Preparation and Control
- Accounting and Control of Expenditures, Revenues, Assets and Liabilities
- Financial Reporting
- Travel and Relocation
- Contract Review
- Internal Audit Studies
- Financial Training
- Financial Information Systems
- Accrual Accounting System: design, implementation, maintenance, recording, reporting, reconciliation
- Cash Accounting System: maintenance, recording, reconciliation (use of departmental system)
- Policies and Procedures Manual
- Hospitality
- Membership Fees
- Incentive Awards
- Conference
- Ex Gratia Payments
- Claims Regulations

ADMINISTRATIVE

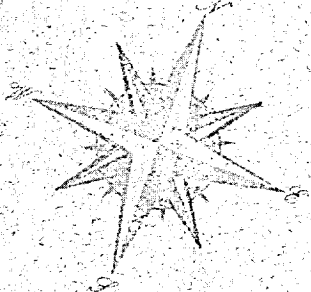
- Acquisition of Goods and Services
- Inventory and Disposal of Assets
- Contract Administration
- Leasehold Improvements and Tenant Services
- Repair and Maintenance of Goods and Leased Accommodation
- Leases (occupancy instruments)

ANNEX B

PASSPORT
OFFICE
HUMAN
RESOURCES
DELEGATIONS
CLASSIFICATION

STAFFING

STAFF RELATIONS



- Classification Authority (as per FAIT delegated authorities)
- Classification Specialists Accreditation
- Reclassification of Positions Retroactively – 6 months plus
- Grievance.
- Policy and Monitoring

- PO recognized to have its own instrument of Delegation
- Accreditation Program
- Appointment with and without Competition (excluding Executive Group)
- Acting Appointments and Assignments
- Deployment
- Recruitment and Referral for Appointment from outside the Public Service
- Employment Equity, Special Measures
- Administration of Probationary Period
- Security Clearances
- Resignation (acceptance of)
- Termination of Specified Period Appointment
- Application of Workforce Adjustment Policy
- Policy and Monitoring

- Administration and Interpretation of Collective Agreements
- Conflict of Interest and Code of Conduct
- Designations
- Exclusions and De-exclusions
- Final Level Grievance
- Establishment of Grievance Levels (1, 2 and 3)

SAFETY AND HEALTH

- Termination of Employment
- Harassment in the Workplace
- Application and Interpretation of Terms and Conditions of Employment
- Policy and Monitoring
- Refusal to Work
- Part II of the Canada Labour Code
- Worker's Compensation
- Smoking in the Workplace
- Accident Reporting and Investigation
- Workplace Hazardous Material Information System (WHMIS)

COMPENSATION

- Authorize Pay above Minimum on Appointment
- Pay Increment (denial)
- Performance Pay
- Progression of Salaries beyond a Salary Barrier
- Recovery of Overpayment
- Payment in Lieu of Unfulfilled Surplus Period
- Garnishment Attachment and Pension Diversion Act
- Policy and Monitoring

EMPLOYEE
ASSISTANCE
PROGRAM

- Policy and Monitoring
- Memorandum of Understanding

HOURS OF WORK

- Scheduling Hours of Work
- Dual Employment
- Compressed/Variable Work Week
- Extra Duty
- Job Sharing
- Part-time
- Stand by Duty

HUMAN RESOURCE PLANNING

CAREER PROGRAMS

- Career Assignment Program
- Management Training Programs, Nominations
- Special Assignment Pay Plan
- Special Development Programs

AWARDS

- Award of Excellence
- Long Service Award
- Merit Award
- Outstanding Achievement Award
- Senior Officer Retirement Certificate
- Suggestions Award
- Passport Office Award Programs

TRAINING AND DEVELOPMENT

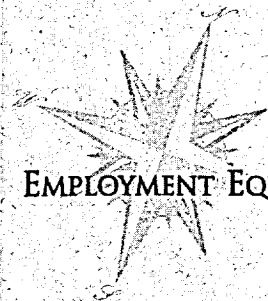
- General Training Policy
- Professional and Linguistic Training Planning Process
- Educational Leave
- Refund of Course Fees
- Purchase of Goods and Training Services
- Policy and Monitoring

OFFICIAL LANGUAGES

- Management of the Official Languages Program
- Complaint Investigation and Resolution
- Language Requirements of Positions
- Imperative and Non-imperative Delegation
- Bilingualism Bonus
- Administrative Arrangements
- Translation
- Signage for Services in Both Official Languages
- Policy and Monitoring

