



Bureau des  
passeports

Passport  
Office



Bureau des passeports

# Rapport annuel

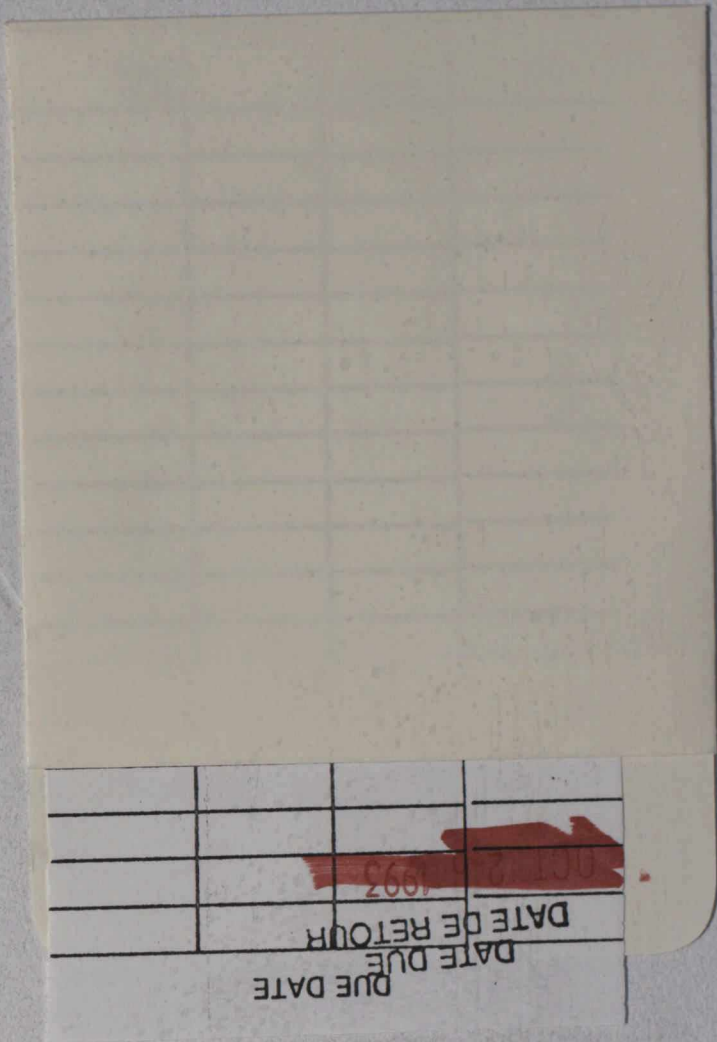
1991-1992

Canada

Une agence d'Affaires extérieures  
et Commerce extérieur Canada

An agency of External Affairs  
and International Trade Canada





Si vous désirez avoir des exemplaires supplémentaires de ce Rapport annuel, veuillez vous adresser au :

Services des communications  
Bureau des passeports  
Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada  
Ottawa, Canada  
K1A 0G3  
Tél. : (819) 953-4283

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992  
N° de catalogue : E77-1992  
ISBN 0-662-59308-1







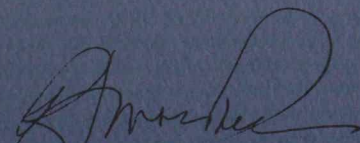
Bureau des  
passeports    Passport  
Office

Une agence d'Affaires extérieures  
et Commerce extérieur Canada

DE L'ADMINISTRATEUR EN  
CHEF DES OPÉRATIONS :

**J**E SUIS HEUREUX DE VOUS  
FAIRE PARVENIR UN EXEMPLAIRE  
DU DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL  
DU BUREAU DES PASSEPORTS.  
LE RAPPORT PORTE SUR LES  
ACTIVITÉS DE LA DEUXIÈME ANNÉE  
DE FONCTIONNEMENT DU BUREAU  
DES PASSEPORTS EN TANT  
QU'ORGANISME DE SERVICE  
SPÉCIAL D'AFFAIRES EXTÉRIEURES  
ET COMMERCE EXTÉRIEUR CANADA,  
SOIT L'ANNÉE 1991-1992.  
J'ESPÈRE QUE CE RAPPORT  
CONSTITUERA POUR VOUS UNE  
SOURCE DE RENSEIGNEMENTS  
UTILLES.

SI VOUS DÉSIREZ D'AUTRES  
EXEMPLAIRES, N'HÉSITEZ SURTOUT  
PAS À COMMUNIQUER AVEC NOS  
SERVICES DES COMMUNICATIONS.

  
R.J. MACPHEE



*Bureau des passeports*

**Rapport annuel**

**1991-1992**





*Bureau des passeports*

***Rapport annuel***

**1991-1992**









RIVIÈRE • MICHEL LARIVIÈRE • DIANE LAROCQUE • JESAN LAROSE • LEO LATULIPPE • SUZANNE LAURIN  
RICHARD LAURIN • WAYNE LAURIN • PAUL LAUZIÈRE • SYLVAIN LAUZON • MICHEL LAVERDURE • LOUISE  
AVICTOIRE • LINDA LAVIGNE • CHRISTIANE LAVIGNE • MARK LAVIOLETTE • GINETTE LAVOIE • PETER  
LAWRENCE • HELEN LAWSON • MARIE-ANNE LE CUNFF • MARGUERITE LE FEUVRE • LISE LEBLANC  
JEAN-PIERRE LEBLANC • JEAN-PIERRE LECOMTE • SYLVIE LECOMTE-MONETTE • CLIVE LEDGER  
MARIO LEDUC • MICHEL LEDUC • NICOLAS LEDUC • DAISY LEE • RONALD LEFEBVRE • JUDITH LEFEBVRE  
FRANCINE LÉGARÉ • MARJOLAINE LEGAULT • MICHELINE LEGENDRE • JOHANNE LEMIEUX • NICOLE  
LEPAGE • LORRAINE LEPAGE • JUANITA LÉPINE • COLETTE LÉROUX • MADELEINE LÉROUX • CHRISTINE  
LESAGE • MICHEL LESPÉRANCE • LOUISE LÉVEILLÉE • MICHELINE LEVESQUE • LYNE LEVESQUE • MARILYN  
LIBERTY • LESLIE LOGAN • DOMINIQUE LOISELLE • SANDRA LOISI • LINDA LOUIS-SEIZE • DENISE LOYER  
LIAO LIU • CARL MAJOR • MICHÈLE MACHALEK • SCOTT MACLEAN • JEAN-PAUL MAGAZINICH • JOSÉ  
MAGLIOCCO • LISETTE MAILLOUX • POPI MAKRIS • PATRICIA MALCOLM • LOUIS MALTAIS • DANIEL  
MANSEAU • JULIETTE MARCEAU • MARY MARCON • MADELEINE MARCOTTE • SILVANA MARINI • ALEX  
MARTIN • IRÈNE MARTEL • MARCEL MARTEL • ALICE MARTEL • BONNIE MARTIN • DERREK MASTERS  
MIKKI MASTROKALOS • GILBERT MAURICE • DARLENE MAYER • MONETTE MAZEROLLE • GLORIA  
MCARTHUR • LYLE MCCANN • STEVE MCDONALD • HARRY MCDOWELL • TERESA-ANN MCFADDEN  
PATRICK MCGLADE • ROSALIND MCWILLIAM • NATHALIE MELOCHE • MICHÈLE MÉNARD • MICHÈLE  
MÉNARD • LOFTI MERABET • SUSAN MICHAELS • THÉRÈSE MICHAUD • JOHN MILCHAK • BRENT MILES  
NAIFA MILLER • YVONNE MILLS • LYNNE MIRON • RONIT MIZRAHI • GARRY MOHR • DOMINIQUE MOISAN  
LOUISE MONAGHAN • MONIQUE MONETTE • DENISE MONGEON • NANCY MORAN • FRANCINE MORIN  
LINDA MORIN • CARL MORIN • THELMA MORRIS • WENDEL MUHLBACH • SHIRLEY MULDOON  
PATRICK MURPHY • JOHN MURRAY • HELEN MUSSELL • PETER NANSEN • RONALD NASRALLAH • DIANNE  
NEFAT • RANDY NELSON • BARRY NEUFELD • JOY NISBET • MAUREEN NOLAN • THERESA NOSS • RUTH  
O'BRIEN • MAURICE O'CONNELL • KEITH O'CONNOR • TRACI O'FLAHERTY • RUTH O'NEIL • ROBERT O'REILLY  
PATRICIA OHNONA • DHARMA OJHA • CAROLE OLACHEA • GUY OSBORNE • CAROLE OSBORNE  
CLAUDETTE PAGEAU • THERESA PAMLILIO • CHRISTINE PAOLINI • SERGE PAQUETTE • PIERRE PAQUETTE  
ROLAND PARADIS • FLORENCE PARÉ • MONIK PARENT • MARIE-CLAIRE PARENT • FRANCE PAUL-SAUMURE  
CRAIG PERKIN • DENIS PERRIER • JACQUES PERRON • FRANCESCA PERRON • DARCY PESKETT • HALINA  
PETERSCHEIN • DIANE PETERSON • JOANNE PHILIPPE • TRYNA PICARD • MICHEL PICARD • SYLVETTE  
PILON • DANIELLE PINARD • ANNETTE PINTO • JOANNE PLOUFFE • CINDY PLUJA • LINDA POIRIER • CELINE  
POIRIER • SYLVETTE POITRAS • GINETTE POMERLEAU • SANDRA POMPILI • RODGER PORRIOR • CAROL  
POTTS • PAUL POTVIN • MURIELLE POULIN • DARLENE POWDER • EMILY POZNANSKI • DENIS PRAT  
DENISE PRIMEAU • DOMINIQUE PRONOVOST • ROBERT PROULX • HELENE PROULX • MARC PROULX  
JOANNE PUGIN • JOANNE RACINE • JENNIFER RACINE • NANCY RAINBOTH • LISE RAINVILLE • LISE  
RAINVILLE • LUCY RAMOS JACQUELINE RANGER • ANDREW RAWLINS • AZUCENA RECARIO • KAREN  
REGIMBALD • CATHERINE REGO • CLAIRE REITANO • MILLENT REYNOLDS • CHRISTINE RICE • MURIEL  
RICHARDSON • LYNN RICHER • DEBBIE RICHER • JEAN RICHER • SYLVIE RICHER • PETER RIDDER  
RICHARD ROBILLARD • CATHERINE ROBINSON • HUGUETTE ROCHON • NANCY ROCKBURN • ALICE  
RODRIGUE • DANIEL ROGER • FLETCHER ROLETTI • LYNN ROSS • JACQUELINE ROUSSEL • LAURA ROWAN  
BRUCE ROXBURGH • LINDA RUCKSTUHL • MARIE RUEST • DAMON RUNYON • DONNA RUSICK • LESLIE  
RUSSELL • JAYNE RUSSELL • MARSHA RYAN • PATRICK SAAD • ESTELLE SABAUEU • CATHERINE SALTER  
ELIZABETH SAMEC • TIM SANDERS • DIANE SANS CARTIER • GARY SAUMURE • JAMES SAUMURE  
CHANTEL SAUVÉ • JOSÉE SAVAGE • JANET SAWOHUK • DELLA SAYER • KIMBERLEY SCHROEDER • ERIC  
SCOTT • SHEILAGH SEALE • DEBORAH SEEBOLD • NIRUPA SEENARINE • MARIELLE SEQUIN • MARIE SERRA  
CARMEN SERRE • ANDREA SHARPE • SIMA SHAYO • HELENA SILWANOWICZ • NATHALIE SIMON • LOUIS  
SIMON • MALKA SIMON • HEATHER SLOAN • CATHY SMITH • FRANCE SOUCHÈREAU • GINETTE SOULIÈRE  
LEMIÈUX • ANTONIO SOUSA • SANDRA SQUIRES • LINE ST-JEAN • PAULINE ST-LOUIS • DIANE ST-AMAND  
PAUL ST-JACQUES • COLETTE ST-JACQUES • MONIQUE ST-LAURENT • MANON ST-LOUIS • NATHALIE  
ST-ONGE • ANN STALINSKI • ANTONIO STAVOLE • GIUSEPPINA STEFANI • DIANE STEVENS • IAN STEWART  
PAULINE STROUD • MARIBETH SUTHERLAND • SHIRLEY SUTTON • PEARL SYNEK • MURIELLE TAILLEUR  
MARJOLAINE TARDY • KAREN TATE • DOUG TEMPLE • GHISLAINE THERRIEN • LORRAINE THIBAUT  
JOCELYNE THIVIÈRE • GORDON THOMAS • SHEILA THOMSON • DAWNA TINMAN • VELDA TIZZARD • MAR  
TOTH • TERRY TREMBLAY • NICOLE TREMBLAY • GINETTE TREMBLAY • EDITH TREMBLAY • LOUIS  
TREPANIER • JACKIE TRUCIOS • SYLVIE TURCOTTE • NICOLE URQUHART • GINETTE VAILLANCOURT • RYAN  
VAN DENBOGAERDE • MARIA VARANO • PHILO VAYALUMKAL • JEANNETTE VERDON • JANE VERNE  
JOCELYNE VILLENEUVE • HUGUETTE VINCENT • HANS VON DONHOFF • SONJA VUKSINIC • JANE  
WALDON • CATHERINE WALKER • GILLIAN WALKER • GEORGINA WALLIS • TRISH WALSH • PHYLLIS WAR  
LORRAYNE WASYLYSHEN • DONNA WEATHERALL • CHARLENE WEE TOM • ELEANOR WELLMAN • NEVILL  
WELLS • IAN WEYMAN • LOUISE WHITE • MARGARET WHITE • DEBORAH WILBY • AGNES WILLIAM  
SHIRLEY WILSON • REBECCA WILSON • KARIN WINKLER • NICHOLAS WISE • SHELLEY WITIUK • KAREN  
WONG • LAURIE WYATT • FUNDA YILMAZ • DAWN YOUB • MARY-JOE YOUNG • MELISSA YOUNG • ALIN  
ZEITOUNE • NELL ZILBERBERG • GARRY MOHR • KERRY BYRNE • DANIEL ROGER • LOUIS FREDERIC  
DOMINIQUE PRONOVOST • ROBERT GROULX • LAURA HARVEY • LUCY CHIK • ROBERT J. MACPHE





External Affairs and International Trade Canada

Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada

Canada

L'honorable Barbara McDougall, C.P., députée  
Secrétaire d'État aux Affaires extérieures  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G2

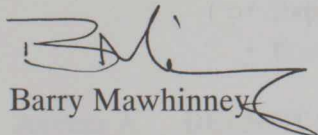
Madame la Ministre,

Nous avons l'honneur de vous présenter le Rapport annuel du Bureau des passeports, un Organisme de service spécial d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

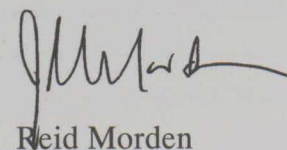
Le Rapport porte sur les activités du Bureau des passeports relatives à l'exercice clos le 31 mars 1992.

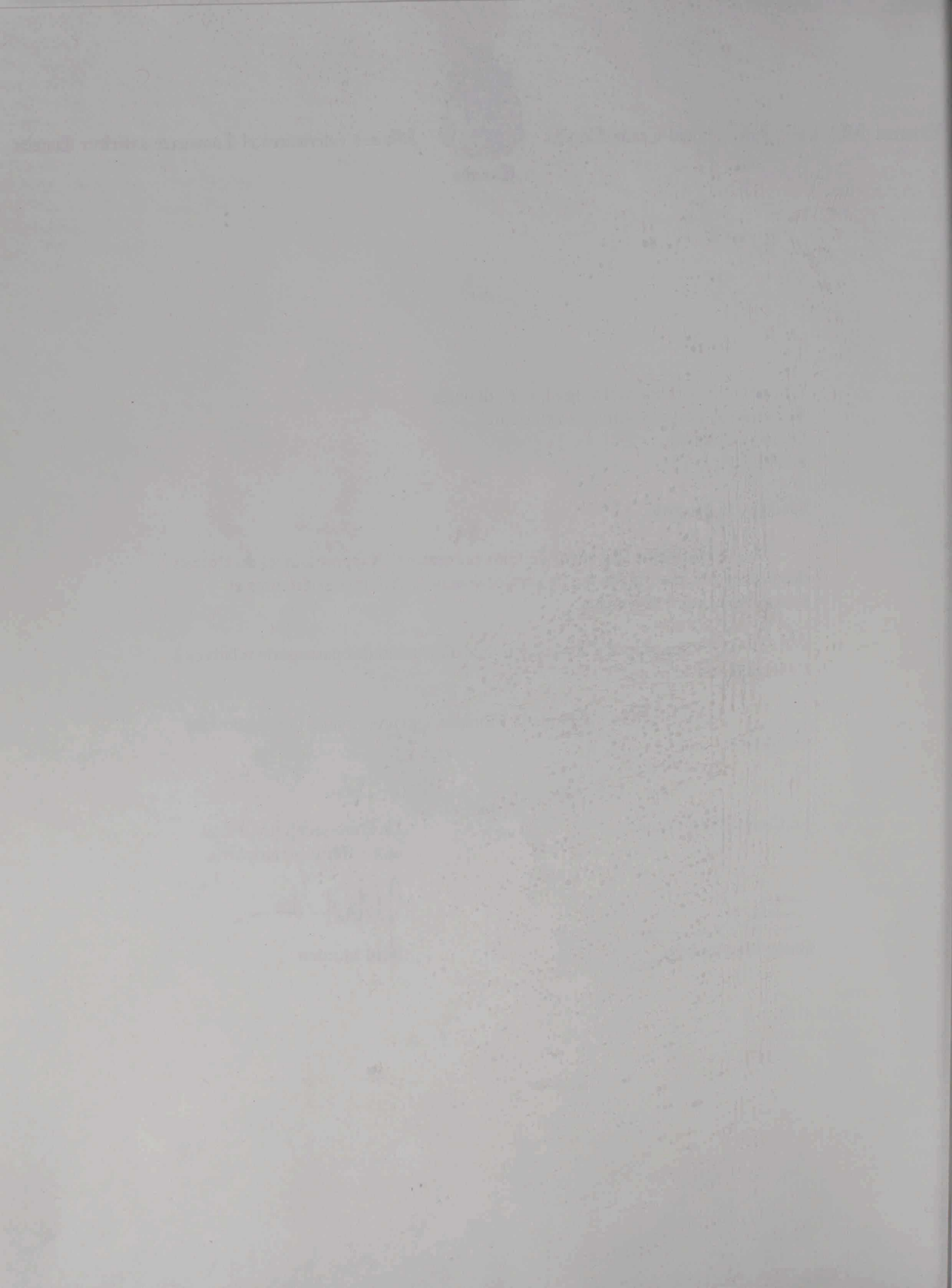
Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Conseiller juridique,

  
Barry Mawhinney

Le Sous-secrétaire d'État  
aux Affaires extérieures,

  
Reid Morden







<b>MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR EN CHEF DES OPÉRATIONS .....</b>	<b>i</b>
<b>Chapitre 1 RESPONSABILITÉS DU BUREAU DES PASSEPORTS.....</b>	<b>1</b>
Mandat.....	1
Statut d'organisme de service spécial .....	1
Infrastructure .....	1
Titres de voyage .....	3
<i>Le premier voyage de votre passeport .....</i>	<i>4</i>
Le défi qui nous attend.....	6
<b>Chapitre 2 RÉALISATION DES OBJECTIFS .....</b>	<b>9</b>
Indicateurs de rendement .....	9
• Volume.....	9
• Productivité .....	10
• Recettes .....	11
• Dépenses.....	11
Finances et administration .....	12
Administration du personnel.....	14
Services de gestion.....	15
Opérations régionales.....	17
• Centre .....	17
• Est.....	18
• Ontario.....	19
• Ouest.....	21
Services de passeport à l'étranger .....	22
<b>Chapitre 3 CE QUE NOUS RÉSERVE L'AVENIR.....</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre 4 RENDEMENT FINANCIER .....</b>	<b>25</b>
• Rapport de gestion.....	25
• États financiers .....	26
<b>Annexe A DÉCRET SUR LES PASSEPORTS CANADIENS .....</b>	<b>33</b>
<b>Annexe B HISTORIQUE DU BUREAU DES PASSEPORTS .....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe C ORGANISATION DU BUREAU DES PASSEPORTS .....</b>	<b>43</b>
<b>Annexe D ADRESSES DES BUREAUX DES PASSEPORTS AU CANADA .....</b>	<b>45</b>
<b>Annexe E MEMBRES DU CONSEIL CONSULTATIF .....</b>	<b>47</b>

MEMORANDUM FOR THE DIRECTOR

DATE: 10/15/54

TO: THE DIRECTOR

FROM: SAC, NEW YORK

SUBJECT: [Illegible]

RE: [Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]

[Illegible]





Depuis que j'ai rallié l'équipe du Bureau des passeports, en mai 1991, j'ai eu l'occasion de constater que celui-ci méritait son excellente réputation. Le prestige dont il jouit tient aux efforts du personnel consciencieux et dévoué assurant la production et la délivrance des titres de voyage canadiens bénéficiant d'un grand crédit à l'étranger.



Robert J. MacPhee  
Administrateur en chef des opérations

Manifestement, les employés du Bureau des passeports sont notre principal atout. Ayant dépassé toutes les attentes par le passé, ils envisagent l'avenir avec impatience et enthousiasme.

L'année 1991-1992 aura permis d'aborder bon nombre de changements et de mettre en route plusieurs projets qui influent sur notre fonctionnement. Au nombre de ceux-ci figurent des perfectionnements technologiques, la conception d'un nouveau livret de passeport, une réforme de la structure organisationnelle du Bureau qui confiera des responsabilités et des obligations accrues aux gestionnaires, et l'amélioration de la gestion des ressources humaines ainsi que des communications et de la formation.

Ces changements sont dictés par un souci constant de sécurité, par les espérances grandissantes des clients concernant la qualité du service, et par les pressions qui s'exercent sur les coûts de production de nos produits et services.

Il ne fait aucun doute que le Bureau des passeports, fort de l'appui de l'excellente équipe d'employés que j'ai l'honneur de diriger, continuera de tenir tous les paris que l'avenir lui réserve.

Robert J. MacPhee  
Administrateur en chef des opérations

# Administrative Operations

The following information is provided for your reference. It is intended to assist you in understanding the administrative procedures and policies of the organization.

Administrative operations are essential to the smooth functioning of the organization. This section outlines the key areas of responsibility and the procedures that govern these operations.

The primary focus of administrative operations is to ensure that the organization's resources are used efficiently and effectively. This involves a variety of tasks, including personnel management, financial control, and legal compliance.

Administrative operations also play a critical role in supporting the organization's strategic goals. By providing the necessary infrastructure and services, the administrative department enables the organization to focus on its core business activities.

The administrative department is responsible for maintaining accurate records and reports. This information is used for a variety of purposes, including financial reporting, legal compliance, and strategic planning.

Administrative operations are also responsible for ensuring that the organization complies with all applicable laws and regulations. This involves staying up-to-date on changes in the law and implementing appropriate controls to prevent non-compliance.

The administrative department works closely with other departments to ensure that the organization's operations are coordinated and efficient. This involves regular communication and collaboration to address any issues that may arise.

Administrative operations are a vital part of the organization's success. By providing the necessary support and services, the administrative department enables the organization to achieve its goals and maintain its competitive edge.







### Mandat

Le Bureau des passeports administre, en vertu d'une autorisation expresse du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, toutes les questions liées à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens. Il prête son concours aux missions qui délivrent des passeports à l'étranger et s'occupe de toutes les questions relatives aux titres de voyage canadiens (voir à l'annexe A le Décret sur les passeports canadiens).

Le Bureau des passeports vise en premier lieu à offrir aux Canadiens les meilleurs services de passeport possibles. Pour ce faire, il doit assurer la délivrance des passeports avec un maximum d'efficacité, produire des passeports mondialement reconnus pour leur garantie d'intégrité et de sécurité et rentabiliser ses opérations.

### Statut d'organisme de service spécial

Le Bureau des passeports est un organisme de service spécial (OSS) d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC) et l'un des cinq premiers organismes de ce genre à avoir été établis par le gouvernement en 1990. La constitution d'organismes de service spéciaux visait à favoriser l'efficacité gouvernementale et à accroître l'attention accordée aux services au public. Les unités ministérielles de service au public visées par cette initiative bénéficient d'une souplesse accrue au chapitre de la gestion, mais doivent en contrepartie justifier des niveaux de rendement et des résultats supérieurs.

Le Bureau des passeports s'engage, en qualité d'OSS, à promouvoir l'économie, l'efficacité et l'efficacité. Il doit trouver des façons d'améliorer ses produits et ses services tout en se conformant à des normes de sécurité rigoureuses.

Le Conseil consultatif du Bureau des passeports a été mis sur pied en 1991. Il se compose de sept membres, au nombre desquels figurent notamment des représentants d'AECEC, d'organismes centraux,

d'autres organismes de service spéciaux, de sociétés d'État et du secteur privé (voir l'annexe E).

Le Conseil se réunit deux fois l'an pour fournir au président du Conseil consultatif des avis de nature stratégique sur les initiatives proposées par l'administrateur en chef des opérations et pour étudier les plans corporatifs du Bureau des passeports, y compris le Document-cadre et le Plan d'entreprise, et en recommander l'approbation.