EMPLOYMENT EQUITY

- Administration of Employment Equity Program
- Reporting to Central Agency
- Policy and Monitoring



ANNEX C

**PASSPORT
OFFICE
ADVISORY
BOARD**

**Barry Mawhinney
(Chair)**

Legal Adviser
Legal Affairs Branch
Foreign Affairs and
International Trade

Peter Harder

Deputy Minister
Citizenship and Immigration

Garrett Lambert

Assistant Deputy Minister
Corporate Management
Foreign Affairs and
International Trade

Paul Thibault

Assistant Secretary
Government Operations
Defence and External Affairs
Program Branch
Treasury Board Secretariat

William H. (Bill) Maguire
Maguire Travel Service Ltd.

Robert J. MacPhee
Chief Executive Officer
Passport Office
Foreign Affairs and
International Trade

**Hans von Donhoff
(Secretary)**

Strategic Planner
Passport Office
Foreign Affairs and
International Trade

ANNEX D

**PASSPORT
OFFICE
LOCATIONS IN
CANADA**
EASTERN OPERATIONS

Suite 470
Frederick Square
77 Westmorland Street
FREDERICTON, New Brunswick

Suite 801
CIBC Building
1809 Barrington Street
HALIFAX, Nova Scotia

Suite 302
Place Saint-Michel
3885 Harvey Boulevard
JONQUIÈRE, Quebec

Suite 300
2550 Daniel-Johnson Boulevard
LAVAL, Quebec

Suite 215, West Tower
Complexe Guy-Favreau
200 René-Lévesque Boulevard West
MONTREAL, Quebec

4th Floor, Suite 2410
Belle Cour Tower
Place de la Cité
2600 Laurier Boulevard
SAINTE-FOY, Quebec

Suite 112
3300 chemin Côte Vertu
SAINT-LAURENT, Quebec

Suite 702
TD Place
140 Water Street
ST. JOHN'S, Newfoundland

ONTARIO OPERATIONS

Suite 305
Brampton Civic Centre
150 Central Park Drive
BRAMPTON, Ontario

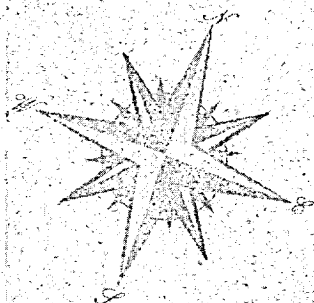
Suite 330
Standard Life Building
120 King Street West
HAMILTON, Ontario

5th Floor
Canada Trust Centre
55 King Street West
KITCHENER, Ontario

Suite 803
Government of Canada Building
451 Talbot Street
LONDON, Ontario

Suite 421
Royal Bank Building
5001 Yonge Street
NORTH YORK, Ontario

6th Floor
43 Church Street
ST. CATHARINES, Ontario



Suite 828
200 Town Centre Court
SCARBOROUGH, Ontario

Suite 406
Royal Insurance Building
28 Cumberland Street North
THUNDER BAY, Ontario

Suite 1100
First Century Tower
438 University Avenue
TORONTO, Ontario

Suite 504
Canadian Imperial Bank of
Commerce Building
100 Ouellette Avenue
WINDSOR, Ontario

WESTERN OPERATIONS

Suite 440
First Street Plaza
138-4th Avenue South East
CALGARY, Alberta

Suite 1630
Canada Place Building
9700 Jasper Avenue
EDMONTON, Alberta

Suite 502
1867 Hamilton Street
REGINA, Saskatchewan

Suite 605
Federal Building
101-22nd Street East
SASKATOON, Saskatchewan

Suite 405
Guildford Landmark Building
15127-100th Avenue
SURREY, British Columbia

Suite 240
Sinclair Centre
757 Hastings Street West
VANCOUVER, British Columbia

Suite 228
Customs House
816 Government Street
VICTORIA, British Columbia

Suite 910
200 Graham Avenue
WINNIPEG, Manitoba

CENTRAL OPERATIONS

Level C-3, East Tower
C.D. Howe Building
240 Sparks Street
OTTAWA, Ontario

Commercial Floor
Place du Centre
200 Promenade du Portage
HULL, Quebec

MAILED-IN APPLICATIONS

The Passport Office
Department of Foreign Affairs
and International Trade
OTTAWA, Canada
K1A 0G3

PASSPORT
OFFICES
ACROSS
CANADA