Le Document-cadre constitue la charte de l'organisme et expose les grands principes de fonctionnement et la responsabilité du Bureau des passeports. Il définit aussi les obligations de l'organisme envers AECEC du point de vue de la production de rapports.

Le Plan d'entreprise est un document annuel qui précise les objectifs commerciaux de l'organisme pour l'exercice visé et définit les stratégies en incluant notamment les ressources nécessaires. Le Plan d'entreprise est examiné par le Conseil consultatif et soumis à l'approbation du sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures.

Le Rapport annuel présenté au secrétaire d'État aux Affaires extérieures décrit les principales activités du Bureau des passeports au cours de l'exercice visé et dresse un état de sa situation financière pour la même période. Il s'agit du deuxième Rapport annuel remis par le Bureau des passeports.

Le Document-cadre, le Plan d'entreprise et le Rapport annuel permettent au Bureau des passeports de satisfaire aux exigences particulières auxquelles doit répondre un organisme de service spécial relativement à la production de rapports. Le Bureau produit aussi un Plan stratégique qui présente ses objectifs et ses stratégies à long terme.

### Infrastructure

Le Bureau des passeports a une infrastructure géographique éclatée, composée d'une administration centrale située dans la Région de la capitale nationale et de quatre opérations régionales correspondant aux régions du Centre, de l'Est, de



l'Ontario et de l'Ouest. Au terme de l'exercice 1991-1992, le Bureau des passeports comptait au Canada 23 bureaux de délivrance répartis entre St. John's (Terre-Neuve) et Victoria (Colombie-Britannique). L'administrateur en chef des opérations, quatre directeurs et 19 chefs de service travaillent à l'Administration centrale; trois directeurs et 23 directeurs de district gèrent les bureaux régionaux.

De nouveaux bureaux ouvrent leurs portes lorsque la demande assure la rentabilité économique du projet. Cinq bureaux de délivrance supplémentaires doivent ouvrir leurs portes en 1992 (l'annexe D fournit une liste exhaustive des adresses des différents bureaux).

## Bureaux des passeports au Canada



- ★ Administration centrale et Opérations centrales
- Bureaux des passeports – Opérations de l'Est
- Bureaux des passeports – Opérations de l'Ontario
- ▲ Bureaux des passeports – Opérations de l'Ouest
- \* Bureaux des passeports qui ouvriront leurs portes en 1992-1993





L'administrateur en chef des opérations dirige le Bureau des passeports. Il exploite, aux fins de ses activités quotidiennes, les compétences d'une équipe de gestion composée de directeurs et de chefs de service. En qualité d'organisme de service spécial, le Bureau accorde une grande importance à l'application de saines pratiques de gestion et il est possible d'observer une forte participation, à tous les niveaux, au processus décisionnel. Un contrat est dressé chaque année entre l'administrateur en chef des opérations et chacun des directeurs. Ce contrat précise les pouvoirs, les obligations et les responsabilités particulières du directeur pour l'année qui s'amorce, et garantit une communauté de vues à l'égard des opérations du Bureau des passeports et des facteurs de réussite. Il oblige aussi le directeur à utiliser les ressources qui lui sont allouées – humaines, financières, et matérielles – avec efficacité, probité et modération.

- passeports spéciaux, destinés aux fonctionnaires se déplaçant en service commandé;
- passeports diplomatiques;
- passeports d'urgence délivrés par les missions diplomatiques et consulaires du Canada, destinés aux voyageurs canadiens pris au dépourvu à l'étranger;
- titres de voyage pour réfugiés, délivrés au Canada aux personnes admissibles en vertu de la Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés;
- certificats d'identité, délivrés au Canada aux non-Canadiens admissibles ayant obtenu le droit d'établissement.

Le passeport de 24 pages représente 97 p. 100 de tous les documents délivrés.

Le Bureau des passeports est, au Canada, la seule institution habilitée à délivrer ces documents.

Le Bureau des passeports offre aussi des services-conseils aux missions du Canada qui assurent la délivrance de passeports à l'étranger, des services de visas pour les voyages officiels et des services de formation à l'intention des agents consulaires.

## Titres de voyage

**L**e Bureau des passeports délivre les titres de voyage suivants :

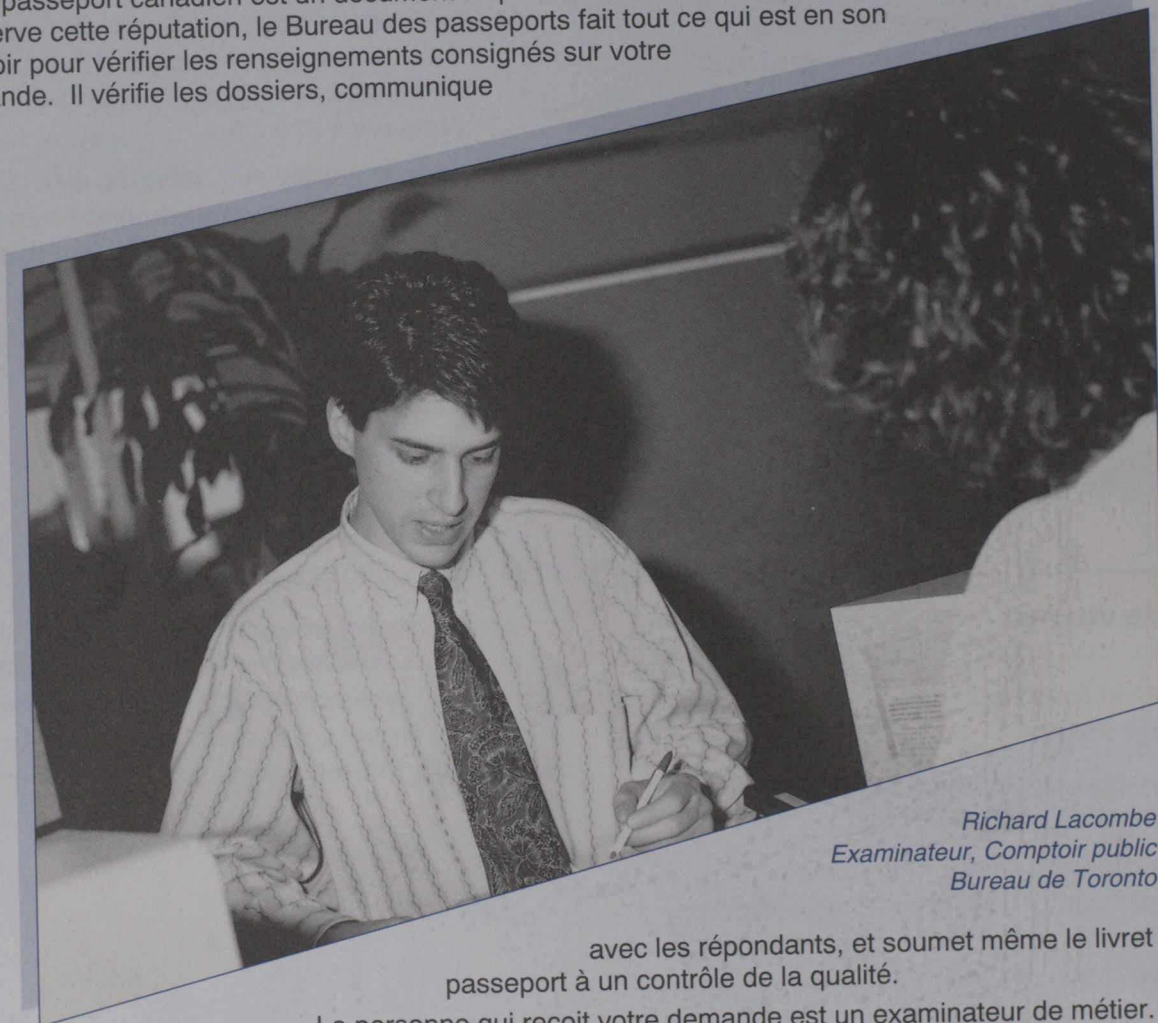
- passeports de 24 pages, destinés aux voyageurs occasionnels;
- passeports de 48 pages, destinés aux voyageurs dont les déplacements plus fréquents nécessitent des pages supplémentaires pour l'apposition de timbres d'entrée et de sortie;



## *Le premier voyage de votre passeport*

Vous êtes-vous jamais demandé comment le Bureau des passeports s'y prenait pour délivrer votre passeport?

Le passeport canadien est un document inspirant toute confiance. Pour s'assurer qu'il conserve cette réputation, le Bureau des passeports fait tout ce qui est en son pouvoir pour vérifier les renseignements consignés sur votre demande. Il vérifie les dossiers, communique



*Richard Lacombe  
Examineur, Comptoir public  
Bureau de Toronto*

avec les répondants, et soumet même le livret de passeport à un contrôle de la qualité.

La personne qui reçoit votre demande est un examinateur de métier. Sa tâche consiste à vérifier si la demande est remplie conformément au Décret sur les passeports canadiens et si elle contient tous les renseignements requis. Les examinateurs possèdent une formation approfondie leur permettant de déceler les erreurs et de reconnaître une vaste gamme de documents d'identité délivrés depuis nombre de décennies.

L'examineur est votre personne-ressource attitrée et représente le Bureau des passeports dans son ensemble. Les examinateurs savent que la complexité d'un dossier peut parfois occasionner des retards et être une source d'inquiétude; ils sauront alors traiter ces cas avec doigté.

Puisqu'un bureau de taille moyenne traite de 200 à 250 passeports par jour, il faut absolument procéder avec efficacité. On attribue à votre demande un numéro de référence permettant de suivre sa progression. À chaque étape du processus, on fait l'inventaire et le décompte des passeports pour s'assurer que seuls les documents autorisés sont en circulation. Les documents qui présentent des imperfections sont rejetés pour éviter toute confusion, aux frontières, quant à leur authenticité.

Si vous examinez votre passeport, vous verrez que la page 2 du document est plastifiée. Cette page présente les renseignements vous concernant. On inclura sur une autre page une «observation» signalant toute particularité relative à votre passeport - par exemple, le fait que le nom de vos enfants y figure.





Bien qu'il subisse des contrôles à toutes les étapes du processus, le passeport fait encore l'objet de deux examens minutieux. Le premier a lieu à l'étape où l'on appose la photographie pour ensuite plastifier la page, et vise à garantir que toutes les données consignées sont exactes; le dernier vise à établir que la zone de lecture automatique est bel et bien lisible à la machine. Le Canada, précurseur dans le domaine des titres de voyage lisibles à la machine, qui favorisent la sécurité des passagers tout en réduisant le temps d'inspection, en fait la promotion auprès d'autres pays.

Dans certains grands bureaux de délivrance de passeports, différentes



*Velma Ball  
Section de la production  
Bureau de Toronto*

personnes s'occuperont de la vérification, de l'entrée et du contrôle des renseignements requis. Dans un petit bureau, il se peut qu'un seul employé doive s'acquitter de plusieurs de ces tâches.

Avant que le passeport ne quitte le Bureau, il faut s'assurer que les renseignements qu'il contient sont saisis sur un ordinateur principal et qu'ils n'entrent pas en contradiction avec d'autres renseignements figurant au dossier du requérant.

Une fois le passeport prêt, vous pouvez aller en prendre possession au Bureau des passeports où l'examineur vérifiera votre identité avant de vous le remettre. L'ensemble du processus demande environ 5 jours (on doit compter un délai un peu plus long si le passeport est expédié par courrier). Le Bureau peut délivrer un passeport dans un délai plus court si besoin est, en cas de décès ou de maladie d'un membre de la famille, ou encore d'affaires urgentes. Pour respecter le principe du «premier arrivé, premier servi», le personnel établit l'urgence de chaque demande en fonction de modalités normalisées. Il se peut que le requérant doive fournir des preuves documentaires avant que le Bureau des passeports ne lui accorde ce service particulier. Le Bureau des passeports possède un service d'urgence avec lequel il est possible de communiquer par l'intermédiaire du Service de gardé du Ministère (qui fonctionne 24 h sur 24), en prévision des rares cas où un problème urgent exigeant des déplacements à l'étranger survient en dehors des heures normales de travail.





## Le défi qui nous attend

Pour atteindre ses objectifs de rendement tout en livrant un produit de qualité à un niveau de service acceptable, le Bureau des passeports doit constamment maintenir un équilibre entre les variables que sont la sécurité, le service et les coûts.



Le service au public est l'une des principales raisons pour lesquelles le Bureau des passeports a été transformé en organisme de service spécial. La capacité du Bureau des passeports d'offrir un service de qualité dépend au premier chef de son atout le plus précieux - ses employés. À ce titre, il faut souligner la contribution particulièrement importante des examinateurs du Bureau des passeports qui traitent tous les jours avec le public. Ils incarnent la compétence, la minutie, la conscience professionnelle et l'exactitude du service du Bureau des passeports.

Les autres facteurs qui revêtent de l'importance aux yeux du public sont l'emplacement du bureau et la rapidité du service.

La valeur du passeport canadien repose sur sa réputation internationale d'intégrité et sur la sécurité qui entoure les opérations. Il faut donc préserver les normes de sécurité élevées ayant cours actuellement, sans compter que les progrès technologiques permettent d'envisager la production d'un document plus sécuritaire encore dans l'avenir.

En 1991, l'honorable Barbara McDougall, secrétaire d'État aux Affaires extérieures, a demandé au Bureau des passeports de procéder à un examen interne des mesures de sécurité d'où est issu le Plan d'amélioration de la sécurité. Les premières étapes de ce plan prévoyaient des vérifications supplémentaires à l'endroit des répondants, l'établissement d'une collaboration avec les autres corps d'enquête, une insistance accrue sur la présentation en personne des requérants et la conservation des preuves de citoyenneté pendant le traitement des demandes de passeport.

Si la question des coûts a son importance, elle ne doit pas prendre le pas sur les impératifs de service et de sécurité. Doté d'un fonds renouvelable, le Bureau des passeports finance ses activités à partir des recettes engendrées par les services de passeport. Au moment de transformer le Bureau des passeports en organisme de service spécial, il a été décidé de maintenir à quatre ans la période d'atteinte du seuil de rentabilité, de sorte qu'à la fin de l'année financière 1993-1994, le Bureau devra générer suffisamment de recettes pour couvrir ses dépenses. Le fonds renouvelable peut accumuler un excédent ou un déficit maximum de 4 millions de dollars par année, et reporter les excédents pour compenser d'éventuels déficits.

En vertu d'un barème recommandé par le Conseil du Trésor soumis à l'approbation du gouverneur en conseil, les droits à payer sont établis en principe pour une période de quatre ans. Puisque les titres de voyage représentent la seule source de recettes, le montant des droits doit être calculé très soigneusement, à partir des prévisions à long terme de la demande. Le Bureau des passeports a principalement recours, pour évaluer la demande, aux prévisions concernant le trafic aérien international

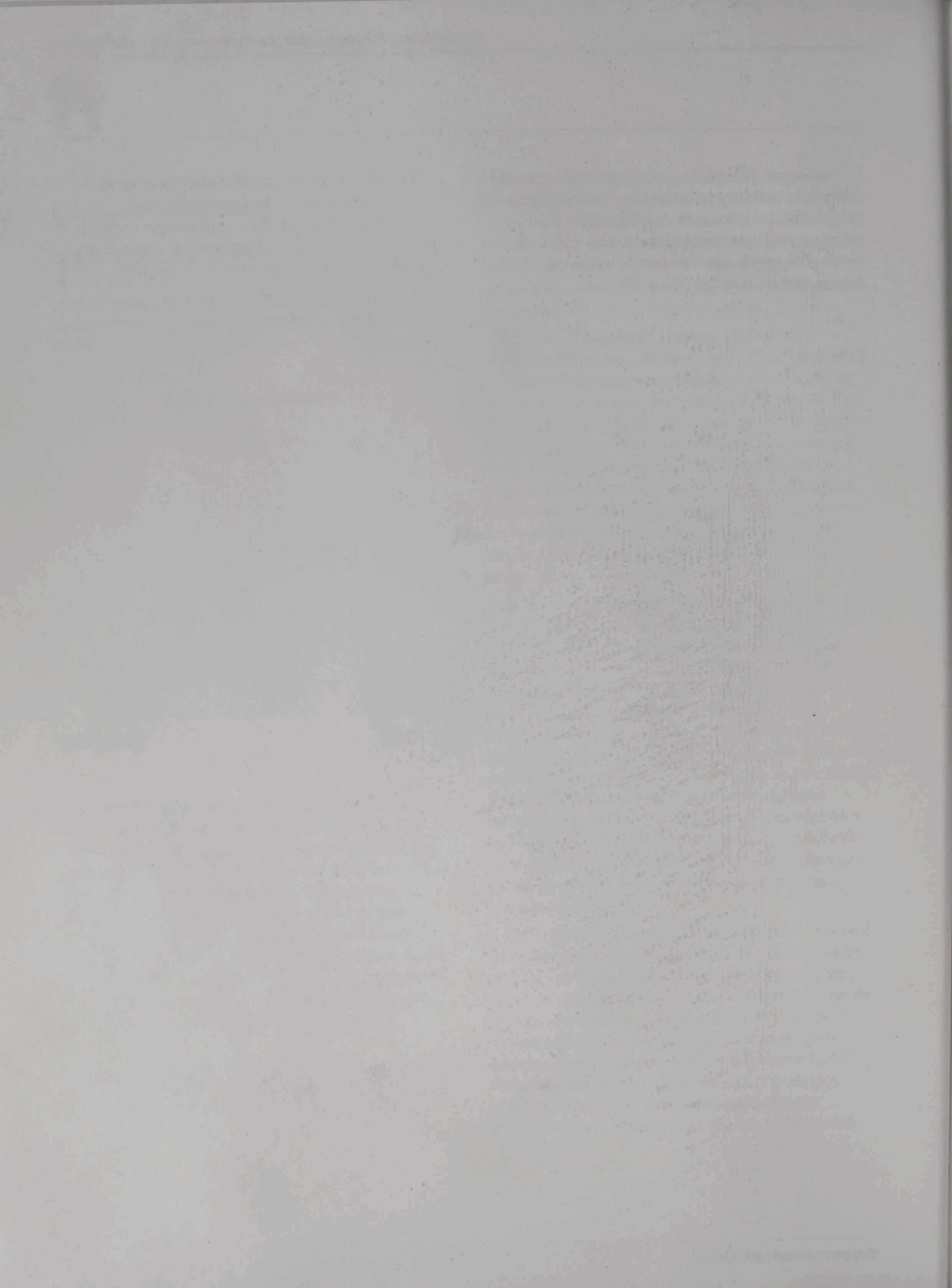




préparées par Transports Canada, prévisions tenant compte de variables telles que les données démographiques, les tendances de l'immigration, la situation politique internationale, l'économie, le revenu disponible par habitant, la valeur du dollar canadien et les prix des billets d'avion.

Le Bureau des passeports définit pour chaque exercice des objectifs de productivité pour l'ensemble de ses activités, pour chaque région et pour chaque bureau de délivrance, et s'en sert pour contrôler les coûts de prestation du service.

Le taux de productivité est défini d'après le nombre de titres de voyage délivrés par année-personne.







Le Plan d'entreprise de 1991-1992 énumérait quatre objectifs que le Bureau des passeports devait s'efforcer d'atteindre au cours de l'année, et qui ont servi de paramètres pour le fonctionnement du Bureau. Ils se définissaient comme suit :

- atteinte des résultats financiers escomptés
- élaboration de meilleurs systèmes d'évaluation
- maintien de pratiques de gestion productives
- efficacité du service.

Le présent chapitre souligne les activités de l'année écoulée et illustre le succès avec lequel ces objectifs ont été atteints.

Il importe de garder à l'esprit, au moment d'examiner les données concernant l'exercice 1991-1992, que l'année antérieure (1990-1991) avait été extraordinaire. La guerre du Golfe et le resserrement des mesures de sécurité aux frontières américaines avaient suscité une importante hausse de la demande de passeports durant un très court laps de temps.

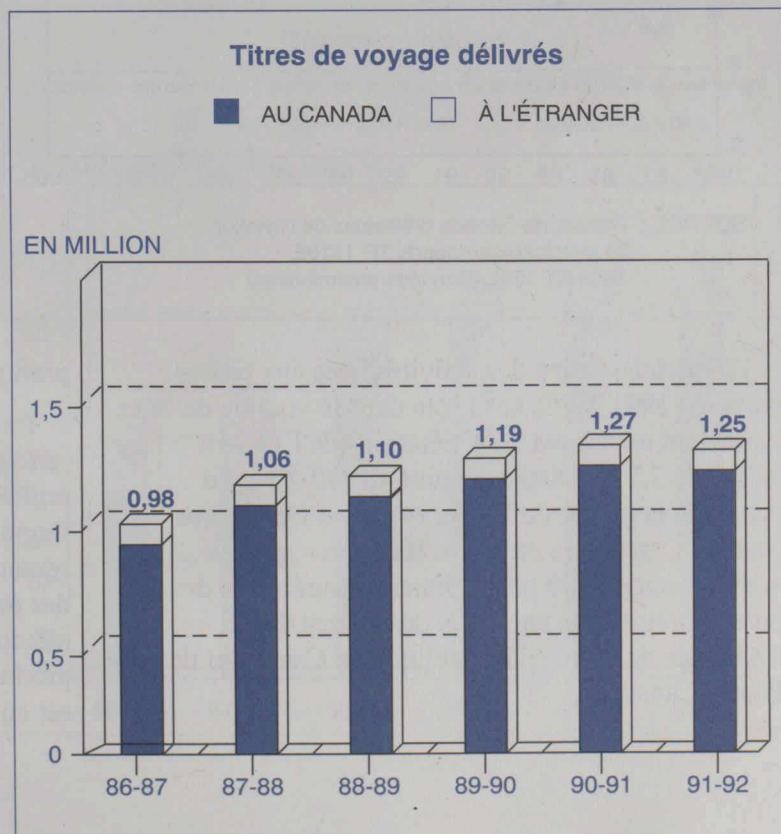
Statistique Canada impute le faible volume des déplacements à l'étranger à la congestion des aéroports, à l'augmentation des tarifs aériens et à un souci de sécurité, quoique la baisse du revenu personnel disponible – le type de revenu utilisé le plus fréquemment par les Canadiens pour défrayer leurs déplacements – ait également pu intervenir. La conjugaison de ces facteurs a entraîné une baisse de 3,7 p. 100 du volume des passeports délivrés au Canada, et de 0,2 p. 100 du volume délivré à l'étranger en 1991-1992, en comparaison aux chiffres obtenus pour 1990-1991.

### Indicateurs de rendement

#### Volume

Depuis la publication du Plan d'entreprise de 1991-1992, divers facteurs ont eu des répercussions sur les déplacements internationaux.

L'industrie du tourisme a été touchée à la fois par la récession et par la réticence des Canadiens à utiliser les transports aériens. Cette tendance, en baisse de 2,5 p. 100 par rapport à 1990 d'après Statistique Canada, a affecté l'ensemble des déplacements internationaux (sauf ceux à destination des États-Unis). L'écart de seulement 0,7 p. 100 entre le volume des passeports et autres titres de voyage délivrés en 1991-1992 et le volume estimé dans le Plan d'entreprise pour cette période, et ce, malgré les facteurs susmentionnés, montre l'exactitude des prévisions du Bureau des passeports.





Ce ralentissement sera, croit-on, de courte durée. Les prévisions publiées par Transports Canada révèlent une tendance générale à l'accroissement progressif et soutenu des déplacements internationaux pendant une bonne partie du 21<sup>e</sup> siècle.

## Productivité

Le taux de productivité établi pour le Bureau des passeports dans le Plan d'entreprise de 1991-1992 était de 2 685 passeports par année-personne. Le taux de productivité réel a atteint 2 757 passeports par année-personne, soit 2,7 p. 100 de plus que les prévisions.

Au cours des deux premiers trimestres, la lenteur de la reprise économique a eu des répercussions sur la demande de passeports. Elle s'est traduite par une réduction de 2,9 p. 100 du volume le premier trimestre, et de 6,7 p. 100 le second trimestre. Durant cette période, les gestionnaires ont misé sur leur expérience pour gérer les budgets et respecter les objectifs.

Au troisième trimestre, la productivité a provisoirement souffert des grèves de Postes Canada et de l'AFPC. Le resserrement des mesures de sécurité recommandé par la Ministre à l'automne 1991 a aussi influé sur la productivité, puisqu'il a fallu consacrer plus de ressources humaines à la production et à la distribution des passeports. En dépit de cette baisse de productivité, le Bureau a pu donner suite aux recommandations et atteindre les objectifs de productivité de 1991-1992 grâce à la marge de manoeuvre permise par l'application de

pratiques de gestion rigoureuses en début d'année.

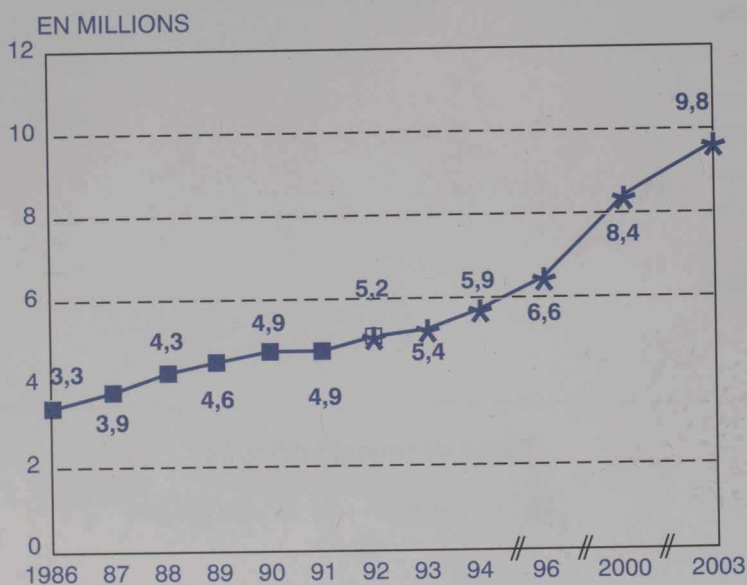
En raison de l'augmentation du nombre des rencontres personnelles avec les requérants, du renforcement des mesures de sécurité et de l'agrandissement des petits bureaux, le niveau des ressources humaines requis aux fins de la production des passeports continue d'augmenter. Il faudra aussi affecter des ressources supplémentaires à la production des certificats d'identité dont la demande est en hausse constante.

### Passagers canadiens des vols internationaux\*

#### Prévisions de l'aviation

\* Ne comprend pas les passagers des vols à destination des États-Unis

■ CHIFFRES RÉELS \* PRÉVISIONS



SOURCE : Transports Canada prévisions de l'aviation  
30 principaux aéroports TP 1110E  
JUILLET 1992 (Données préliminaires)

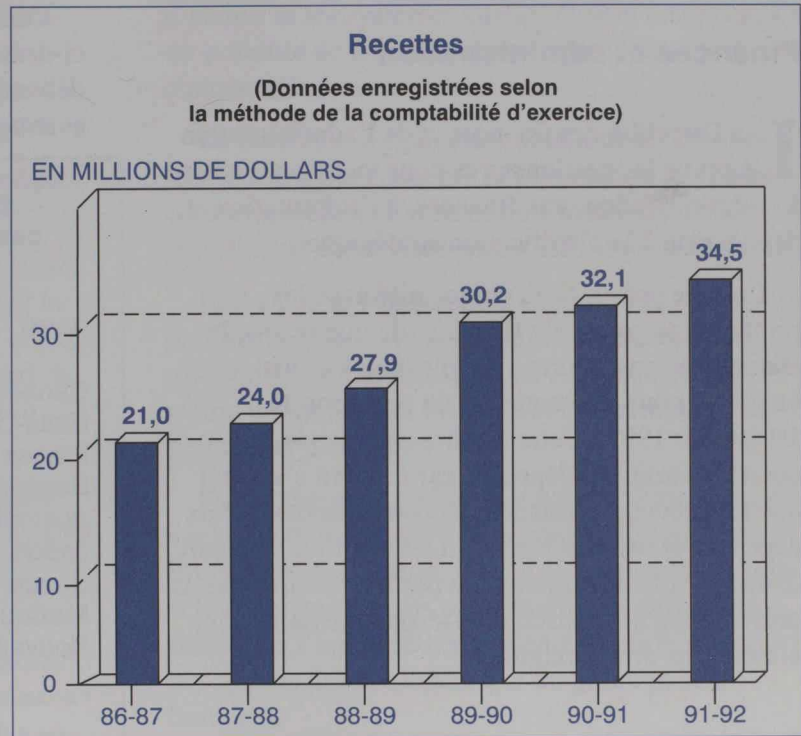
Le ralentissement des activités liées aux passeports, en 1991-1992, se reflète dans le volume de traitement assuré par les Opérations de l'Est, en baisse de 7,2 p. 100 par rapport à 1990-1991 en raison de la guerre du Golfe, et par les Opérations centrales, en baisse de 6,3 p. 100, parce que les activités ont dû être partiellement assurées par des bureaux régionaux en raison des grèves de l'Alliance de la fonction publique du Canada et de Postes Canada.





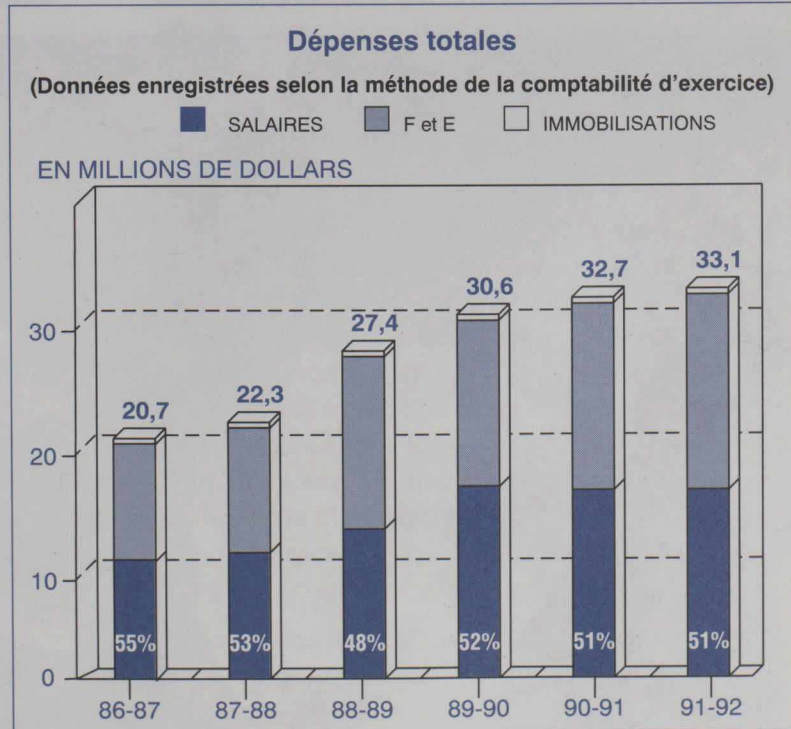
## Recettes

Les recettes ont atteint, en 1991-1992, 34,5 millions de dollars, soit une hausse de 2,4 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse résulte de l'augmentation des droits applicables aux passeports, mesure prévue et nécessaire pour que les recettes et les dépenses s'équilibrent à la fin de l'actuel cycle de quatre ans. Une partie des recettes servira à éponger les coûts de la mise en oeuvre du Plan d'amélioration de la sécurité. Le droit exigible pour un passeport de 24 pages est actuellement de 35 \$.



## Dépenses

Le montant total des dépenses a augmenté de 400 000 \$ par rapport à l'exercice précédent pour atteindre, en 1991-1992, 33,1 millions de dollars. Comme l'indique le graphique 4, environ 51 p.100 de ce montant ont été consacrés aux salaires et aux avantages sociaux des employés, tandis que 47 p. 100 allaient au fonctionnement et à l'entretien et 2 p. 100 aux immobilisations.





## Finances et administration

La Direction des finances et de l'administration appuie les gestionnaires pour tout ce qui touche à l'administration, aux finances, à l'information et, depuis peu, à la planification stratégique.

Comme prévu, et en conformité avec les principes de son cycle financier de quatre ans, le Bureau des passeports a augmenté les droits exigibles pour l'obtention d'un passeport le 1<sup>er</sup> janvier 1992. Cette mesure a demandé un contrôle étroit des dépenses car il fallait s'assurer que les prévisions financières correspondaient aux dépenses et recettes réelles. La Direction a préparé le décret et la documentation pertinente ainsi que la présentation au Conseil du Trésor nécessaire pour majorer les droits exigibles.

Comme on peut le constater au tableau ci-dessous, les droits demandés au Canada pour la délivrance d'un passeport se comparent encore avantageusement à ceux exigés dans d'autres pays.

### Barème de droits exigibles pour les passeports de 24 pages ou l'équivalent\*

PAYS	EN DOLLARS CANADIEN	ANNÉES DE VALIDITÉ
Canada	35,00	5
États-Unis	50,40	10
France	77,00	5
Royaume-Uni	33,00	10
Australie	75,00	10
Japon	78,00	5
Suède	60,00	10
Mexique	59,82	5
Nouvelle-Zélande	77,77	10

\* En date du 12 février 1992



Éliane Huard  
Agent au Contrôle de l'inventaire  
Finances et administration





La Direction s'est efforcée d'améliorer l'efficacité de sa gestion, aussi bien du point de vue de l'efficacité que du respect des échéances opérationnelles.

Elle a perfectionné les systèmes et les techniques informatiques du Bureau.

Elle a mené des négociations avec Postes Canada concernant les services de courrier prioritaire et la distribution des formulaires de demande, et a engagé des efforts prometteurs en vue d'obtenir un tarif de messagerie valable pour une période de dix-huit mois.

Elle a par ailleurs mis sur pied, avec l'Alliance canadienne des associations touristiques (ACAT), un projet-pilote concernant la distribution des formulaires de demande de passeport.

Soucieuse d'améliorer le contrôle de la qualité, elle a élaboré, avec le concours des Services de gestion, de nouvelles spécifications applicables au livret et au label des passeports, lesquelles entreront en vigueur au moment de l'attribution des contrats de production du nouveau passeport.

La Direction peut maintenant fournir, sur demande, un formulaire de demande de passeport en braille.

L'élaboration de normes exhaustives applicables aux locaux de tout le Bureau compte parmi les principales réalisations de l'Administration. Ces normes ont été communiquées aux diverses régions et sont en voie de mise en oeuvre. Plusieurs améliorations locales ont contribué à rendre les bureaux des passeports plus fonctionnels.

Un nouveau bureau a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> avril 1992 à Surrey, en Colombie-Britannique. La Section de l'administration a collaboré étroitement avec les Opérations de l'Ouest aux préparatifs précédant l'ouverture. Elle a non seulement organisé l'achat du matériel et de l'ameublement, mais a aussi supervisé la mise en oeuvre des systèmes de sécurité. La section a également contribué aux préparatifs en vue de l'ouverture du bureau de Laval.

Un inventaire des systèmes de télécommunication (à l'exception des services téléphoniques sans frais du Bureau) a lieu en ce moment; il permettra

d'établir si les systèmes employés sont adéquats, s'il est possible de les améliorer et leurs coûts comparatifs.

La Direction a également amélioré ses compétences en ce qui concerne la préparation de contrats conformément aux normes du Conseil du Trésor pour l'achat de services spécialisés et professionnels.

Elle a publié son Rapport annuel 1990-1991 – le premier depuis la transformation du Bureau des passeports en organisme de service spécial – de même qu'un lexique bilingue sur la terminologie propre aux passeports.

Des recherches préliminaires ont été menées en vue d'adopter un logo et des couleurs propres au Bureau des passeports. Une fois approuvés, le logo et les couleurs choisis contribueront à enrichir la culture de l'organisation et à en assurer la promotion tant auprès des employés que du grand public canadien.

Finances et Administration a mis en place un nouveau service, appelé Planification stratégique, afin de permettre au Bureau des passeports de bien s'adapter aux changements. Ce service met au point des stratégies et des objectifs globaux à long terme et coordonne la production des documents ministériels.

La Planification stratégique a produit, pour 1992-1993, un Plan d'entreprise exhaustif qui définit les objectifs de fonctionnement du Bureau des passeports, les activités permettant d'atteindre ces objectifs et les ressources requises, et a de plus élaboré un Plan stratégique provisoire qui présente les stratégies à long terme du Bureau des passeports. Pour améliorer la communication à l'échelle interne, le chef de la Planification stratégique a participé à des conférences régionales destinées à préciser les objectifs à court terme de l'organisme.

Le service de la Planification stratégique a préparé des diaporamas sur le Bureau des passeports et sur les plans d'amélioration de la sécurité et de perfectionnement de la technologie. L'administrateur en chef des opérations a présenté ces montages à divers groupes, y compris au Conseil consultatif du Bureau des passeports, qui a tenu sa première réunion le 18 novembre 1991.





## Administration du personnel

Comme la Direction des finances et de l'administration, la Direction de l'administration du personnel apporte son appui à tous les services du Bureau des passeports, auxquels elle donne des conseils en matière de classification, de relations avec le personnel, de rémunération, d'embauchage et de planification des ressources humaines.

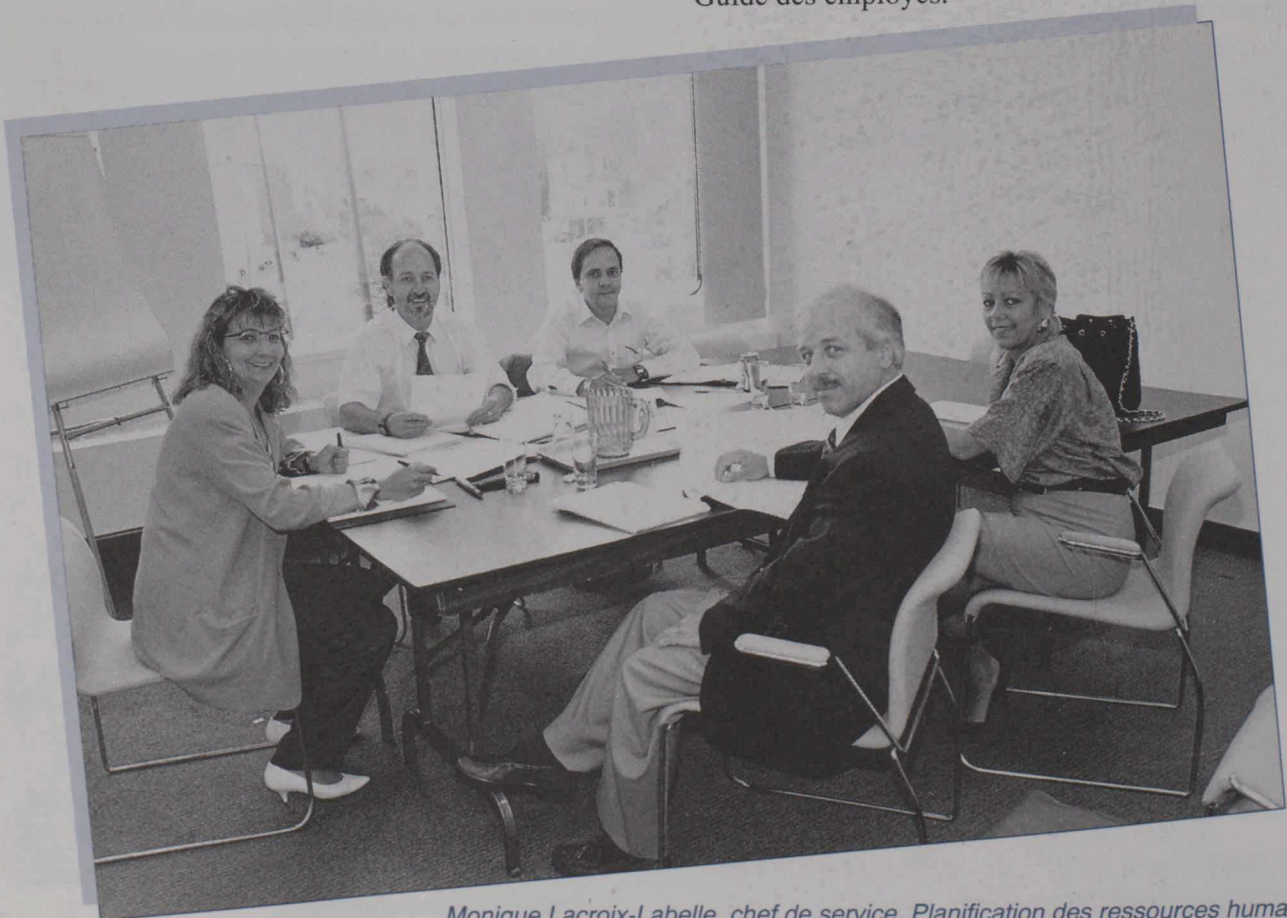
Quelques-unes des nouvelles initiatives lancées par le Bureau des passeports constituent de solides arguments en faveur de la décentralisation de certains services et, en premier lieu, de l'administration du personnel. La Direction a procédé à de vastes consultations en prévision de l'affectation d'agents du personnel à trois bureaux régionaux. Cette mesure marque un pas important vers l'attribution de pouvoirs et de responsabilités accrues aux bureaux régionaux.

La formation revêt une telle priorité que le Bureau des passeports a à peu près triplé le budget qu'il lui est destiné au cours des trois dernières années, le faisant passer de 75 000 \$ à 250 000 \$.

La Direction a constitué une banque de données qui lui permet de suivre le cheminement de chaque employé et de connaître la formation qu'il ou elle a reçue. Tous les directeurs ont été invités à s'assurer que leurs employés possèdent la formation voulue.

La Direction de l'administration du personnel et le Comité de formation des examinateurs ont mis au point, pour la formation des examinateurs, un programme complet qui englobe la délivrance des passeports, l'identification des documents et les modalités techniques. Une partie importante du cours porte sur le traitement des cas urgents. Toutes les opérations régionales offrent maintenant la formation d'examineur.

La Direction a également terminé, au cours de l'année, la rédaction d'une version provisoire du Guide des employés.



*Monique Lacroix-Labelle, chef de service, Planification des ressources humaines; Mario Leduc, chef de service, Administration; Jean-Marc Aucoin, directeur de district, Bureau de Windsor; Michel Lespérance, directeur de district, Bureau de Saint-Laurent; Diane Boiteau, chef, Services de passeport, Bureau de Laval*





Le Plan de gestion des ressources humaines est un des grands projets entrepris pendant l'année. La Direction a demandé des contributions au Plan et a consulté la direction du Bureau relativement au contenu et aux orientations du plan. Il a été convenu de piloter cette initiative avec le concours de Conseils et vérification Canada. Le plan abordera des sujets tels que la planification, le recrutement, le perfectionnement, l'affectation, l'utilisation, le maintien et l'évaluation des ressources humaines et envisagera la mise en place d'un système de récompenses adéquat.

Le Plan montre la volonté du Bureau des passeports d'atteindre les objectifs fixés par Fonction publique 2000, concernant notamment :

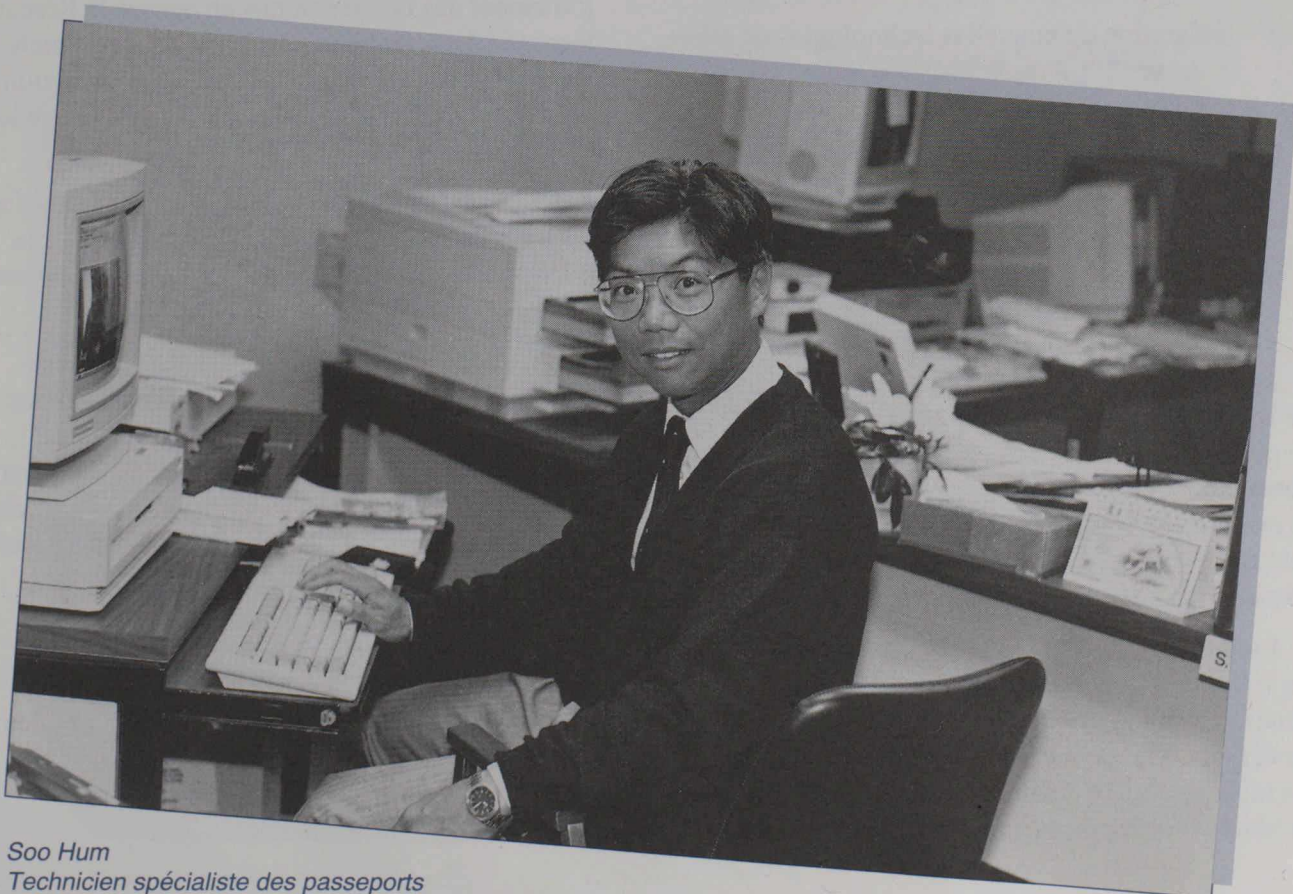
- l'amélioration des services à la clientèle
- l'innovation et l'habilitation
- une meilleure gestion du personnel
- une plus grande responsabilisation.

La grève déclenchée par l'AFPC en septembre 1991 a naturellement constitué une source de préoccupation pour la Direction de l'administration du personnel. La plupart des gestionnaires étaient exclus de la grève et, dans chaque bureau de délivrance, un employé désigné est demeuré en service. Par conséquent, malgré quelques perturbations, le Bureau a quand même pu faire face aux demandes urgentes.

Le Bureau des passeports a employé jusqu'à 540 employés pendant la haute saison en 1991-1992.

### Services de gestion

La Direction des services de gestion regroupe les sections suivantes : Technologie des passeports, Contrôle de la qualité, Systèmes de traitement électronique des données et Organisation et méthodes. Cette dernière produit des statistiques



Soo Hum  
Technicien spécialiste des passeports  
Services de gestion





concernant la productivité, le volume et la demande de passeports et d'autres indicateurs. Elle réalise aussi des études sur les mesures et les méthodes de travail.

La Direction des services de gestion s'est occupée de la mise au point initiale du Plan de perfectionnement de la technologie, qui sera mis en oeuvre au cours des prochaines années. La première étape a consisté à mener une étude sur les opérations actuelles du Bureau et sur les technologies nouvelles qui pourraient permettre de perfectionner les systèmes existants.

L'étude recommande de restructurer les activités en fonction des objectifs suivants :

- mise en place d'équipements d'exploitation de données en direct de façon à relier tous les bureaux des passeports et autres services de délivrance, et à permettre le raccordement ultérieur d'autres usagers, comme les fonctionnaires de l'immigration, aux fins de la validation des passeports;
- intégration de nouvelles technologies de saisie et de gestion d'images et élaboration de systèmes opérationnels correspondants de gestion et de transitique d'images de documents;
- adoption de nouvelles méthodes de production des passeports pour permettre à l'information numérique d'apparaître directement dans le passeport.

La mise en oeuvre du Plan de perfectionnement de la technologie permettra au Canada de conserver sa position de chef de file international dans la conception et la production de passeports lisibles à la machine et protégés de la contrefaçon, et de mettre en valeur l'intégrité et la réputation du passeport canadien à l'échelle internationale.

La Section du contrôle de la qualité a vérifié plus de 109 000 dossiers dans des bureaux de délivrance situés au Canada et à l'étranger. Moins de 2 p. 100 de ces dossiers ont nécessité un examen plus poussé. La mise en place d'un nouveau système de production de rapports pour l'enregistrement des

observations fournira aux bureaux de délivrance et aux administrateurs des renseignements plus révélateurs.

La Section de l'analyse des données a donné suite à plus de 138 000 signalements dont 60 000 ont exigé une prise de contact avec les bureaux de délivrance et les requérants.

La Section du contrôle de la qualité a institué une procédure permettant de confirmer auprès des registraires provinciaux des statistiques de l'état civil la validité des actes de naissance présentés aux fins de demandes de passeport dans les missions à l'étranger.

Elle a aussi dispensé au personnel des missions d'AECEC cinq cours de formation concernant les passeports, lesquels ont aussi été offerts aux agents des affaires sociales et au personnel recruté sur place des missions situées en Europe de l'Est et au Moyen-Orient.

La Section des systèmes électroniques de traitement des données a mis en oeuvre le Réseau local (RL), un système d'ordinateurs personnels destiné à relier les employés de l'Administration centrale et à faciliter les communications entre les employés.

La Section de l'organisation et des méthodes a raffiné le Système de mesure des données sur le rendement et augmenté la participation au processus de planification, y compris la planification budgétaire, du Bureau des passeports.

Au nombre des nouveaux projets figurent des études concernant les habitudes de travail des sections Approbation et Inspection, et la préparation de prévisions budgétaires détaillées pour chacune des sections des Opérations centrales. De nouvelles bases de données renseignent le Bureau des passeports sur la répartition géographique et les caractéristiques démographiques des clients de chaque bureau de délivrance, ainsi que sur les ressources humaines nécessaires à la mise en oeuvre du Plan d'amélioration de la sécurité.





## Opérations régionales

### Centre

La Direction des opérations centrales approuve les demandes présentées par courrier et les certificats d'identité, et dirige les bureaux de délivrance d'Ottawa et de Hull ainsi que les services des voyages officiels, du soutien opérationnel, de la politique et de la promotion et de la sécurité.

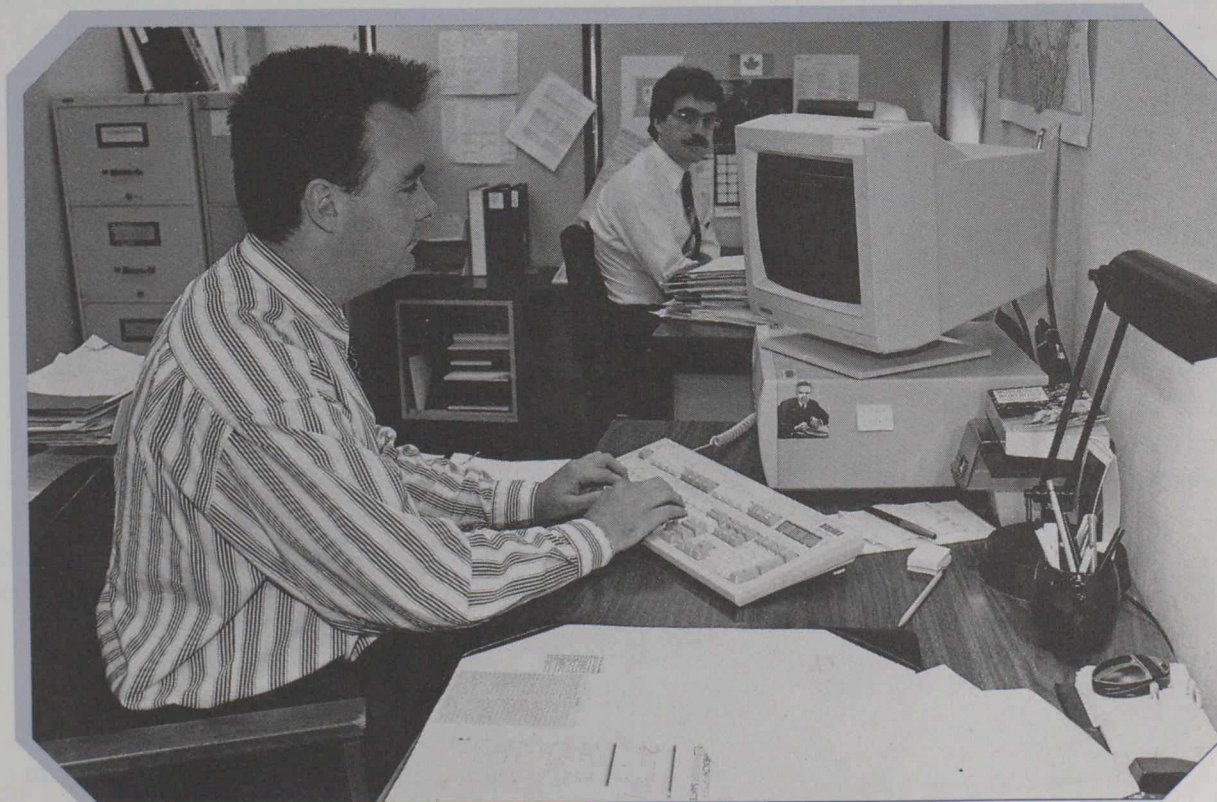
La première étape du Plan d'amélioration de la sécurité mis au point au cours de l'année, et dont la mise en oeuvre s'échelonne sur les quatre prochains exercices, a déjà été menée à bien. On insiste maintenant plus sur la vérification des répondants et sur la présentation en personne des clients qui demandent des titres de voyage. En 1991-1992, plus de 85 p. 100 des passeports ont été remis en mains propres. Un certain nombre de politiques de sécurité font aussi l'objet d'une

révision face à l'augmentation des fraudes informatiques et des crimes liés à la drogue.

La fin de l'été a été consacrée aux préparatifs en vue de la grève de l'AFPC, laquelle a affecté 90 p. 100 du personnel de la Direction des opérations centrales. Celle-ci a coordonné les activités dans l'ensemble du pays, jouant le rôle de centre des communications pour les requérants désirant obtenir un service d'urgence. Il est tout à l'honneur du Bureau des passeports que les cas d'urgence aient pu continuer à être traités.

La Direction des opérations centrales a organisé des visites guidées de l'Administration centrale pour les représentants de 13 pays dont la Nouvelle-Zélande, l'Ukraine, les Pays-Bas et le Costa Rica.

Le directeur des Opérations centrales représente le Canada au Groupe consultatif technique de l'Organisation de l'aviation civile internationale. Son rôle consiste à faciliter l'élaboration des spécifications pour les documents lisibles à la



*Grant Cranston et Clive Ledger  
Agents de la politique, Opérations centrales*





machine. Le Canada encourage d'autres pays à adopter et à accepter les passeports lisibles à la machine et profite de toutes les occasions pour démontrer leur efficacité.

Profitant de la tendance actuelle de la technologie, les Opérations centrales ont mis au point, avec la Direction des opérations consulaires d'AECEC, un cours informatisé pouvant servir aussi bien à renseigner les examinateurs sur les divers aspects de la citoyenneté canadienne, notamment les lois et règlements, qu'à tester leurs connaissances. Ce genre d'application informatique pourrait bien, désormais, constituer un complément aux ressources de formation.

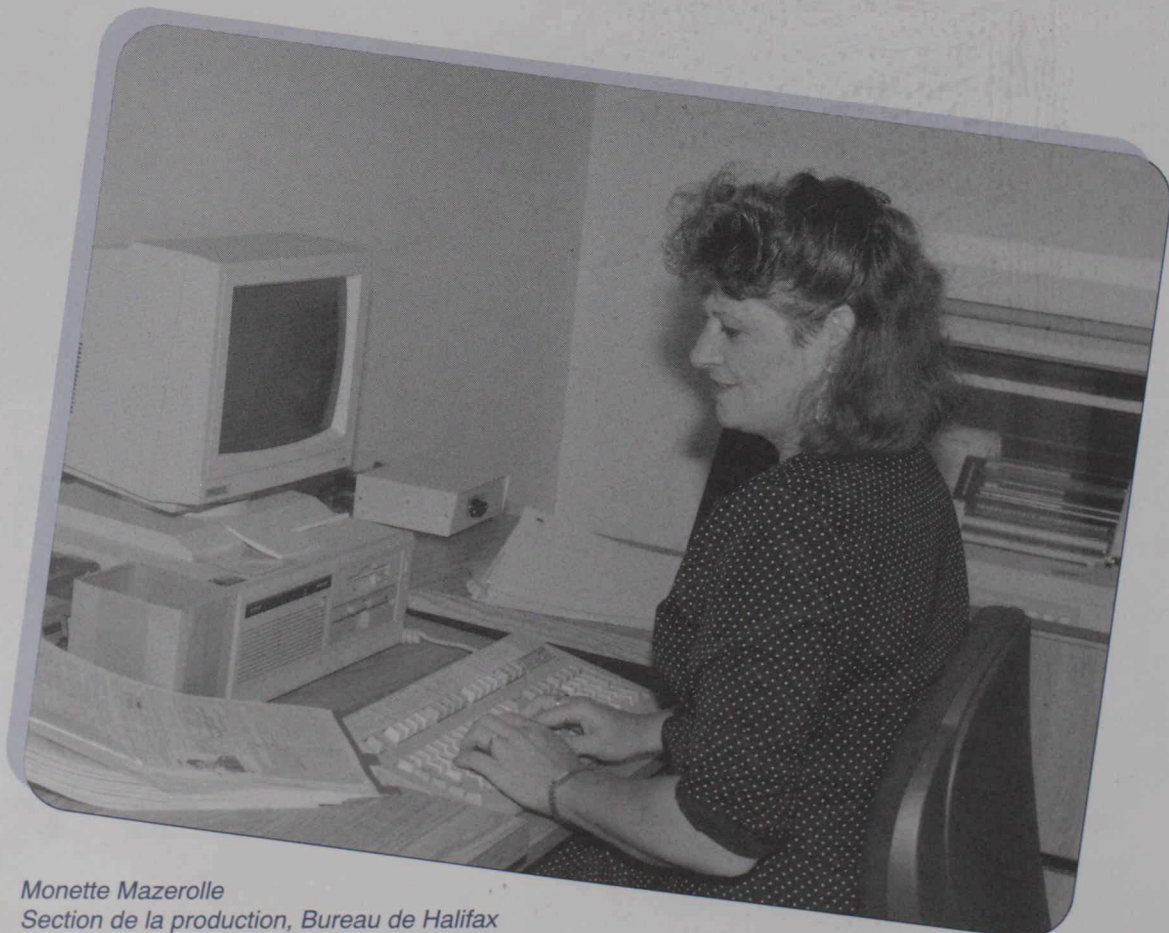
La Direction a préparé, avec l'aide des sections et d'un conseiller du secteur privé, de nouvelles expositions destinées à promouvoir le Bureau des passeports. Elles ont été présentées au Canada et à l'étranger dans le cadre de salons du tourisme. La Direction des opérations consulaires a collaboré à ce projet.

Le Canada délivre des certificats d'identité aux non-Canadiens ayant obtenu le droit d'établissement. La Section des certificats d'identité a délivré 3 p. 100 de moins de ces documents en 1991-1992 que l'année précédente, et ce, en dépit du plus grand nombre de présentations en personne (111 p. 100 par rapport à l'année précédente) et de l'augmentation de 25 p. 100 des demandes de renseignements téléphoniques.

### Est

La Direction des opérations de l'Est possède huit bureaux de délivrance au Québec et dans les provinces maritimes (celui de Laval a officiellement ouvert ses portes le 15 mai 1992).

Les objectifs de production et les objectifs financiers de la Direction dans son ensemble et des bureaux de délivrance individuels ont été atteints, avec un taux de productivité de 4 307 passeports par année-personne.



Monette Mazerolle  
Section de la production, Bureau de Halifax





La première réunion des chefs de service de la Direction des opérations de l'Est, qui a eu lieu à Montréal en mai 1991, a permis de discuter des objectifs de l'organisation et d'autres sujets liés aux opérations, aux finances et à la gestion du personnel. Cette rencontre a fourni aux participants l'occasion unique de faire partager leurs expériences et leurs connaissances et de favoriser une approche commune en matière de gestion.

Des délégations étrangères venues des Pays-Bas, de l'Australie et de la Suède à titre de représentants de l'Organisation de l'aviation civile internationale ont visité le bureau de Montréal dans le but d'étudier les méthodes de production des passeports.

Nombre d'activités de promotion visant à mettre en valeur l'image du Bureau des passeports ont eu lieu :

- On a fait parvenir à l'ensemble des agences de voyage et des studios de photographes professionnels de la région de l'est des renseignements sur les services offerts par les bureaux des passeports de leurs régions.
- Les bureaux de Halifax, de Québec, de Jonquière, de Montréal et de Saint-Laurent ont pris part, dans leurs communautés respectives, à des expositions itinérantes visant à renseigner le public sur les services offerts par le Bureau des passeports et par la Direction générale des affaires consulaires.
- Les bureaux de St. John's, de Halifax, de Fredericton, de Québec et de Jonquière ont aussi fait des présentations dans des universités. La grève de l'AFPC, au mois de septembre, a eu des répercussions importantes sur les bureaux de Montréal et de St. John's, où le service a été interrompu.

Voici d'autres activités entreprises par la Direction des opérations de l'Est :

- installation d'un système de communication amélioré dans la région de Montréal;
- déménagement du bureau de Jonquière;
- mise sur pied et dotation en personnel d'un nouveau bureau à Laval;

- dotation du poste de directeur de district du bureau de Fredericton;
- participation directe à l'élaboration et à la mise en oeuvre du Plan d'amélioration de la sécurité.

## Ontario

La Direction des opérations de l'Ontario a atteint ses objectifs de productivité et dans ses sept bureaux de délivrance, des procédures de sécurité ont été mises en place rapidement et sans difficulté.

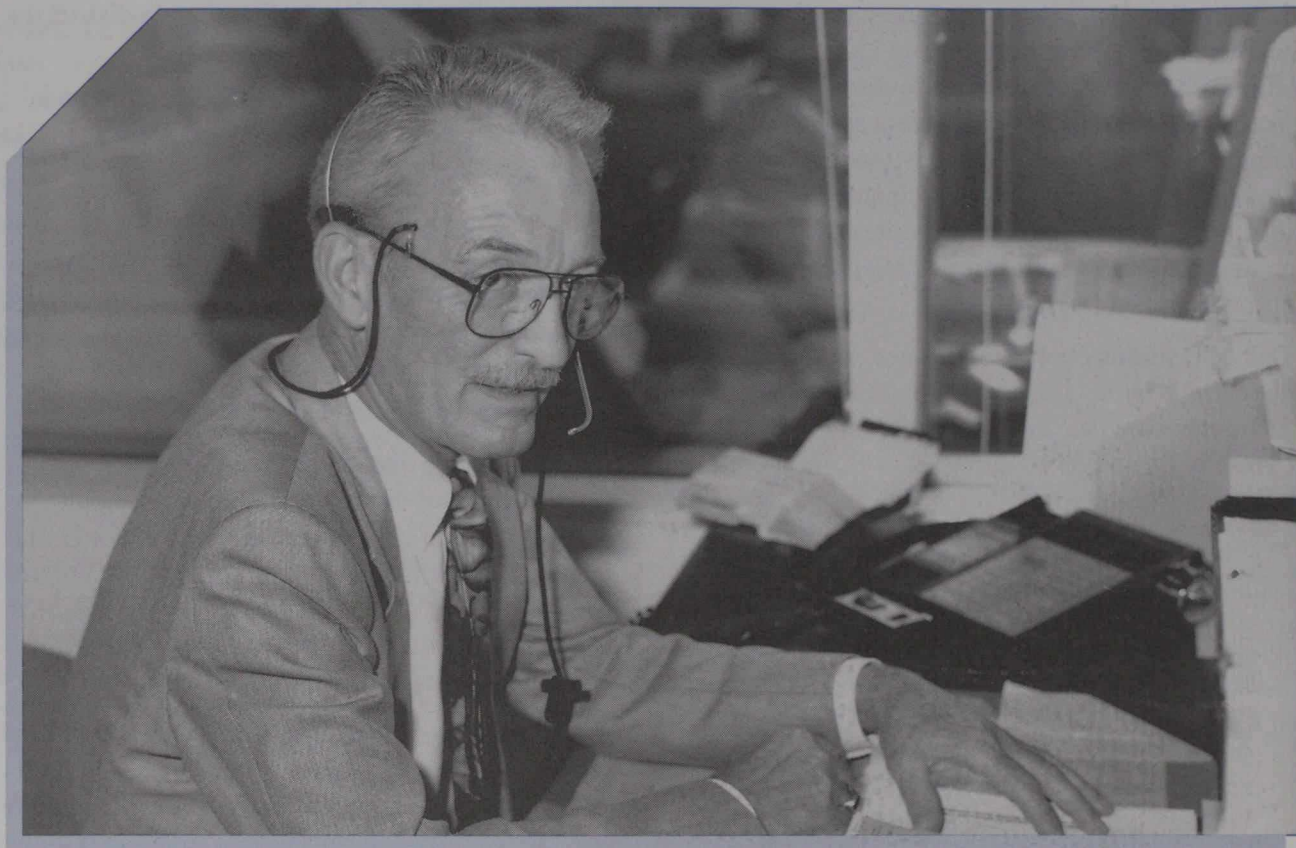
Le bureau de Toronto a fonctionné avec un personnel réduit durant trois mois en raison de la participation du chef des services publics à la plus longue enquête jamais instituée dans cette province. En dépit de cette perturbation, le bureau a été à la hauteur de la situation et est même parvenu à appliquer des mesures de sécurité renforcées.

Les directeurs de district des bureaux du Toronto métropolitain et les représentants du registraire des statistiques de l'état civil ont convenu d'une solution acceptable, provisoirement, pour régler le problème des nouveau-nés. Cette solution consiste à leur délivrer un passeport de validité restreinte jusqu'à ce que le registraire traite leurs actes de naissance.

Deux cours de formation des examinateurs ont permis de former 19 nouveaux examinateurs pour la Direction des opérations de l'Ontario. Les menaces et les agressions augmentant dans la région de Toronto, la direction a mis sur pied un cours, offert par le corps policier, pour aider le personnel à faire face au sentiment d'insécurité. Le cours a été dispensé aux employés du bureau de North York avant d'être intégré au cours des examinateurs. Cette initiative montre que le Bureau des passeports se préoccupe de ses employés.

La région de Toronto a le taux de fraude et d'usurpation d'identité le plus élevé de tout le pays. Des employés du Bureau des passeports ont en l'occurrence mis à jour un réseau de vente d'actes de naissance à des immigrants illégaux et conduit ainsi à un grand nombre d'arrestations.





*Ian Weyman  
Services téléphoniques, Bureau de Toronto*

Dans la région de Toronto, le Bureau des passeports a mis en place des structures destinées à améliorer les services – augmentation du nombre de lignes téléphoniques, communication aux employés de directives plus précises leur permettant de travailler plus efficacement. À Scarborough, par exemple, on a renforcé les mesures de vérification des répondants et fourni des directives écrites aux examinateurs concernant la vérification des actes de naissance de l'Ontario.

Le bureau de délivrance de London a assuré un service très efficace qui a contribué à rehausser le prestige du Bureau des passeports, notamment par sa participation à deux expositions commerciales, par la présentation de vidéos populaires, durant la haute saison, sur des sujets relatifs aux déplacements et

par l'aide apportée à plusieurs associations offrant des voyages organisés.

À Hamilton, on a amélioré la gestion du bureau en précisant les responsabilités du chef des Services publics, et en créant un nouveau poste, soit celui de chef de la Production et de l'Administration.

En dépit de la grève, le bureau a maintenu un taux de productivité quotidien de 50 passeports et a, à lui seul, délivré près de 49 000 passeports durant l'année.

Le bureau de Windsor est actuellement en quête de locaux plus vastes tandis que de nouveaux bureaux ouvriront leurs portes à Waterloo, Mississauga et St. Catharines en 1992-1993.





S. Ganas, L. Ramos, T. O'Flaherty, G. Allen, K. Tate, P. Amos, N. Lahti, M. Firth, T. Sanders, D. Jackson, A. Daroza, B. O'Connell, D. Nefat et J. Hewson du Bureau de Vancouver

## Ouest

La Direction des opérations de l'Ouest fournit des services de passeports dans la région qui va du Manitoba à la Colombie-Britannique et regroupe huit bureaux de délivrance (celui de Surrey a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> avril 1992). Elle a atteint ses objectifs financiers et autres et a géré ses ressources de façon efficace.

Bien que la Direction des opérations de l'Ouest ait déjà renforcé, de son propre chef, les mesures de sécurité, elle met actuellement en oeuvre le Plan d'amélioration de la sécurité dans son intégralité, de manière que le système amélioré de vérification des répondants soit appliqué de façon homogène dans l'ensemble de la région de l'ouest.

La demande de passeports au bureau de Vancouver a presque doublé depuis son ouverture en 1970. Les locaux étant devenus insuffisants, il a fallu prévoir l'ouverture d'un autre bureau régional, à Surrey. Ce projet a requis une bonne dose de préparation, tant du point de vue des opérations que de celui de la gestion. Le bureau de Vancouver a prolongé ses heures d'ouverture jusqu'à ce que le bureau de Surrey ouvre ses portes.

La Direction a commencé à tenir des conférences téléphoniques chaque semaine afin d'assurer une interprétation claire et cohérente des politiques et procédures et ainsi améliorer le service. Le personnel de l'Administration centrale a pris part à ces conférences afin d'apporter sa contribution aux discussions sur les politiques, la sécurité, les services de gestion et le personnel.



Douze stagiaires ont pu bénéficier d'une formation d'examineur d'une durée de deux semaines et 20 employés ont eu l'occasion de participer, s'ils en manifestaient le désir, à un cours de recyclage d'une durée d'une journée.

Des projets spéciaux destinés à renforcer l'esprit d'équipe ont été confiés aux directeurs de district. Il s'agissait de permettre une participation aux projets d'amélioration des modalités et de la qualité des services. Ces projets comprenaient :

- la normalisation des formulaires pour la vérification des répondants;
- des messages à afficher sur les murs des bureaux des passeports;
- le programme des rencontres des directeurs de district des opérations de l'Ouest;
- la mise en commun, à l'échelle régionale, des compliments adressés par le public;
- la coordination des réponses liées au Plan d'amélioration de la sécurité.

## Services de passeport à l'étranger

Les Canadiens qui résident ou voyagent à l'extérieur du pays peuvent avoir recours aux services de passeport offerts par les ambassades, les hauts commissariats et les consulats du Canada dans le monde entier. En 1991-1992, ce service a représenté environ 6 p. 100 du volume des passeports délivrés ou 71 842 passeports.

Les voyageurs sont souvent désemparés lorsqu'ils ont perdu ou se sont fait voler leurs passeports, et ils se sentent bien sûr très vulnérables. Un programme de formation exhaustif est offert aux employés des missions afin qu'ils sachent faire face à de telles situations.





**L**e poète Robinson Jeffers a autrefois écrit :  
«Prêtez-moi la force du passé et je vous prêterai  
les ailes de l'avenir ... (Trad.)»

Une des forces du Bureau des passeports réside dans l'excellent service qu'il procure au public, et nous avons l'intention de continuer à faire tout notre possible pour améliorer ce service.

L'avenir du Bureau des passeports, comme de toute organisation dont les services sont essentiels, repose sur sa capacité de s'adapter et de croître. Dans cette optique, on a mis sur pied de nouvelles initiatives afin de faire face aux futurs enjeux. Les innovations envisagées permettront au Bureau des passeports de s'acquitter de son mandat de façon encore plus réussie au 21<sup>e</sup> siècle.

L'évolution de la situation mondiale entraîne des pressions croissantes sur les services de l'organisme. Les déplacements internationaux et, en particulier, les déplacements des Canadiens à l'étranger subiront l'influence du contexte économique et de la situation politique internationale.

On constate dans le monde entier l'émergence d'une volonté politique de combattre la contrefaçon et de faciliter la détection des passeports frauduleux. Grâce au Plan d'amélioration de la sécurité, le Canada pourra préserver l'intégrité de ses titres de voyage et apporter des améliorations technologiques rendant le passeport encore plus sécuritaire. Le nouveau passeport comporte des caractéristiques de sécurité susceptibles de décourager les tentatives de contrefaçon et se prêtant à l'emploi des nouvelles technologies de transfert de l'image.

Le Bureau prévoit aussi que la distribution des documents pourra un jour s'effectuer de façon différente. Déjà, on insiste davantage sur la venue en personne des requérants au bureau de délivrance. Cette tendance se maintiendra.

Le Plan à long terme de perfectionnement de la technologie est la stratégie adoptée face aux prévisions d'augmentation du volume et aux impératifs accrus de sécurité. L'intégration des systèmes, des réseaux et des sources de données du Bureau des passeports au fonctionnement global du gouvernement permet au Bureau des passeports de

prévoir une rationalisation de ses services. La nouvelle technologie que le Bureau a adoptée est la plus avancée de ce genre et elle est assez souple pour répondre aux besoins à long terme du Bureau. Le Canada croit que d'autres pays voudront l'appliquer à leurs propres documents, favorisant ainsi un accès accru à un champ plus vaste de renseignements de sécurité.

Les plans de perfectionnement de la technologie et d'amélioration de la sécurité font ressortir la nécessité de régionaliser et de décentraliser les fonctions du Bureau des passeports. Dans cette éventualité, le personnel des bureaux régionaux se verra confier des responsabilités et des obligations accrues. Le Bureau des passeports entame l'application d'un programme de décentralisation qui touchera en premier lieu la Direction de l'administration du personnel, où ce programme sera mis en vigueur en 1992-1993.

Le Bureau des passeports a des devoirs non seulement envers le public mais également envers ses employés. Ceux-ci sont essentiels à la concrétisation de l'idéal visé. On met actuellement en oeuvre des mesures dans l'ensemble des services afin d'offrir un milieu de travail de très haute qualité, et ce, au profit de la productivité.

Le Bureau des passeports élaborera, dans le cadre de son Plan de gestion des ressources humaines, des politiques à long terme dans des secteurs tels que l'équité d'emploi, la formation et le perfectionnement.

Le volume de travail du Bureau des passeports continue d'augmenter à un rythme souvent supérieur aux capacités de traitement permises par les installations existantes. On accordera donc une priorité accrue, à l'avenir, à l'agrandissement des locaux et à l'amélioration du confort, et ce, au bénéfice et du public et des employés. Au nombre des projets envisagés figurent l'agrandissement des bureaux, la rénovation et le réaménagement des locaux existants et l'application de principes d'ergonomie en vue d'accroître le confort et l'efficacité des employés. On compte perfectionner les systèmes informatiques et offrir au personnel la formation lui permettant de tirer profit de la technologie.



Le Bureau a aussi mis en place des mesures destinées à renforcer la confiance des employés en les sensibilisant à l'importance de la tâche qu'ils accomplissent et en leur permettant de participer de manière accrue au processus décisionnel. La formulation d'un énoncé de mission plus actualisé et l'adoption d'un symbole et de couleurs propres au Bureau des passeports mettront en relief son statut d'organisme de service spécial et favoriseront une culture institutionnelle. Un bulletin d'information permettra de renforcer la camaraderie parmi les employés, de promouvoir un sentiment d'appartenance et de fournir en outre une tribune pour faire connaître les réalisations exceptionnelles.

Le Comité de formation des examinateurs du Bureau des passeports a recommandé d'intensifier la formation de manière à favoriser des services d'examen de passeports cohérents, efficaces et efficaces. La formation constitue un volet particulièrement important, à long terme, pour faire en sorte qu'un personnel professionnel puisse mener à bien les plans du Bureau des passeports.

Le Bureau a entrepris, avec l'équipe de gestion, l'élaboration d'un Plan stratégique à long terme qui concrétisera ces idéaux. Le plan fournira des stratégies bien structurées qui aideront le Bureau à réagir avec promptitude aux défis que nous réserve l'avenir.





### Rapport de gestion

La Direction des finances et de l'administration a préparé les états financiers ci-joints, relatifs au Fonds renouvelable du Bureau des passeports, conformément aux politiques et procédures du Conseil du Trésor et aux exigences et normes prescrites par le Receveur général du Canada en matière de rapports. La responsabilité de l'intégrité et de l'exactitude des données incombe avant tout aux responsables du Fonds.

Les rapports ont été établis conformément aux importantes conventions comptables mentionnées dans la note 2, au moyen de méthodes comparables à celles de l'exercice précédent.

Certains des renseignements figurant dans les états financiers reposent sur des évaluations et jugements des gestionnaires. La Direction tient un répertoire centralisé de ses transactions financières.

Les renseignements fournis dans les états présentés par le Ministère et dans les Comptes publics sont conformes aux renseignements qui figurent dans les états financiers à moins d'indication contraire.

La Direction des finances et de l'administration se conforme aux conventions comptables et de gestion financière du Ministère. Le Fonds dispose de systèmes offrant aux gestionnaires des assurances raisonnables que les transactions sont inscrites et exécutées conformément aux autorisations accordées et que son actif est préservé. Le programme de vérification interne du Ministère vient renforcer ces systèmes.

A handwritten signature in cursive script that reads "Richard Beaudoin".

Richard Beaudoin, CMA  
Directeur par intérim  
Finances et administration


**BILAN AU 31 MARS 1992**

<b>ACTIF</b>	<b>1992</b>	<b>1991</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
Disponibilités		
Débiteurs		
Gouvernement du Canada	195 247	119 160
Tiers	90 107	124 496
Stock au coût et au prix coûtant moyen (Note 3)	1 608 018	1 479 836
Frais payés d'avance	47 142	42 165
	<b>1 940 514</b>	<b>1 765 657</b>
Immobilisations (Note 4)		
Au coût	5 755 587	4 983 235
Moins : amortissement accumulé	3 593 074	2 973 124
	<b>2 162 513</b>	<b>2 010 111</b>
	<b>4 103 027</b>	<b>3 775 768</b>
<b>PASSIF</b>	<b>1992</b>	<b>1991</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
Exigibilités		
Créditeurs et passif couru		
Gouvernement du Canada	727 337	824 364
Tiers		
Créditeurs	1 763 053	931 852
Indemnités de congé	362 799	394 040
Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	131 161	283 202
Revenus reportés	527 949	310 838
	<b>3 512 299</b>	<b>2 744 296</b>
À long terme		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	2 077 349	1 852 285
<b>AVOIR DU CANADA</b>		
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds	(12 698 210)	(10 632 025)
Surplus accumulé	11 211 589	9 811 212
	<b>(1 486 621)</b>	<b>(820 813)</b>
	<b>4 103 027</b>	<b>3 775 768</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers




**ÉTAT DE L'EXPLOITATION POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1992**

	1992	1991
	\$	\$
Revenus		
Droits gagnés	34 484 080	32 144 258
Revenus divers	5 356	5 590
	34 489 436	32 149 848
Frais d'exploitation		
Traitements et indemnités aux employés	16 734 950	16 535 517
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	326 646	204 170
Exploitation de passeport dans les missions à l'étranger	4 447 460	4 447 460
Matériel de passeport et formules de demande	3 582 684	3 789 823
Logement	2 144 365	2 050 142
Services professionnels et spéciaux	1 994 013	1 829 271
Fret, messageries et camionnage	1 107 333	736 411
Télécommunications	707 204	694 033
Amortissement	644 774	623 329
Imprimerie, papeterie et approvisionnement	613 734	769 840
Voyages et déménagements	331 458	299 969
Réparations et entretien	211 110	194 019
Location	143 127	117 487
Services des postes et affranchissement	58 528	415 148
Perte sur aliénation d'immobilisations	18 373	6 453
Renseignements	17 730	7 909
Dépenses diverses	5 570	10 453
	33 089 059	32 731 434
<b>Profit (perte) net(te) de l'exercice</b>	<b>1 400 377</b>	<b>(581 586)</b>

**ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ  
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1992**

	1992	1991
	\$	\$
Solde au début de l'exercice	9 811 212	10 392 798
Profit (perte) net(te) pour l'exercice	1 400 377	(581 586)
<b>Solde à la fin de l'exercice</b>	<b>11 211 589</b>	<b>9 811 212</b>



**ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE  
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1992**

	1992	1991
	\$	\$
Activités de fonctionnement :		
Profit (Perte) net(te) de l'exercice	1 400 377	(581 586)
Plus : provision pour indemnités de cessation d'emploi	326 646	204 170
amortissement	644 774	623 329
perte sur aliénation d'immobilisations	18 373	6 453
	2 390 170	252 366
Variation des disponibilités et exigibilités	593 146	370 254
Variation des autres éléments d'actif et de passif :		
Paiements et variation de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	(101 582)	(157 991)
Ressources financières nettes fournies par les activités de fonctionnement	2 881 734	464 629
Activités d'investissement :		
Immobilisations		
Achetées	(815 549)	(1 017 769)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	(815 549)	(1 017 769)
<b>RESSOURCES FINANCIÈRES NETTES FOURNIES (EMPLOYÉES) ET VARIATION DE L'IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU COURS DE L'EXERCICE</b>	<b>2 066 185</b>	<b>(533 140)</b>
<b>IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<b>10 632 025</b>	<b>11 185 165</b>
<b>IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>12 698 210</b>	<b>10 632 025</b>





## NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 1992

### 1. Autorisation et objectif

Le Fonds renouvelable du Bureau des passeports a été constitué en 1969 pour assurer la délivrance des documents de voyage à des citoyens canadiens et à certains résidents permanents au Canada qui ne peuvent obtenir de passeport valide de leur pays d'origine. La loi sur les fonds renouvelables a autorisé le fonctionnement du Fonds.

Une autorisation permanente continue du Parlement autorise le Fonds à effectuer des paiements à partir du Fonds du revenu consolidé jusqu'à concurrence de 4 000 000 \$ des fins de fonds de roulement, de l'acquisition d'immobilisations et du financement temporaire des déficits accumulés d'exploitation. Un montant de 745 893 \$ représentant l'actif net pris en charge par le Fonds et les actifs contribués au Fonds, a été imputé à cette autorisation lorsque le Fonds est devenu budgétaire en 1981.

### 2. Conventions comptables importantes

#### a) Stocks

Le stock de fournitures et d'approvisionnements est inscrit au prix coûtant et le stock des passeports en cours est évalué au prix coûtant moyen pour l'exercice.

#### b) Immobilisations

Les améliorations locatives sont amorties selon la méthode linéaire sur la période des baux. Les autres immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire, depuis l'année d'acquisition, sur leur vie utile estimative, comme suit :

Ameublement	16 ans
Équipement de traitement électronique des données (TED)	5 ans
Autres pièces d'équipement	10 ans

#### c) Indemnités de cessation d'emploi

Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans les conventions collectives. Le coût de ces indemnités est inscrit dans les comptes lorsque les bénéficiaires sont gagnés par les employés.

d) Les droits de passeport sont versés au moment de la demande et font l'objet d'une comptabilité d'exercice. Par revenus reportés on entend les droits reçus pour lesquels des services de passeport n'ont pas encore été rendus.



**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS  
AU 31 MARS 1992 – Suite**

**3. Stocks**

	1992	1991
	\$	\$
Fournitures et approvisionnement	1 353 467	1 319 668
Travaux en cours	254 551	160 168
	<b>1 608 018</b>	<b>1 479 836</b>

**4. Immobilisations et amortissement accumulé**

Immobilisations	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
	\$			\$
Améliorations locatives	919 481	82 731		1 002 212
Ameublement	832 976	177 770	12 165	998 581
Équipement TED	1 753 662	331 228		2 084 890
Autres équipements	1 477 116	223 820	31 032	1 669 904
	<b>4 983 235</b>	<b>815 549</b>	<b>43 197</b>	<b>5 755 587</b>

Amortissement accumulé	Solde au début de l'exercice	Acquisitions	Aliénations	Solde à la fin de l'exercice
	\$			\$
Améliorations locatives	698 917	192 327		891 244
Ameublement	343 774	55 393	7 479	391 688
Équipement TED	1 213 626	248 766		1 462 392
Autres équipements	716 807	148 288	17 345	847 750
	<b>2 973 124</b>	<b>644 774</b>	<b>24 824</b>	<b>3 593 074</b>

**5. Baux à long terme**

En vertu de baux à long terme qui se terminent entre le 31 mars 1992 et le 31 août 1997, le Bureau des passeports occupe vingt-trois locaux différents.

**Les dépenses locatives se composent de :**

	1992	1991
	\$	\$
Loyers	2 144 365	2 052 981
Services	50 748	50 270
	<b>2 195 113</b>	<b>2 103 251</b>



Canada, Ottawa, le 24 mai 1971

Le 24 mai 1971

OTHER THAN STATUTORY INSTRUMENTS

Canada, Ottawa, le 24 mai 1971

Le 24 mai 1971

# Annexes





# Annexe A

## Décret sur les passeports canadiens



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12*

*Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

Registration  
SI/81-86 24 June, 1981

Enregistrement  
TR/81-86 24 juin 1981

OTHER THAN STATUTORY AUTHORITY

AUTORITÉ AUTRE QUE STATUTAIRE

### Canadian Passport Order

### Décret sur les passeports canadiens

P.C. 1981-1472 4 June, 1981

C.P. 1981-1472 4 juin 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, is pleased hereby to revoke the Canadian Passport Regulations, C.R.C., c. 641, and to make the annexed Order respecting Canadian passports in substitution therefor.

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil d'abroger le Règlement des passeports canadiens, C.R.C., c. 641 et de prendre en remplacement le Décret concernant les passeports canadiens, ci-après.

#### ORDER RESPECTING CANADIAN PASSPORTS

#### DÉCRET CONCERNANT LES PASSEPORTS CANADIENS

##### Short Title

##### Titre abrégé

1. This Order may be cited as the *Canadian Passport Order*.

1. Le présent décret peut être cité sous le titre : *Décret sur les passeports canadiens*.

##### Interpretation

##### Définitions

2. In this Order,  
"Act" means the *Citizenship Act*; (*Loi*)  
"applicant" means a person who has attained sixteen years of age who applies for a passport or a person who has attained sixteen years of age who applies for the inclusion of the name of a child in that person's passport; (*requérant*)  
"former Act" means the *Canadian Citizenship Act*; (*ancienne Loi*)  
"Minister" means the Secretary of State for External Affairs; (*Ministre*)  
"passport" means an official Canadian document that shows the identity and nationality of a person for the purpose of facilitating travel by that person outside Canada; (*passport*)  
"Passport Office" means a section of the Department of External Affairs, wherever located, that has been charged by the Minister with the issuing, revoking, withholding, recovery and use of passports. (*Bureau des passeports*)

2. Dans le présent décret,  
«ancienne Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté canadienne*; (*former Act*)  
«Bureau des passeports» désigne le service du ministère des Affaires extérieures, où qu'il se trouve, que le Ministre a chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports; (*Passport Office*)  
«Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté*; (*Act*)  
«Ministre» désigne le secrétaire d'État aux Affaires extérieures; (*Minister*)  
«passport» désigne un document officiel canadien qui établit l'identité et la nationalité d'une personne afin de faciliter les déplacements de cette personne hors du Canada; (*passport*)  
«requérant» désigne une personne âgée d'au moins seize ans qui demande un passeport ou qui demande l'inscription du nom d'un enfant dans son passeport. (*applicant*)

##### Issuance of Passports

##### Délivrance des passeports

3. Every passport  
(a) shall be in a form prescribed by the Minister;  
(b) shall be issued in the name of the Minister on behalf of Her Majesty in right of Canada;  
(c) shall at all times remain the property of Her Majesty in right of Canada;  
(d) shall be issued on the condition that the bearer will return it to the Passport Office forthwith when requested to do so by that office;

3. Chaque passeport  
a) doit être émis selon la forme prescrite par le Ministre;  
b) doit être délivré au nom du Ministre agissant au nom de Sa Majesté du chef du Canada;  
c) demeure en tout temps la propriété de Sa Majesté du chef du Canada;  
d) est délivré à condition que le titulaire le retourne immédiatement au Bureau des passeports à la demande de ce Bureau;



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12 SI/TR/81-86*

(e) shall be signed by the person to whom it is issued; and

(f) shall, unless it is sooner revoked, expire not later than five years from the date on which it is issued.

4. (1) Subject to this Order, any person who is a Canadian citizen under the Act may be issued a passport.

(2) No passport shall be issued to a person who is not a Canadian citizen under the Act.

5. No passport shall be issued to any person and no name of a child shall be included in the passport of any person unless an application for a passport is made by that person to the Passport Office in a form prescribed by the Minister.

6. An application for a passport by or in respect of a person who was

(a) born in Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of birth issued to the person by a province or by a person authorized by a province to issue such certificates, or

(iv) a certificate that indicates the date and place of the birth of the person in Quebec, duly issued by a person authorized under the law of Quebec to issue such certificates; or

(b) born outside Canada shall be accompanied by

(i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,

(ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,

(iii) a certificate of registration of birth abroad issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to the former Act, or

(iv) a certificate of retention of Canadian citizenship issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to a declaration of retention of Canadian citizenship made by the person pursuant to regulations made under the former Act.

7. (1) Subject to subsections (2) to (4), where a child has not attained sixteen years of age,

(a) the child may be issued a passport if the applicant therefor is

(i) the parent of the child,

(ii) where the parents of the child are divorced or separated, the custodial parent, or

(iii) the legal guardian of the child; or

e) doit être signé par la personne à laquelle il est délivré; et

f) expire au plus tard cinq ans après la date de délivrance, sauf en cas de révocation antérieure.

4. (1) Sous réserve du présent décret, un passeport peut être délivré à toute personne qui est citoyen canadien en vertu de la Loi.

(2) Aucun passeport n'est délivré à une personne qui n'est pas citoyen canadien en vertu de la Loi.

5. Un passeport n'est délivré à une personne et le nom d'un enfant n'est ajouté dans le passeport de cette personne que si une demande de passeport est présentée par cette personne au Bureau des passeports selon la forme prescrite par le Ministre.

6. Une demande de passeport présentée par une personne ou à l'égard d'une personne

a) née au Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947,

(iii) d'un acte de naissance délivré à la personne par une province ou par une personne autorisée par une province à délivrer de tels actes, ou

(iv) d'un certificat établissant la date et le lieu de naissance de la personne au Québec et dûment délivré par une personne autorisée en vertu de la loi du Québec à délivrer de tels certificats; ou

b) née en dehors du Canada, doit être accompagnée

(i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,

(ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947,

(iii) d'un certificat d'enregistrement de naissance à l'étranger délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne conformément à l'ancienne Loi, ou

(iv) d'un certificat de rétention de la citoyenneté canadienne délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne en vertu d'une déclaration de rétention de la citoyenneté canadienne faite par la personne conformément aux règlements établis en vertu de l'ancienne Loi.

7. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), si l'enfant a moins de seize ans,

a) il peut se voir délivrer un passeport si le requérant est

(i) l'un de ses parents,

(ii) le parent qui a la garde de l'enfant, lorsque les parents sont divorcés ou séparés, ou

(iii) le tuteur de l'enfant; ou





(b) the name of the child may be included in the passport of the applicant if the applicant is a person referred to in subparagraph (a)(i) or (ii).

(2) Where the parents of a child are divorced or separated and there is in existence

(a) a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction, or

(b) a separation agreement,

the terms of which grant the non-custodial parent specific right of access to the child, the child shall not be issued a passport or the child's name shall not be included in the passport of the custodial parent unless the application therefor is accompanied by evidence that the issue of a passport to the child or the inclusion of the child's name in the passport of the custodial parent is not contrary to the terms of the order or separation agreement.

(3) Where there is a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction in respect of a child who has not attained sixteen years of age the terms of which restricts the movement of that child to a judicial district specified in the order, the child shall not be issued a passport and the child's name shall not be included in the passport of the applicant unless the court order is revoked or is varied to permit the child to travel outside Canada.

(4) Where an applicant applies for the issue of a passport to a child who has not attained sixteen years of age or to have the name of a child who has not attained sixteen years of age included in the applicant's passport and the applicant fails to provide the Passport Office with

(a) the information and material required in the application for a passport, or

(b) the further information and material requested pursuant to section 8,

no passport shall be issued to that child and the name of that child shall not be included in the applicant's passport.

8. (1) In addition to the information and material that an applicant is required to provide in the application for a passport, the Passport Office may request an applicant to provide further information respecting any matter relating to the issue of the passport.

(2) The further information referred to in subsection (1) and the circumstances in which such information may be requested includes the information and circumstances set out in the schedule.

#### *Refusal of Passports and Revocation*

9. The Passport Office may refuse to issue a passport to an applicant who

(a) fails to provide the Passport Office with a duly completed application for a passport or with the information and material that is required or requested

(i) in the application for a passport, or

(ii) pursuant to section 8;

b) le nom de l'enfant peut être ajouté dans le passeport du requérant, si le requérant est une personne visée au sous-alinéa a)(i) ou (ii).

(2) Si les parents d'un enfant sont divorcés ou séparés et qu'il existe

a) une ordonnance rendue par un tribunal canadien compétent, ou

b) une entente de séparation

aux termes de laquelle le parent qui n'a pas la garde de l'enfant jouit du droit exprès de visite de l'enfant, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et son nom ne peut être ajouté dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, à moins que la demande ne soit accompagnée d'une preuve établissant que la délivrance d'un passeport à l'enfant ou l'inscription du nom de ce dernier dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, ne contrevient pas aux dispositions de l'ordonnance ou de l'entente de séparation.

(3) Si une ordonnance a été rendue à l'égard d'un enfant de moins de seize ans par un tribunal canadien compétent ayant pour effet de limiter les déplacements de l'enfant à un district judiciaire précisé dans l'ordonnance, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport d'un requérant à moins que l'ordonnance ne soit révoquée ou révisée de façon à permettre à l'enfant de voyager hors du Canada.

(4) Si un requérant présente une demande de passeport à l'égard d'un enfant de moins de seize ans ou une demande d'inscription du nom de l'enfant dans son passeport et que le requérant ne fournit pas au Bureau des passeports

a) les renseignements et les documents exigés dans la demande de passeport, ou

b) les renseignements et documents supplémentaires demandés selon l'article 8,

aucun passeport n'est émis au nom de l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport du requérant.

8. (1) En plus des renseignements et des documents que le requérant doit fournir ne présentant une demande de passeport, le Bureau des passeports peut demander à ce requérant de fournir des renseignements supplémentaires à l'égard de toute question se rapportant à la délivrance du passeport.

(2) Les renseignements supplémentaires visés au paragraphe (1) et les circonstances qui justifient la demande de tels renseignements comprennent ceux mentionnés à l'annexe.

#### *Refus de délivrance et révocation*

9. Le Bureau des passeports peut refuser de délivrer un passeport à un requérant qui

a) ne lui présente pas une demande de passeport dûment remplie ou ne lui fournit pas les renseignements et les documents exigés ou demandés

(i) dans la demande de passeport, ou

(ii) selon l'article 8;





- (b) stands charged in Canada with the commission of an indictable offence;
- (c) stands charged outside Canada with the commission of any offence that would, if committed in Canada, constitute an indictable offence;
- (d) is serving a term of imprisonment or is forbidden to leave Canada by
  - (i) the terms and conditions of any parole or mandatory supervision imposed under or by virtue of the *Parole Act*,
  - (ii) the conditions of a probation order made under the *Criminal Code*, or
  - (iii) the conditions of the grant of a temporary absence without escort from a prison or penitentiary;
- (e) has been convicted of an offence under section 58 of the *Criminal Code*;
- (f) is indebted to the Crown for expenses related to repatriation to Canada or for other consular financial assistance provided abroad at his request by the Government of Canada; or
- (g) has been issued a passport that has not expired and has not been revoked or whose name is included in such a passport.

10. The Passport Office may revoke the passport of a person on any ground on which it may refuse to issue a passport to that person if he were an applicant and may revoke the passport of a person who

- (a) being outside Canada, stands charged in a foreign country or state with the commission of any offence that would constitute an indictable offence if committed in Canada;
- (b) uses the passport to assist him in committing an indictable offence in Canada or any offence in a foreign country or state that would constitute an indictable offence if committed in Canada;
- (c) permits another person to use the passport;
- (d) has obtained the passport or the inclusion of the name of a child in the passport by means of false or misleading information; or
- (e) has ceased to be a Canadian citizen.

11. When a person has been advised by the Passport Office that a passport in his possession is required to be returned to the Passport Office, he shall forthwith return the passport to the nearest Passport Office.

- b) est accusé au Canada d'un acte criminel;
- c) est accusé dans un pays étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- d) purge une peine d'emprisonnement ou est frappé de l'interdiction de quitter le Canada
  - (i) selon les modalités découlant d'une libération conditionnelle ou d'une libération sous surveillance obligatoire imposée en vertu de la *Loi sur la libération conditionnelle de détenus*,
  - (ii) selon les dispositions d'une ordonnance de probation établie en vertu du *Code criminel*, ou
  - (iii) selon les conditions régissant une absence temporaire sans escorte d'une prison ou d'un pénitencier;
- e) a été déclaré coupable d'un acte criminel selon l'article 58 du *Code criminel*;
- f) est redevable envers la Couronne par suite des dépenses engagées en vue de son rapatriement au Canada ou d'une autre assistance financière consulaire qu'il a demandée et que le gouvernement du Canada lui a fournie à l'étranger; ou
- g) détient un passeport ou dont le nom est inscrit dans un passeport qui n'est pas expiré et n'a pas été révoqué.

10. Le Bureau des passeports peut révoquer le passeport d'une personne pour toute raison qui justifierait le refus de délivrer un passeport à cette personne si elle présentait une demande, et peut révoquer le passeport d'une personne qui

- a) étant en dehors du Canada, est accusée dans un pays ou un État étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- b) utilise le passeport pour commettre un acte criminel au Canada, ou pour commettre, dans un pays ou État étranger, une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- c) permet à une autre personne de se servir du passeport;
- d) a obtenu le passeport ou a fait inscrire le nom d'un enfant dans ce passeport au moyen de renseignements faux ou trompeurs; ou
- e) n'est plus citoyen canadien.

11. Toute personne que le Bureau des passeports avise de lui retourner un passeport qu'elle a en sa possession doit retourner immédiatement ce passeport au Bureau des passeports le plus proche.

## SCHEDULE

## ADDITIONAL INFORMATION

*Name*

1. Where an applicant applies for a passport in a name that is

- (a) other than the applicant's legal name,
- (b) different from the name set out in

## ANNEXE

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

*Nom*

1. Si le requérant utilise dans sa demande de passeport un nom

- a) autre que son nom légal,
- b) différent du nom qui paraît



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

- (i) the applicant's birth certificate,
- (ii) certificate of citizenship, or
- (iii) any other document required in respect of a passport under this Order,

the applicant may be required to submit additional documents or affidavits in clarification thereof.

*Address*

2. Where an applicant provides as an address a Canada Post Office Box number or a General Delivery address, the applicant may be required to provide an explanation for such address or to provide a permanent address.

*Date of Birth*

3. Where the date of birth of an applicant set out in an application for a passport differs from the date of birth in that applicant's birth certificate, further evidence of the date of birth of the applicant may be required.

*Sex*

4. (1) Where the sex indicated in an application for a passport is not the same as that set out in that applicant's birth certificate, the applicant may be requested to provide an explanation.

(2) Where an application for a passport indicates that a change of sex of the applicant has taken place, the applicant may be requested to submit a certificate from a medical practitioner to substantiate the statement.

*Marital Status*

5. Where an applicant's marital status as set out in that applicant's application is single and the applicant applies

- (a) to have a child included in the applicant's passport, or
- (b) for a passport for a child,

evidence may be required to establish that the applicant is the responsible parent of the child.

*Loss of Citizenship*

6. Where the information submitted in an application for a passport indicates that the applicant may have, at any time, ceased to be a Canadian citizen, information may be required from that applicant to establish that the applicant is a Canadian citizen.

*Passports for Children*

7. Where an applicant referred to in section 7 of this Order applies for the issue of a passport for a child referred to in that section or to have that child's name included in the applicant's passport, the applicant may be required to submit evidence, in the form of affidavits, statutory declarations or otherwise, to substantiate the applicant's eligibility to so apply.

1856

- (i) sur son acte de naissance,
- (ii) sur son certificat de citoyenneté, ou
- (iii) sur tout autre document exigé en vertu du présent décret,

il peut être requis de fournir des documents supplémentaires ou des affidavits pour clarifier la situation.

*Adresse*

2. Si le requérant fournit un numéro de case postale ou la poste restante comme adresse postale, il peut être requis de fournir une explication ou donner une adresse permanente.

*Date de naissance*

3. Si la date de naissance du requérant donnée dans la demande de passeport diffère de celle qui figure dans son acte de naissance, le requérant peut être requis de fournir d'autres preuves de sa date de naissance.

*Sexe*

4. (1) Si le sexe indiqué dans la demande de passeport ne correspond pas au sexe indiqué sur l'acte de naissance du requérant, ce dernier peut être requis de fournir une explication.

(2) Si la demande de passeport fait état d'un changement de sexe, le requérant peut être requis de fournir un certificat médical à l'appui de cette déclaration.

*Situation de famille*

5. Le requérant qui se dit célibataire et qui présente une demande en vue

- a) d'ajouter le nom d'un enfant dans son passeport, ou
- b) d'obtenir un passeport pour un enfant,

peut être appelé à prouver qu'il est le parent responsable de l'enfant.

*Perte de citoyenneté*

6. Si les renseignements fournis à l'appui de la demande de passeport indiquent que le requérant peut, à un moment quelconque, avoir perdu sa citoyenneté canadienne, celui-ci peut être requis de fournir d'autres renseignements établissant sa citoyenneté canadienne.

*Passeports pour enfants*

7. Si un requérant visé par l'article 7 du présent décret présente une demande de passeport pour un enfant visé par cet article ou en vue d'ajouter le nom de cet enfant dans son passeport, le requérant peut être appelé à fournir une preuve sous forme d'affidavits, de déclarations statutaires ou autres documents officiels, afin d'appuyer l'admissibilité du requérant à présenter une telle demande.

[5]





*Missing Canadian Passports*

8. Where there is in existence a valid Canadian passport in respect of an applicant and that applicant is unable to produce it, the applicant may be required to provide a statement explaining the circumstances in respect of the missing passport together with such affidavits or statutory declarations as are necessary to establish that the passport is missing and the reasons therefor.

*Marriage*

9. (1) Where a female applicant married an alien prior to January 1, 1947, additional information may be required to establish whether the applicant is a Canadian citizen.

(2) Where a female applicant who is married and in possession of a valid passport issued to her in her maiden name requests that her married name be added to the passport, the applicant may be required to produce her marriage certificate.

*Delivery of Passports*

10. (1) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to an applicant, the applicant may be required to produce a document establishing the identity of the applicant.

(2) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to the agent of an applicant, that agent may be required to produce a letter of consent from the applicant to accept delivery.

*Applicants who have been Refused Passports*

11. Where an applicant has previously applied for a passport and the issue of a passport to that applicant has been refused, information may be required from the applicant to establish that the applicant is eligible to be issued a passport.

*Proof of Guardianship*

12. Where the application for a passport is in respect of a child and the applicant is the legal guardian of the child, information may be required to establish proof of guardianship of that child.

EXPLANATORY NOTE

*(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)*

This order authorizes the issuance of Canadian passports.

*Passeports canadiens manquants*

8. Si un passeport canadien valide a été délivré au requérant et que ce dernier ne peut produire ledit passeport, le requérant peut être requis de fournir une déclaration quant aux circonstances entourant la perte du passeport ainsi que les affidavits ou déclarations statutaires nécessaires, de façon à établir la perte du passeport et les raisons de cette perte.

*Mariage*

9. (1) Si la requérante a épousé un étranger avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947, il peut lui être nécessaire de fournir des renseignements supplémentaires afin de confirmer qu'elle est citoyenne canadienne.

(2) Si la requérante mariée est en possession d'un passeport valide émis à son nom de jeune fille et demande que son nom de femme mariée soit ajouté au passeport, elle peut être requise de produire son certificat de mariage.

*Délivrance des passeports*

10. (1) Lorsque le requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire un document établissant son identité.

(2) Si un représentant du requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire une lettre de consentement du requérant l'autorisant à prendre livraison du passeport.

*Requérants auxquels on a refusé un passeport*

11. Si le requérant a déjà présenté une demande de passeport et que celle-ci lui a été refusée, il peut être appelé à fournir des renseignements en vue d'établir son admissibilité à un passeport.

*Preuve de la garde d'un enfant*

12. Si le tuteur d'un enfant présente une demande de passeport à l'égard de l'enfant, il peut être requis de fournir des renseignements établissant la garde de cet enfant.

NOTE EXPLICATIVE

*(La présente note ne fait pas partie de décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)*

Ce décret autorise la délivrance de passeports canadiens.



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-87Registration  
SI/81-87 24 June, 1981Enregistrement  
TR/81-87 24 juin 1981

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS ACT

LOI SUR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES  
EXTÉRIEURES**Department of External Affairs Duties Order****Décret sur les fonctions du ministère des  
Affaires extérieures**

P.C. 1981-1473 4 June, 1981

C.P. 1981-1473 4 juin 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, pursuant to section 4 of the Department of External Affairs Act, is pleased hereby to make the annexed Order respecting the assignment of duties to the Department of External Affairs.

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures et en vertu de l'article 4 de la Loi sur le ministère des Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Décret concernant l'attribution de fonctions au ministère des Affaires extérieures, ci-après.

**ORDER RESPECTING THE ASSIGNMENT OF DUTIES  
TO THE DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS****DÉCRET CONCERNANT L'ATTRIBUTION DE  
FONCTIONS AU MINISTÈRE DES AFFAIRES  
EXTÉRIEURES***Short Title**Titre abrégé*

1. This Order may be cited as *Department of External Affairs Duties Order*.

1. Le présent décret peut être cité sous le titre : *Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures*.

*Assigned Duties**Fonctions attribuées*

2. The administration of all matters pertaining to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports is hereby assigned to the Department of External Affairs.

2. L'administration de toutes les questions relatives à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens est confiée au ministère des Affaires extérieures.

**EXPLANATORY NOTE****NOTE EXPLICATIVE**

*(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)*

*(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)*

This order assigns the administration of all matters relating to Canadian passports to the Department of External Affairs.

Ce décret attribue au ministère des Affaires extérieures l'administration de toutes les questions relatives aux passeports canadiens.



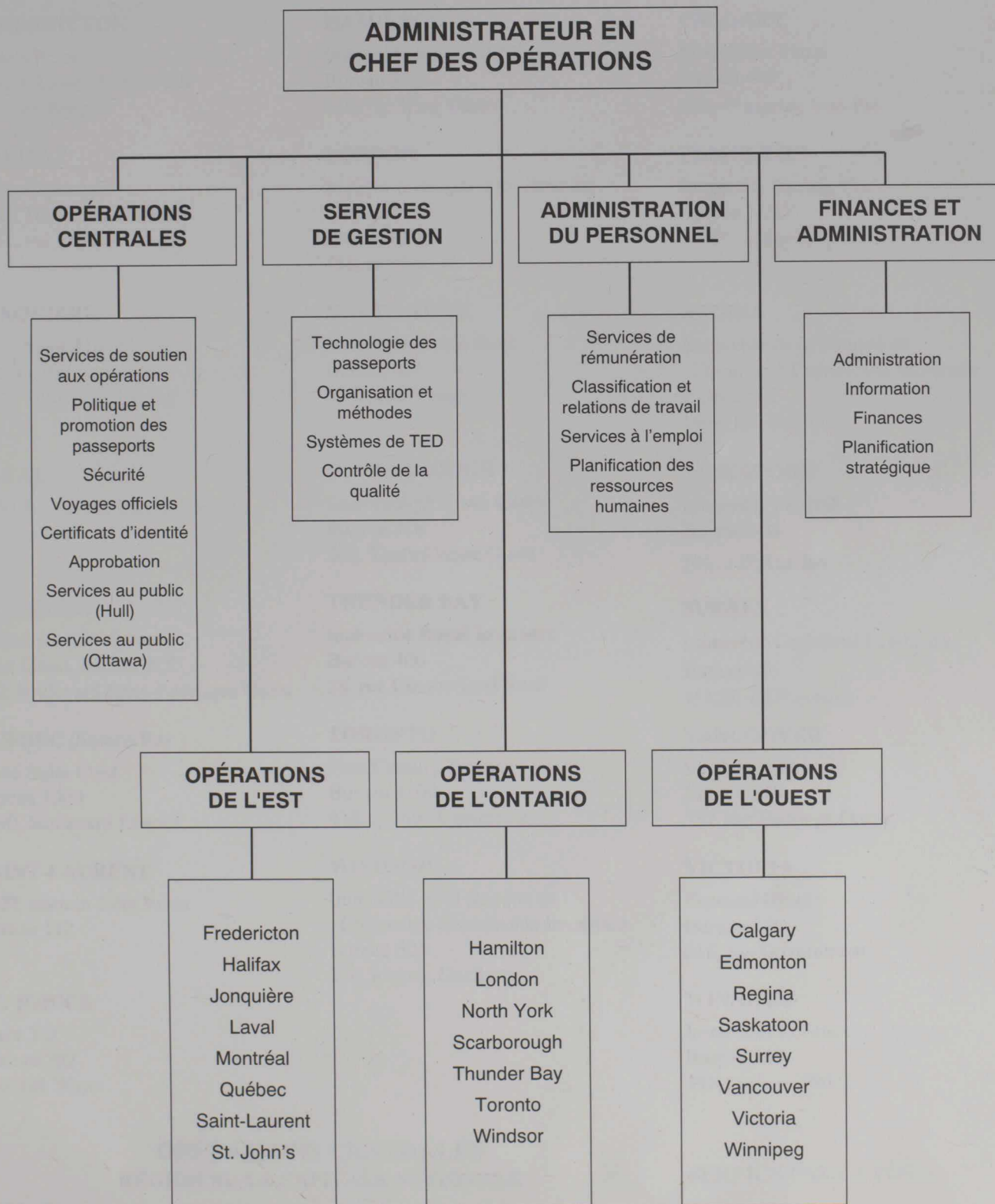




- 1968:** Le Cabinet confirme la décision d'ouvrir des bureaux régionaux dans les villes où sont situés les principaux aéroports offrant des services réguliers vers des destinations internationales, en commençant par Vancouver, Montréal et Toronto.
- 1969:** Les changements suivants entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> avril en ce qui a trait aux exigences applicables aux passeports :
- tous les requérants doivent fournir une preuve documentaire confirmant leur citoyenneté canadienne;
  - les passeports ne sont plus renouvelables, et leur période de validité est restreinte à cinq ans;
  - les services de passeport seront décentralisés;
  - le Bureau des passeports passe à un régime d'autofinancement, les opérations étant financées au moyen des droits perçus pour les services fournis;
  - le prix du passeport passe de 5 \$ à 10 \$.
- } La demande massive de nouveaux passeports engorge temporairement les services de délivrance.
- 1970:** Des bureaux sont ouverts à Montréal, Toronto et Vancouver.
- 1972:** Des bureaux sont ouverts à Halifax et Edmonton.
- 1973:** Un bureau est ouvert à Winnipeg.
- 1974:** Un bureau satellite est ouvert à North York.
- 1976:** Le prix du passeport passe de 10 \$ à 12 \$.
- 1979:** Des bureaux sont ouverts à Saskatoon, St. John's, Hamilton, Calgary et Québec.
- 1980:** Le prix du passeport passe de 12 \$ à 20 \$.
- 1981:** Des bureaux sont ouverts à Windsor, London, Fredericton et Victoria.
- 1982:** Un service téléphonique sans frais est mis en place.  
Le prix du passeport passe de 20 \$ à 21 \$.  
L'Administration centrale est transférée d'Ottawa à Hull.
- 1985:** Les passeports lisibles à la machine sont introduits au Canada.
- 1986:** Des systèmes de rédaction automatiques sont installés à Atlanta, New York, Londres et Los Angeles. Toutes les missions du Canada délivrent des passeports ayant le format des passeports lisibles à la machine.
- 1987:** Des bureaux sont ouverts à Saint-Laurent et Scarborough.  
Des systèmes de rédaction automatiques sont installés à Rome, Paris et Bonn.
- 1988:** Le prix du passeport passe de 21 \$ à 25 \$ le 1<sup>er</sup> janvier.  
Un système de rédaction automatique est installé à Détroit.  
Le comptoir public d'Ottawa devient un bureau de délivrance.  
Des bureaux sont ouverts à Jonquière, Regina et Thunder Bay.
- 1989:** Des systèmes de rédaction automatiques sont installés à San Francisco et Hong Kong.
- 1990:** Le bureau satellite de North York devient un bureau de délivrance.  
Le Bureau des passeports devient un organisme de service spécial.  
Les bureaux régionaux sont regroupés en trois unités administratives : les Opérations de l'Est, de l'Ontario, et de l'Ouest.  
Le Bureau des passeports est rattaché au Secteur des affaires consulaires, de l'immigration et des passeports.
- 1991:** La première réunion du Conseil consultatif a lieu.  
La Secrétaire d'État aux Affaires extérieures approuve le Plan d'amélioration de la sécurité.
- 1992:** Le prix du passeport passe de 25 \$ à 35 \$ le 1<sup>er</sup> janvier.







\* Au mois de juin 1992





# Annexe D

## Adresses des Bureaux des passeports au Canada



### OPÉRATIONS DE L'EST

#### FREDERICTON

King's Place  
King's Tower, bureau 601  
440, rue King

#### HALIFAX

Scotia Square  
Duke Tower, bureau 608  
5251, rue Duke

#### JONQUIÈRE

Place Saint-Michel  
Bureau 302  
3885, boulevard Harvey

#### LAVAL

2550, boulevard Daniel-Johnson  
Bureau 300

#### MONTRÉAL

Complexe Guy-Favreau  
Tour Ouest, bureau 215  
200, boulevard René-Lévesque Ouest

#### QUÉBEC (Sainte-Foy)

Place Belle Cour  
Bureau 1000  
2590, boulevard Laurier

#### SAINT-LAURENT

3300, chemin Côte Vertu  
Bureau 112

#### ST. JOHN'S

Place TD  
Bureau 702  
140, rue Water

### OPÉRATIONS DE L'ONTARIO

#### HAMILTON

Immeuble Standard Life  
Bureau 330  
120, rue King Ouest

#### LONDON

Immeuble du gouvernement du  
Canada  
Bureau 803  
451, rue Talbot

#### NORTH YORK

Immeuble Royal Bank  
Bureau 421  
5001, rue Yonge

#### SCARBOROUGH

Scarborough Town Centre  
Bureau 828  
200, Town Centre Court

#### THUNDER BAY

Immeuble Royal Insurance  
Bureau 406  
28, rue Cumberland Nord

#### TORONTO

First Century Tower  
Bureau 1100  
438, avenue University

#### WINDSOR

Immeuble de la Banque de  
Commerce Canadienne Impériale  
Bureau 504  
100, avenue Ouellette

### OPÉRATIONS DE L'OUEST

#### CALGARY

First Street Plaza  
Bureau 440  
138, 4<sup>e</sup> avenue Sud-Est

#### EDMONTON

Immeuble Canada Place  
Bureau 1630  
9700, avenue Jasper

#### REGINA

Immeuble de la Banque de  
Commerce Canadienne Impériale  
Bureau 502  
1867, rue Hamilton

#### SASKATOON

Immeuble Fédéral  
Bureau 605  
101, 22<sup>e</sup> Rue Est

#### SURREY

Immeuble Guildford Landmark  
Bureau 405  
15127, 100<sup>e</sup> avenue

#### VANCOUVER

Sinclair Centre  
Bureau 240  
757, rue Hastings Ouest

#### VICTORIA

Customs House  
Bureau 228  
816, rue Government

#### WINNIPEG

Immeuble Revenue  
Bureau 308  
391, avenue York

### OPÉRATIONS CENTRALES RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

#### OTTAWA

Immeuble C.D. Howe  
Tour Ouest, 1<sup>er</sup> étage  
240, rue Sparks

#### HULL

Place du Centre  
6<sup>e</sup> étage  
200, promenade du Portage

### SERVICE PAR LA POSTE

Bureau des passeports  
Ministère des Affaires extérieures  
Ottawa, Canada  
K1A 0G3







---

**Membres du Conseil consultatif du Bureau des passeports\***

---

**M. Gavin Stewart**

Président  
Sous-ministre adjoint  
Secteur des affaires consulaires,  
de l'immigration et des passeports  
Affaires extérieures et  
Commerce extérieur Canada

**M. Garrett Lambert**

Sous-ministre adjoint  
Gestion ministérielle  
Affaires extérieures et  
Commerce extérieur Canada

**M<sup>me</sup> Mireille Badour**

Secrétaire adjoint  
Secteur des opérations gouvernementales  
de la défense et des affaires extérieures  
Secrétariat du Conseil du Trésor

**M. Norman Manchevsky**

Directeur général et  
Imprimeur de la Reine pour le Canada  
Groupe Communication Canada  
Approvisionnement et Services Canada

**M. André Donati**

Gérant général  
Postes Canada Gestion de systèmes limitée  
Société canadienne des postes

**M. Robert J. MacPhee**

Administrateur en chef des opérations  
Bureau des passeports  
Affaires extérieures et  
Commerce extérieur Canada

\* Au mois de juin 1992

## Notes



## **Notes**

CA1  
EA620  
A56  
1991/92  
  
DOCS



Passport  
Office

Bureau des  
passeports



Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures

MAY 7 1993

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

Passport Office

# Annual Report

1991-92





If you require additional copies of this  
Annual Report, please contact:

Communication Services  
Passport Office  
External Affairs and International Trade Canada  
Ottawa, Canada  
K1A 0G3  
Tel.: (819) 953-4283

© Minister of Supply and Services Canada 1992  
Cat. No. E77-1992  
ISBN 0-662-59308-1







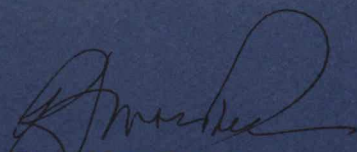
Passport Office    Bureau des passeports

An agency of External Affairs and International Trade Canada

FROM THE CHIEF OPERATING OFFICER:

I AM VERY PLEASED TO SEND YOU A COPY OF THE SECOND ANNUAL REPORT OF THE PASSPORT OFFICE. THE REPORT COVERS THE ACTIVITIES OF THE PASSPORT OFFICE FOR 1991-92, ITS SECOND YEAR AS A SPECIAL OPERATING AGENCY OF EXTERNAL AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE CANADA. I HOPE YOU WILL FIND IT INFORMATIVE.

SHOULD YOU NEED ADDITIONAL COPIES OF THE REPORT, PLEASE DO NOT HESITATE TO CONTACT OUR COMMUNICATION SERVICES.

  
R.J. MACPHEE



*Passport Office*

***Annual Report***

**1991-92**





*Passport Office*

***Annual Report***

**1991-92**







FRIVIÈRE • MICHEL LARIVIÈRE • DIANE LAROCQUE • S. JEAN LAROSE • LÉO LATULIPPE • S. ZANNE LAURIE  
RICHARD LAURIN • WAYNE LAURIN • PAUL LAUZIÈRE • SYLVAIN LAUZON • MICHEL LAVEDURE • LOUISE  
AVICTOIRE • LINDA LAVIGNE • CHRISTIANE LAVIGNE • MARK LAVIQUETTE • GINETTE LAVOIE • PETER  
LAWRENCE • HELEN LAWSON • MARIE-ANNE LE CUNFF • MARGUERITE LE FEUVRE • LISE LEBLANC  
JEAN-PIERRE LEBLANC • JEAN-PIERRE LECOMTE • SYLVIE LECOMTE-MONETTE • CLIVE LEDGER  
MARIO LEDUC • MICHEL LEDUC • NICOLAS LEDUC • DAISY LEE • RONALD LEFEBVRE • JUDITH LEFEBVRE  
FRANCINE LÉGARE • MARJOLAINE LEGAULT • MICHELINE LEGENDRE • JOHANNE LEMIEUX • NICOLE  
LEPAGE • LORRAINE LEPAGE • JUANITA LÉPINE • COLETTE LEROUX • MADELEINE LEROUX • CHRISTINE  
LESAGE • MICHEL LESPÉRANCE • LOUISE LÉVEILLÉE • MICHELINE LÉVESQUE • LYNE LÉVESQUE • MARILYN  
LIBERTY • LESLIE LOGAN • DOMINIQUE LOISELLE • SANDRA LOISI • LINDA LOUIS-SEIZE • DENISE LOYER  
IAO LUU • CARL MAJOR • MICHELE MACHALEK • SCOTT MACLEAN • JEAN-PAUL MAGAZINICH • JOSIE  
MAGLIOCCO • LISETTE MAILLOUX • POPI MAKRIS • PATRICIA MALCOLM • LOUIS MALTAIS • DANIELLE  
MANSEAU • JULIETTE MARCEAU • MARY MARCON • MADELEINE MARCOTTE • SILVANA MARINI • ALEC  
MARDIS • IRÈNE MARTEL • MARCEL MARTEL • ALICE MARTEL • BONNIE MARTIN • DERREK MASTERS  
KI MASTROKALOS • GILBERT MAURICE • DARLENE MAYER • MONETTE MAZEROLLE • GLORIA  
MCARTHUR • LYLE MCCANN • STEVE MCDONALD • HARRY MCDOWELL • TERESA-ANN MCFADDEN  
PATRICK MCGLADE • ROSALIND MCWILLIAM • NATHALIE MELOCHE • MICHELE MENARD • MICHELE L.  
MENARD • LOFTI MERABET • SUSAN MICHAELS • THÉRÈSE MICHAUD • JOHN MILCHAK • BRENT MILES  
TAIFA MILLER • YVONNE MILLS • LYNNE MIRON • RONIT MIZRAHI • GARRY MOHR • DOMINIQUE MOISAN  
LOUISE MONAGHAN • MONIQUE MONETTE • DENISE MONGEON • NANCY MORAN • FRANCINE MORIN  
LINDA MORIN • CARL MORIN • THELMA MORRIS • WENDEL MUEHLBACH • SHIRLEY MULDOON  
PATRICK MURPHY • JOHN MURRAY • HELEN MUSSELL • PETER NANSSEN • RONALD NASRALLAH • DIANNE  
NEFAT • RANDY NELSON • BARRY NEUFELD • JOY NISBET • MAUREEN NOLAN • THERESA NOSS • RUTH  
NUNN • MAURICE O'CONNELL • KEITH O'CONNOR • TRACI O'FLAHERTY • RUTH O'NEIL • ROBERT O'REILLY  
PATRICIA OHRONA • DHARMA OJHA • CAROLE OLAECHEA • GUY OSBORNE • CAROLE OSBORNE  
LAUDETTE PAGEAU • THERESA PAMLILIO • CHRISTINE PAOLINI • SÈRGÉ PAQUETTE • PIERRE PAQUETTE  
OLAND PARADIS • FLORENCE PARE • MONIK PARENT • MARIE-CLAIRE PARENT • FRANCE PAUL SAUMURE  
RAIG PERKIN • DENIS PERRIER • JACQUES PERRON • FRANCESCA PERRON • DARIO PESKETT • HALINA  
PETERSCHEIN • DIANE PETERSON • JOANNE PHILIPPE • TRYNA PICARD • MICHEL PICARD • SYLVETTE  
PILON • DANIELLE PINARD • ANNETTE PINTO • JOANNE PLOUFFES • CINDY PLUAS • LINDA POIRIER • CELINE  
POIRIER • SYLVETTE POITRAS • GINETTE POMERLEAU • SANDRA POMPILI • ROBERT PORRIOR • CAROLE  
POTTS • PAUL POTVIN • MURIELLE POULIN • DARLENE POWDER • EMILY POZNANSKI • DENIS PRATT  
DENISE PRIMEAU • DOMINIQUE PRONOVOST • ROBERT BROULX • HELENE BROULX • MARC PROULX  
DANNE PUGIN • JOANNE RACINE • JENNIFER RACINE • NANCY RAINBOLT • LISE RAINVILLE • LISE  
RAINVILLE • LUCY RAMOS JACQUELINE RANGER • ANDREW RAWLINGS • AZUCENA RECARIO • KAREN  
REGIMBALD • CATHERINE REGO • CLAIRE REITANO • MILLIGENT REYNOLDS • CHRISTINE RICE • MURIEL  
RICHARDSON • LYNN RICHER • DEBBIE RICHER • JEAN RICHER • SYLVIE RICHER • PETER RIDDER  
RICHARD ROBILLARD • CATHERINE ROBINSON • HUGUETTE ROCHON • NANCY ROCKBURN • ALICE  
RODRIGUE • DANIEL ROGER • FLETCHER ROLETTI • LYNN ROSS • JACQUELINE ROUSSEL • LAURA ROWAND  
BRUCE ROXBURGH • LINDA RUCKSTUHL • MARIE RUËST • DAMON RUNYON • DONNA RUSICK • LESLIE  
RUSSELL • JAYNE RUSSELL • MARSHA RYAN • PATRICK SAAD • ESTELLE SABAËU • CATHERINE SALTER  
ELIZABETH SAMEC • TIM SANDERS • DIANE SANS CARTIER • GARY SAUMURE • JAMES SAUMURE  
CHANTEL SAUVE • JOSÉE SAVAGE • JANET SAWCHUK • DELLA SAYER • KIMBERLEY SCHROEDER • EVA  
SCOTT • SHEILAGH SEALE • DEBORAH SEEBOLD • NIRURA SEENARINE • MARIELLE SEQUIN • MARIE SERRE  
CARMEN SERRÉ • ANDREA SHARPE • SIMA SHAYO • HELENA SILWANOWICZ • NATHALIE SIMON • LOUISE  
SIMON • MALKA SIMON • HEATHER SLOAN • CATHY SMITH • FRANCE SOUHEREAU • GINETTE SOULIERE  
LEMIEUX • ANTONIO SOUSA • SANDRA SQUIRES • LINE ST. JEAN • PAULINE ST. LOUIS • DIANE ST-AMAND  
PAUL ST-JACQUES • COLETTE ST-JACQUES • MONIQUE ST-LAURENT • MANON ST-LOUIS • NATHALIE  
ST-ONGE • ANN STALINSKI • ANTONIO STAVOLE • GIUSEPPINA STEFANI • DIANE STEVENS • IAN STEWART  
PAULINE STROUD • MARIBETH SUTHERLAND • SHIRLEY SUTTON • PEARL SYNEK • MURIELLE TAILLEUR  
MARJOLAINE TARDY • KAREN TATE • DOUG TEMPLE • GHISSAINE THERRIEN • LORRAINE THIBAUT  
COCELYNE THIVIÈRE • GORDON THOMAS • SHEILA THOMSON • DAWNA TINMAN • VELDA TIZZARD • MARY  
TOTH • TERRY TREMBLAY • NICOLE TREMBLAY • GINETTE TREMBLAY • EDITH TREMBLAY • LOUISE  
TREPANIER • JACKIE TRUCIOS • SYLVIE TURCOTTE • NICOLE DROUHART • GINETTE VALLANCOURT • RYAN  
VAN DENBOGAERDE • MARIA VARANO • PHILO VAYALUMKAL • JEANNETTE VERDON • JANE VERNER  
COCELYNE VILLENEUVE • HUGUETTE VINCENT • HANS VON DONHOFF • SONJA VUKSINIC • JANET  
VALDON • CATHERINE WALKER • GILLIAN WALKER • GEORGINA WALLIS • TRISH WALSH • PHYLLIS WARD  
LORRAYNE WASYLYSHEN • DONNA WEATHERALL • CHARLENE WEE TOM • ELEANOR WELLMAN • NEVILLE  
WELLS • IAN WEYMAN • LOUISE WHITE • MARGARET WHITE • DEBORAH WILBY • AGNES WILLIAMS  
SHIRLEY WILSON • REBECCA WILSON • KARIN WINKLER • NICHOLAS WISE • SHELLEY WITUK • KAREN  
WONG • LAURIE WYATT • FUNDA YILMAZ • DAWN YOUS • MARY-JOE YOUNG • MELISSA YOUNG • ALINE  
ZEITOUNE • NELLY ZILBERBERG • GARRY MOHR • KERRY BYRNE • DANIEL ROGER • LOUIS FREDERICK  
DOMINIQUE PRONOVOST • ROBERT BROULX • LAURA HARVEY • LUCY CHIK • ROBERT J. MACPHEE



External Affairs and International Trade Canada



Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada

Canada

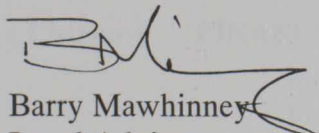
The Honourable Barbara McDougall, P.C., M.P.  
Secretary of State for External Affairs  
Ottawa, Ontario  
K1A 0G2

Dear Mrs. McDougall:

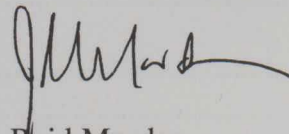
We have the honour to present to you the Annual Report of the Passport Office, a Special Operating Agency of External Affairs and International Trade Canada.

This Annual Report covers the activities of the Passport Office for the year ending March 31, 1992.

Yours sincerely,



Barry Mawhinney  
Legal Advisor



Reid Morden  
Under-Secretary of State  
for External Affairs







	<b>MESSAGE FROM THE CHIEF OPERATING OFFICER</b> .....	i
Chapter 1	<b>THE BUSINESS OF THE PASSPORT OFFICE</b> .....	1
	Mandate.....	1
	Special Operating Agency Status.....	1
	Organization .....	1
	Travel Documents .....	3
	<i>The Trip Your Passport Takes Without You</i> .....	4
	The Challenge .....	6
Chapter 2	<b>ACCOMPLISHMENT OF OBJECTIVES</b> .....	7
	Performance Indicators .....	7
	• Volume.....	7
	• Productivity .....	8
	• Revenue .....	9
	• Expenditures.....	9
	Finance and Administration .....	10
	Personnel Administration.....	12
	Management Services .....	13
	Regional Operations.....	14
	• Central .....	14
	• Eastern.....	16
	• Ontario.....	17
	• Western.....	18
	Passport Services Abroad.....	19
Chapter 3	<b>VISION OF THE FUTURE</b> .....	21
Chapter 4	<b>FINANCIAL PERFORMANCE</b> .....	23
	• Management Report .....	23
	• Financial Statements .....	24
Appendix A	<b>CANADIAN PASSPORT ORDER</b> .....	31
Appendix B	<b>HISTORY OF THE PASSPORT OFFICE</b> .....	39
Appendix C	<b>ORGANIZATION OF THE PASSPORT OFFICE</b> .....	41
Appendix D	<b>PASSPORT OFFICE LOCATIONS IN CANADA</b> .....	43
Appendix E	<b>MEMBERS OF THE ADVISORY BOARD</b> .....	45





## Message from the Chief Operating Officer



Since joining the team of the Passport Office in May 1991, I have learned that its excellent reputation is well deserved. Its stature was achieved through years of effort by the hard-working, dedicated people who produce and issue Canada's internationally respected travel documents.



Robert J. MacPhee  
Chief Operating Officer

Clearly, the employees of the Passport Office are our biggest asset. They have met and exceeded the demands of the past; they look to the future with anticipation and enthusiasm.

We have discussed many changes during 1991-92 and have embarked on several initiatives which will affect our operation in the future. They include technological enhancements, the development of a new passport booklet, a revised organizational structure that gives more responsibility and accountability to managers, better human resource management and improved communications and training.

We implement these changes knowing that security will present a continuing concern; quality of service will become even more important as our clients' expectations of us grow; and the cost of delivering our products and services will be under constant pressure.

I am confident that with the support of the fine team of employees I am privileged to lead, the Passport Office will continue to be successful in meeting the challenges ahead.

Robert J. MacPhee  
Chief Operating Officer







---

### Mandate

---

The Passport Office is authorized by the Secretary of State for External Affairs to administer all matters pertaining to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports. It provides guidance to missions issuing passports abroad and administers all matters relating to Canadian travel documents. (See Appendix A: The Canadian Passport Order.)

The primary aim of the Passport Office is to offer Canadians the best passport service feasible. To do this, the Office must deliver passports to the public as efficiently as possible, provide passports that are internationally respected for their authenticity and security, and operate in a cost-effective manner.

---

### Special Operating Agency Status

---

The Passport Office is a Special Operating Agency (SOA) of External Affairs and International Trade Canada (EAITC), one of the first five such agencies created by the government in 1990. The creation of SOAs was intended to encourage governmental efficiency and improve the focus on client services. Under this initiative, departmental service delivery units receive increased management flexibility in return for demonstrably improved levels of performance and results.

As an SOA the Passport Office is committed to maintaining economy, efficiency and effectiveness. It must find ways to enhance its products and services and must meet rigorous standards of security.

The Passport Office Advisory Board was established in 1991. The Board consists of seven members including representatives from EAITC, central agencies, other Special Operating Agencies, Crown corporations and the private sector. (See Appendix E.)

The Board meets twice a year to provide strategic advice to the Chair of the Advisory Board concerning initiatives proposed by the Chief Operating Officer; and to review and recommend for approval the corporate plans of the Passport Office, including the Framework Document and the Business Plan.

The Framework Document is the charter of the Agency and outlines the general operating principles and accountability of the Passport Office. It also defines the reporting relationship with EAITC.

The Business Plan is prepared annually. It identifies the business goals and objectives to be met in the fiscal year and outlines strategies for achieving them, including required resources. The Plan is reviewed by the Advisory Board and approved by the Under-Secretary of State for External Affairs.

The Annual Report describes the major activities undertaken by the Office and gives an accounting of its financial situation over the preceding fiscal year. It is presented to the Secretary of State for External Affairs. This is the second Annual Report to be presented by the Passport Office.

The Framework Document, the Business Plan and the Annual Report meet the special reporting requirements of an SOA. In addition, the Passport Office prepares a Strategic Plan which outlines its long-term objectives and strategies.

---

### Organization

---

The Passport Office is geographically dispersed with a central administration in the National Capital Region, and four regional Operations: Central, Eastern, Ontario and Western. At the end of the 1991-92 fiscal year, there were 23 passport issuing offices across the country from St. John's, Newfoundland, to Victoria, British Columbia. The Chief Operating Officer, four directors and 19 managers operated from Headquarters, and there were three directors and 23 managers in the regional offices.



New offices are opened as the demand for services makes them economically viable. Five additional issuing offices are scheduled to open

in 1992-93. (For a complete list of office locations see Appendix D.)

## Passport Offices in Canada



- ★ Headquarters and Central Operations
- Passport Offices in Eastern Operations
- Passport Offices in Ontario Operations
- ▲ Passport Offices in Western Operations
- \* Passport Offices to open in 1992-93





The Chief Operating Officer heads the Passport Office. In executing his day-to-day activities he relies on the expertise of a management team comprised of directors and managers. As a Special Operating Agency, the emphasis throughout the Office is on sound business practices, and there is considerable involvement at all levels in the decision-making process. A contract is drawn up annually between the Chief Operating Officer and each Director. This sets out specific authorities, accountabilities and responsibilities for the year, and ensures a common view of the Passport Office operations and the factors necessary for success. It also commits directors to use allocated resources – human, financial and materiel – efficiently and with the highest regard for probity and economy.

---

## Travel Documents

---

**T**he Passport Office issues the following travel documents:

- 24-page passports for occasional travellers;
- 48-page passports for more frequent travellers who require the extra pages for entrance/exit stamping;

- special passports for officials on government business;
- diplomatic passports;
- emergency passports issued by Canadian diplomatic and consular posts to travellers stranded abroad;
- refugee travel documents issued in Canada to persons eligible under the 1951 United Nations Convention relating to Refugees; and
- certificates of identity issued in Canada to eligible legally landed non-Canadians.

The 24-page passport currently accounts for 97 percent of all documents issued.

In Canada, the Passport Office is the only institution mandated to issue these documents.

The Passport Office also provides advisory services to Canadian missions issuing passports abroad, visa services for official travel, and training to consular officers.



## *The Trip Your Passport Takes Without You*

Have you ever wondered how the Passport Office issues your passport?

The Canadian passport is a highly trusted document, and to keep it that way, the Passport Office makes every attempt to verify the information on your application. Files are checked, guarantors contacted – even the passport itself is quality controlled.



*Marie-Claire Parent  
Public Counter Examiner  
Hull Office*

The person who receives your application is a professional examiner who makes sure that the application is filled out according to the requirements of the Canadian Passport Order and that all information is complete. Examiners are thoroughly trained to spot irregularities and to recognize a wide range of identity papers issued over many decades.

The examiner is your personal contact and a representative of the Passport Office as a whole. These employees know that a complicated case can sometimes cause delays and increased stress for the client and they are prepared to handle such cases with sensitivity.

Since a medium-sized operation processes 200-250 passports a day, it is vital that the documents be handled efficiently. Your application is assigned an identification number that follows it through the system. At every step of the process, the passports are listed and accounted for to ensure that only authorized documents circulate. Imperfect documents are discarded so that no confusion over their authenticity will occur at border points.

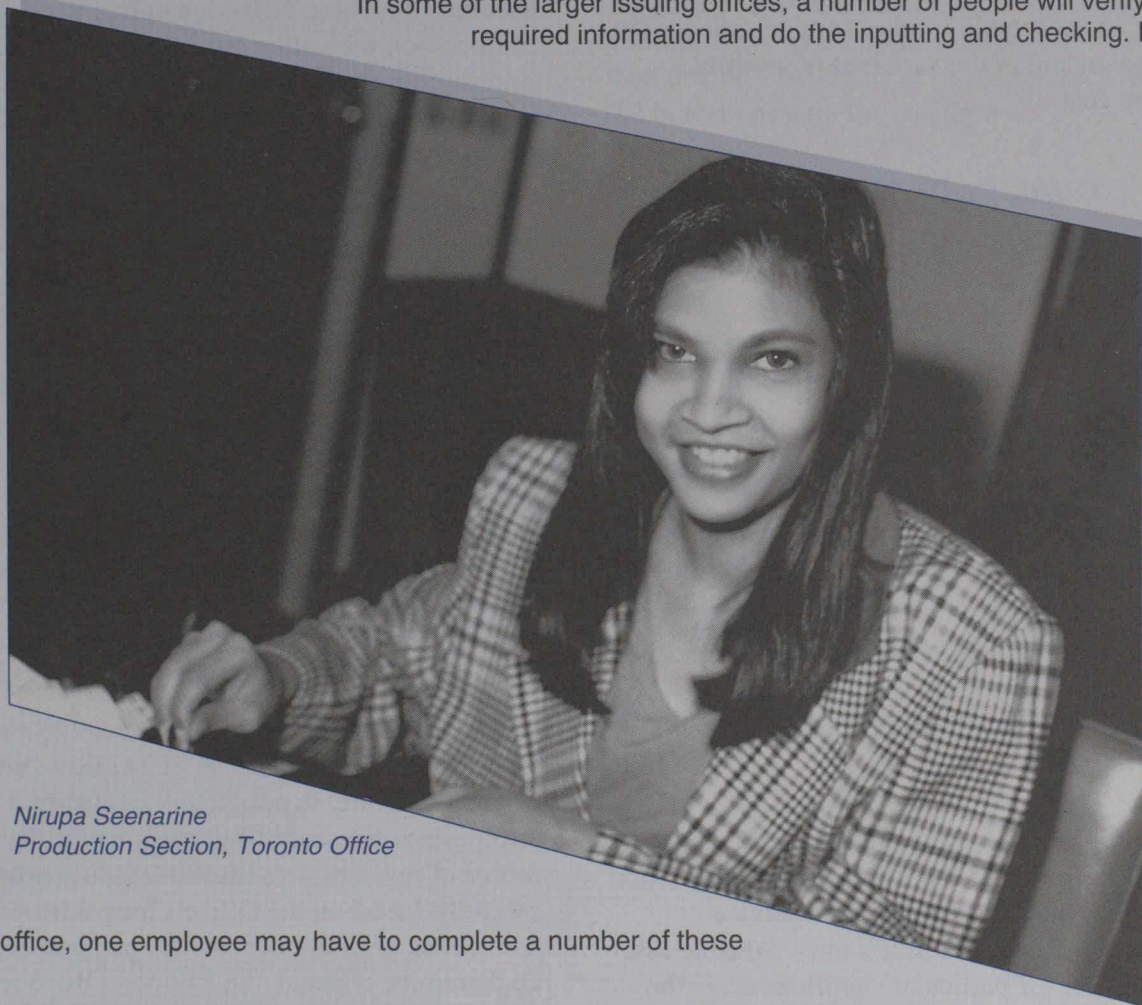
If you examine your passport you will notice that page two is laminated. This page contains your personal statistics. An "observation" later in the booklet will indicate any special feature of your passport – whether children have been included, for example.





Although checked at all stages of the process, the passport meets two very stringent inspections: one at the lamination stage – when the picture is affixed – to ascertain that all input data are correct; and a final one which determines that the machine readable strip is in fact, machine readable. Canada is a pioneer in the area of machine readable travel documents and is promoting their use among other countries as a way of ensuring security and shortening entry inspection time for travellers.

In some of the larger issuing offices, a number of people will verify the required information and do the inputting and checking. In a



*Nirupa Seenarine  
Production Section, Toronto Office*

small office, one employee may have to complete a number of these tasks.

Before the passport is released, information is fed to a master computer to ensure that there is no conflict with any other information on file about the applicant.

When your passport is ready, you pick it up at the Passport Office, where the examiner checks your identification before releasing the document to you. The whole process usually takes about five days (somewhat longer if delivered by mail).

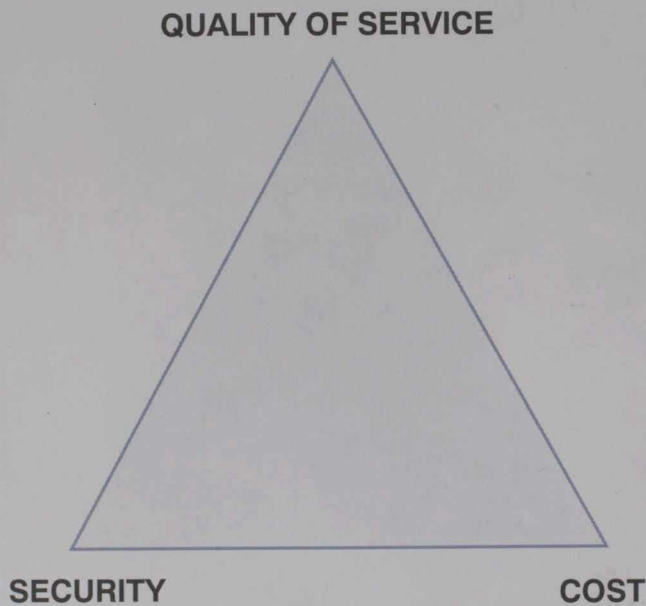
A passport may be issued in less time in cases of death or illness in the family, or urgent business. To protect the principle of serving clients on a "first come-first served" basis, staff follow standard procedures in determining the urgency of each request. Some documented evidence may also be required before this special service is given. For the rare instance when a crisis requiring overseas travel occurs outside normal business hours, the Passport Office has an emergency service available through the Department's round-the-clock Watch Office.





## The Challenge

To achieve the performance targets of the Passport Office, and to deliver an effective product at an acceptable level of service calls for the constant balancing of the variables of security, service and cost.



Service to the public is one of the prime reasons the Office was designated a Special Operating Agency. The ability to provide good service depends on the Passport Office's most valuable asset – the employee. Of particular significance are the Passport Office examiners who deal with the public on a day-to-day basis. They personify the competence, care, professionalism and accuracy of service of the Passport Office.

Other matters of importance to the public in evaluating the service they receive are the location of the issuing office and the speed with which the passport is made available.

The strength of the Canadian passport lies in its international reputation for integrity, and in the security of both the issuing process and the passport booklet itself. Current high standards must be maintained, and technological developments herald an even more secure document in the future.

In 1991, the Honourable Barbara McDougall, Secretary of State for External Affairs, directed the Office to conduct an internal review of security measures which resulted in the development of a Security Enhancement Plan (SEP). The first stages undertaken involve further guarantor verification, co-operation with other investigative bodies, more emphasis on applicants appearing in person, and retention of evidence of citizenship during the processing of passport applications.

Cost is an important consideration, but must not outweigh the requirements of service and security. Under a revolving fund, the Passport Office finances its operations fully from revenues earned. With the designation of the Passport Office as an SOA, it was determined that the period wherein the revolving fund would generate revenues sufficient to meet expenditures was to remain four years. Therefore, the Passport Office is required to "break even" at the end of the fiscal year 1993-94. The revolving fund may accumulate surpluses or deficits up to a maximum of \$4 million per year, and is authorized to carry over surplus revenue from year to year to offset future shortfalls.

Under a fee structure recommended by the Treasury Board for approval by the Governor in Council, fees are, in principle, established for a four-year period. Since travel documents are the only source of revenue, fees must be determined very carefully, based on the Office's long-term predictions of future demand for passport services. To determine demand, the Passport Office relies primarily on forecasts of international passenger traffic prepared by Transport Canada which take into account such factors as demographic data, immigration trends, the international political situation, the economy, personal disposable income per capita, the strength of the Canadian dollar and air fares.

Each fiscal year, the Office establishes productivity targets for the agency as a whole, for each regional operation and for each issuing office, as a method of controlling the cost of service delivery.

The productivity rate is defined as the number of travel documents issued per person-year.





The 1991-92 Business Plan outlined four objectives which the Passport Office strove to achieve during the year. These objectives served as preliminary guidelines for the effective operation of the organization. They were:

- achievement of expected financial results
- improvement of measurement systems
- productive management, and
- service efficiency.

This chapter highlights the activities of the past year and illustrates the success with which these objectives have been met.

When looking at the figures for the 1991-92 fiscal year, it is important to remember that the previous year (1990-91) was extraordinary. The Gulf War and the re-enforcement of security measures at American borders provided a very heavy volume of passport demand in a very short time.

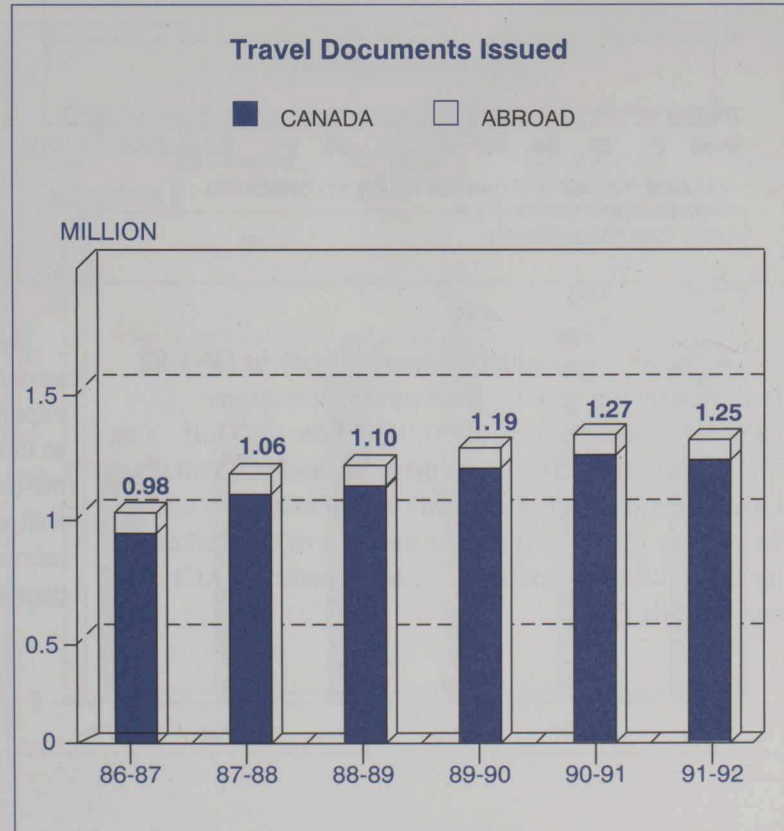
Statistics Canada suggested that the low level of overseas trips was due to the congestion at airports, to the increase of air tariffs and to worries about security. Disposable income, the most common source of revenue Canadians use for travel, was also reported down. As a result of all these factors, the volume of passports delivered in 1991-92 was lower than that of 1990-91 by 3.7 percent in Canada and 0.2 percent outside the country.

### Performance Indicators

#### Volume

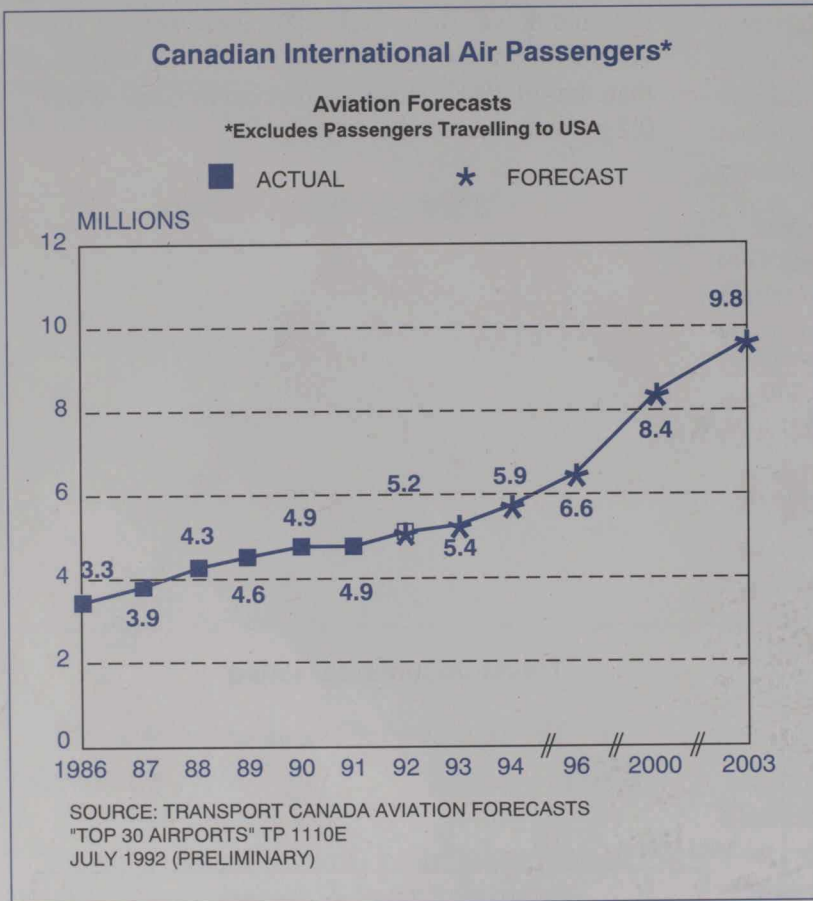
Since the 1991-92 Business Plan appeared, a number of factors have affected international travel.

The travel industry has been hit both by the recession and by Canadians' hesitance to fly. This tendency is the same for all international trips (except those to the United States) reported by Statistics Canada as down 2.5 percent from 1990. The accuracy of the Passport Office's forecasts is demonstrated by the fact that, despite these complicating factors, the volume of passports and other travel documents delivered in 1991-92 was only 0.7 percent less than the Business Plan predicted for that period.





This slowdown is expected to be of short duration. Transport Canada shows a general trend of sustained increase in international travel well into the 21st century.



The trend in Canadian passport activity in 1991-92 is shown by the volume for Eastern Operations (down 7.2 percent from 1990-91) where the Gulf War had a strong impact on demand; and in Central Operations (down 6.3 percent) which lost some of its activity to regional offices because of the strikes by the Public Service Alliance of Canada (PSAC) and Canada Post.

### Productivity

The productivity target for the Passport Office as a whole, established in the 1991-92 Business Plan, was 2,685 passports per person-year. The actual rate achieved was 2,757 passports per person-year. This constitutes an increase of 2.7 percent over the Business Plan target.

In the first and second trimesters, the slow rate of economic recovery affected the demand for passports, lowering volume by 2.9 percent and 6.7 percent respectively. During this period managers relied on their experience to control budgets and meet objectives.

In the third trimester, the strikes of Canada Post and the PSAC had temporary negative effects on productivity. Increased security measures recommended to the Minister in the autumn of 1991 affected productivity by requiring more human resources for the production and distribution of passports. Despite the resulting drop in productivity, the cushion created by strict management practices earlier in the year allowed the Office to carry out the recommendations while still meeting 1991-92 productivity objectives.

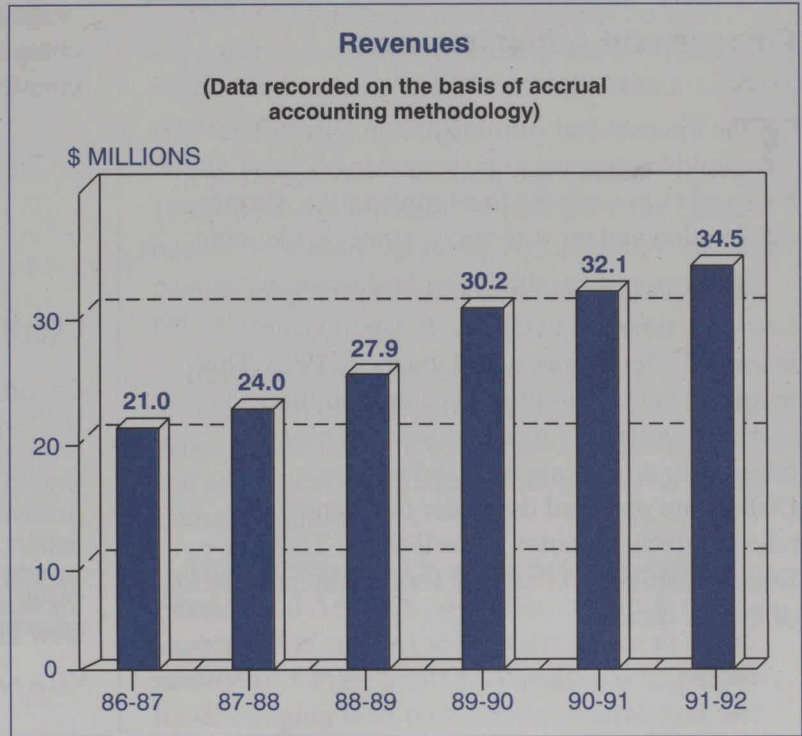
By increasing the personal contact with passport applicants, by augmenting security controls and by expanding smaller offices, the Office is continuing to increase the level of human resources required for the production of passports. Additional resources will also be assigned to Certificates of Identity to increase efficiency in the face of an ever-growing demand.





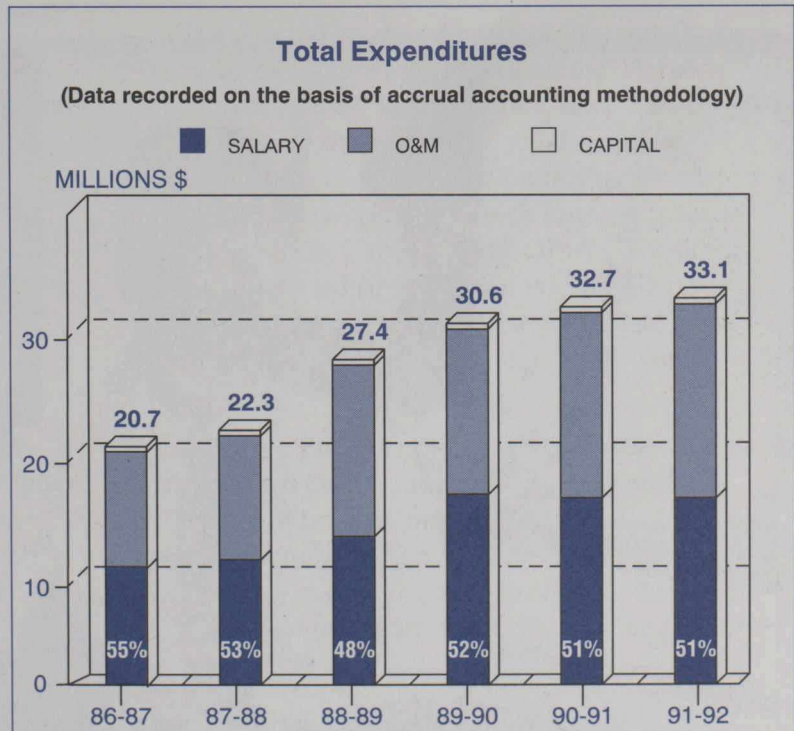
### Revenue

In 1991-92, revenues reached \$34.5 million, an increase of \$2.4 million over the previous year. The increment was a result of the rise in passport fees. This adjustment was an expected one, necessary to ensure that revenues and expenses would balance at the end of the current four-year cycle. Some of the revenue generated will offset the cost of implementing the Security Enhancement Plan. The current fee for the 24-page passport is \$35.



### Expenditures

Total expenditures for the fiscal year were \$33.1 million, up \$400,000 from 1990-91 figures. Approximately 51 percent of expenditures in 1991-92 represented salaries and benefits for employees, 47 percent represented operations and maintenance and two percent represented capital.





## Finance and Administration

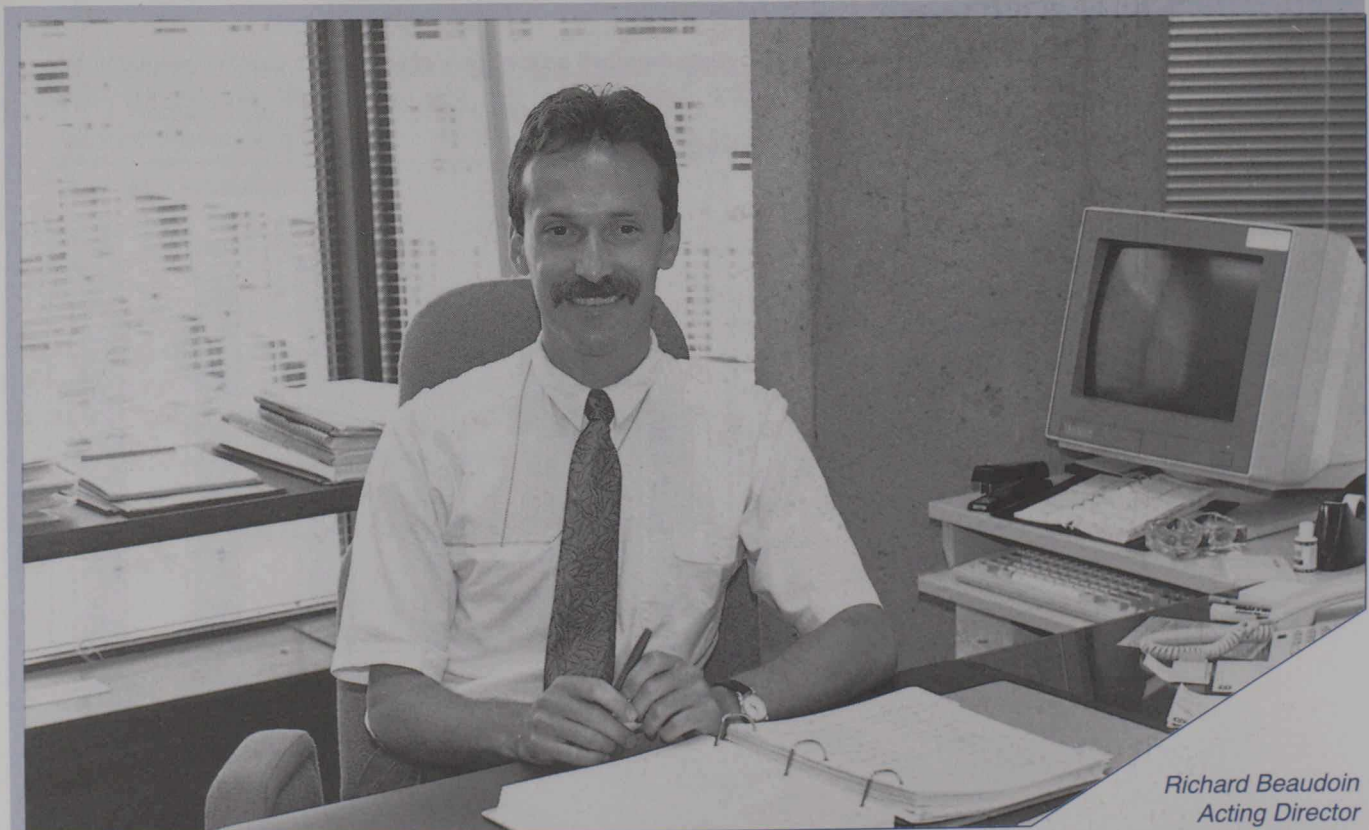
The Finance and Administration Directorate provides support to managers in all areas of the Passport Office related to administration, finance, information and most recently, strategic planning.

As forecast, and in line with the principles of its four-year financial cycle, the Passport Office instituted a fee increase on January 1, 1992. This involved a close monitoring of expenditures to make sure financial forecasts were as near as possible to actual expenses and revenues. The Directorate prepared the Order in Council and relevant documentation as well as the Treasury Board submission necessary for the implementation of the fee increase.

As shown below, Canadian passport fees still compare favourably with fees charged by other countries.

Passport Fees* 24-Page Passport or Equivalent		
COUNTRY	IN CAN \$	YEARS OF VALIDITY
Canada	35.00	5
USA	50.40	10
France	77.00	5
United Kingdom	33.00	10
Australia	75.00	10
Japan	78.00	5
Sweden	60.00	10
Mexico	59.82	5
New Zealand	77.77	10

\* As of February 12, 1992



Richard Beaudoin  
Acting Director  
Finance and Administration





Efforts have been made towards more productive management, both in increasing efficiency and in meeting operational deadlines.

Electronic systems and techniques have been improved throughout the organization.

Negotiations with Canada Post took place regarding Priority Courier and the distribution of application forms. Promising efforts were made to establish fees for courier services over an eighteen month period.

The Directorate is also carrying out a pilot project with the Alliance of Canadian Travel Associations (ACTA) for the distribution of passport application forms.

The Directorate, in cooperation with Management Services, has refined specifications for the passport book and label which will ensure better quality control. The new specifications will be used when determining the awarding of contracts for the supply of the newly designed passport.

A passport application in braille is now available by special request.

One of the major achievements of Administration was the development of comprehensive corporate accommodation standards. These standards have been communicated to the various regions and are presently being implemented. Several leasehold improvements were also completed making passport offices more functional.

A new issuing office opened in Surrey, British Columbia, on April 1, 1992. The Administration Section, in conjunction with Western Operations, was heavily involved in preparation for the opening, arranged the purchase of equipment and furniture, and supervised the implementation of the security systems. Arrangements were also made for the opening of the Laval office.

An inventory of communications systems (excluding the Office's 800 number) is underway to determine the adequacy of current systems, how they might be improved, and their comparative costs.

The Directorate has also developed further expertise in preparing consulting and professional service contracts in accordance with Treasury Board regulations.

The Directorate published the Annual Report for 1990-91, the first Annual Report since the Office became a Special Operating Agency. A glossary of passport terms in both official languages was also published.

Initial research was completed for the development of a Passport Office logo and colours. When approved, they will enhance corporate culture and awareness for all employees as well as for the Canadian public.

Strategic Planning is a new function within the Finance and Administration Directorate. It was introduced to enable the Passport Office to adapt readily to change. Strategic Planning is responsible for developing long-term corporate strategies and objectives and for coordinating the preparation of corporate documents.

The Section produced a comprehensive Business Plan for 1992-93 which identified the operating objectives of the Passport Office, the activities to be undertaken to meet those objectives and the resources required. The Section further developed an Interim Strategic Plan which articulates the long term strategies of the Passport Office. In order to enhance internal communications, the Manager of Strategic Planning participated in regional conferences to elucidate the short term objectives of the Agency.

Strategic Planning prepared slide presentations on the Passport Office and on the Security and Technology Enhancement Plans. These presentations were delivered by the Chief Operating Officer to various groups including the Passport Office Advisory Board which met for the first time on November 18, 1991.





## Personnel Administration

Like the Finance and Administration Directorate, Personnel Administration offers support to all areas of the Passport Office, advising on classification and staff relations, compensation, employment and human resources planning.

Some of the new initiatives introduced by the Passport Office make a strong case for decentralization of certain functions. The first of these is Personnel Administration. The Directorate carried out extensive consultations in preparation for the assignment of personnel officers to three regional offices. This is an important step in extending authority and accountability to regional management.

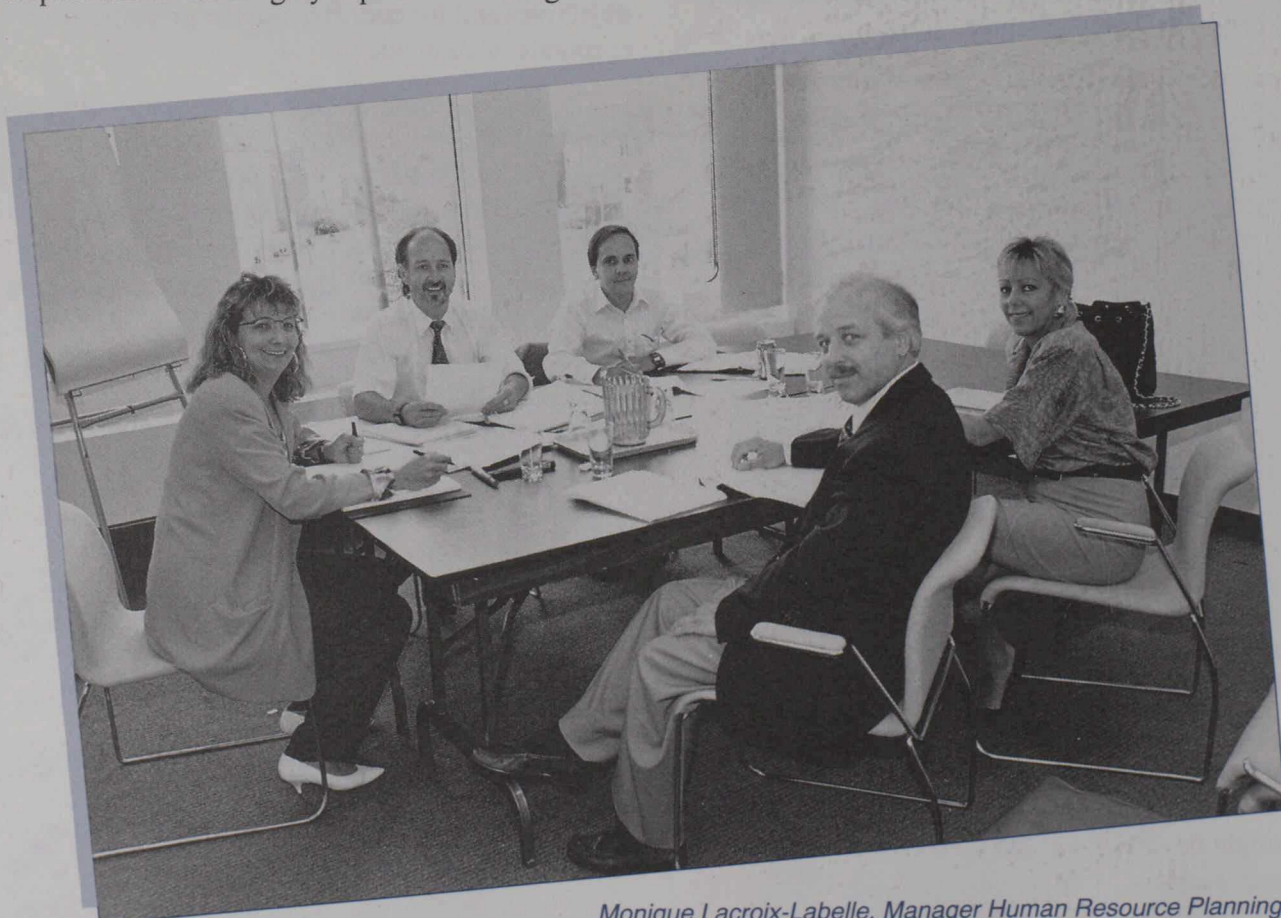
Training is considered such a priority that the Passport Office has roughly tripled the training

budget in the last three years from \$75,000 to \$250,000.

The Directorate has created a data base to track each employee and the training he or she has received. All directors have been encouraged to ensure that employees are adequately instructed.

Personnel Administration and the Examiner Training Coordination Committee developed a training package for passport examiners that is both sophisticated and complete. The package covers passport issuing, identification of documents and technical procedures. There is also an important component on handling emergencies. Examiner training courses are now available in all Operations.

During the year, the Directorate also completed the drafting of the Employees' Handbook.



*Monique Lacroix-Labelle, Manager Human Resource Planning; Mario Leduc, Manager Administration; Jean-Marc Aucoin, Manager Windsor Office; Michel Lespérance, Manager Saint-Laurent Office; Diane Boiteau, Head Passport Services Laval Office*





The Human Resources Management Plan is an important initiative embarked on during the year. The Directorate requested submissions and consulted with management on both content and direction. It was agreed that this would be a cooperative initiative with Consulting and Audit Canada. Ultimately the plan will address such topics as the planning, acquisition, development, allocation, utilization, retention and evaluation of human resources and of an appropriate reward system.

The Plan demonstrates the intent of the Passport Office to meet the goals of Public Service 2000:

- improved service to the public
- innovation and empowerment
- improved management of personnel, and
- increased accountability.

The strike by PSAC in September 1991, was naturally a major concern of Personnel Administration. Most managers were excluded from the strike, and in all issuing offices a designated employee was on duty. Thus, although service was disrupted, the Office was able to meet emergency requests.

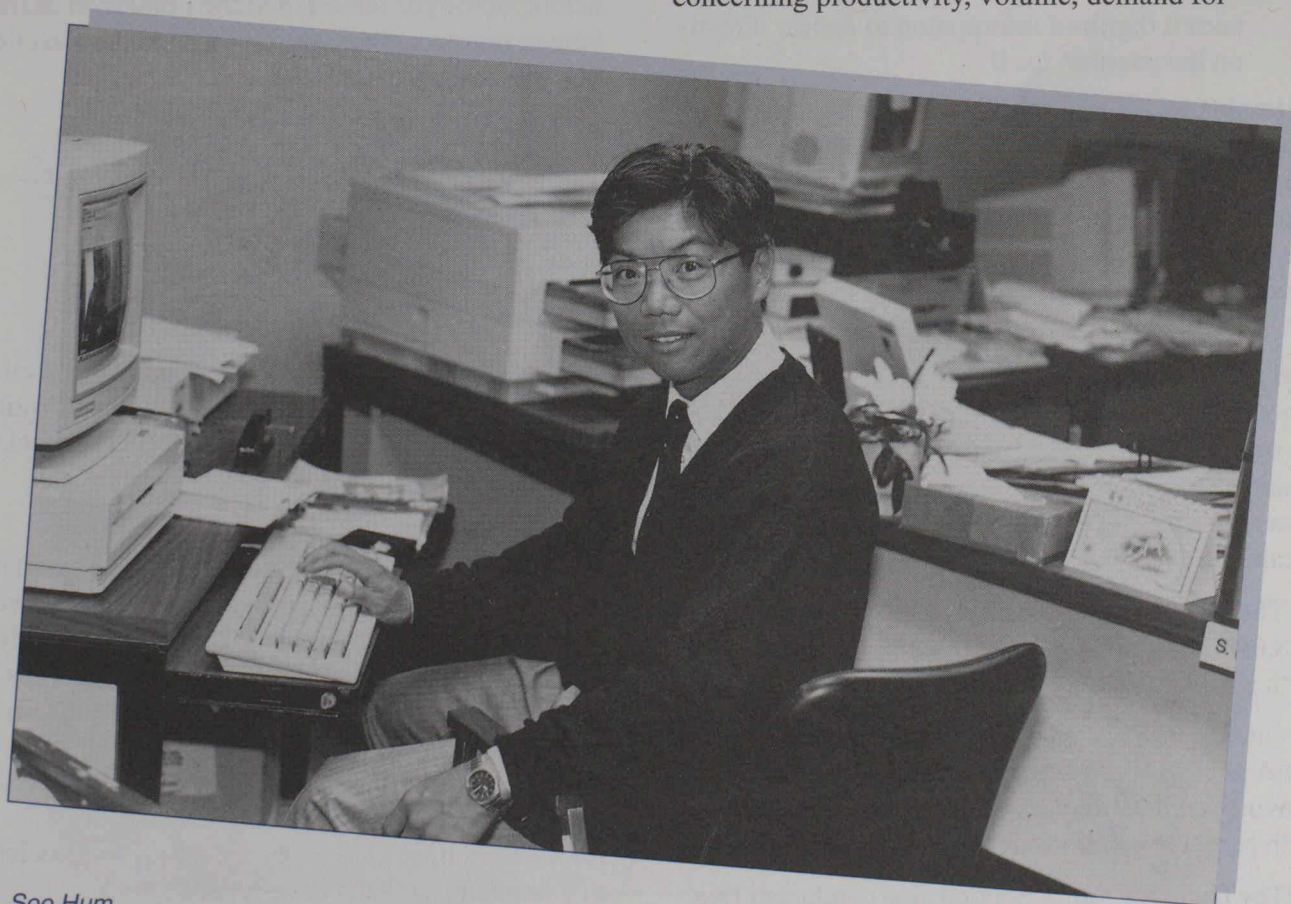
In 1991-92, the Passport Office employed up to 540 people during peak seasons.

---

## Management Services

---

Organized under the mantle of Management Services are: Passport Technology and Quality Control, Electronic Data Processing Systems, and the Organization and Methods Section which is responsible for the production of statistical data concerning productivity, volume, demand for



Soo Hum  
Passport Technologist  
Management Services





passports and other indicators. The Section is also responsible for methods-time-management studies.

Management Services was responsible for the initial development of the Technology Enhancement Plan to be implemented over the next several years. In the initial phase, a study was undertaken to review current operations and emerging technologies that could improve existing systems.

The study recommended that operations be restructured with the following objectives:

- to create an on-line processing environment to link all passport offices and other issuing locations, and to permit later connection of other users, such as immigration officials, for passport validation purposes;
- to incorporate emerging image capture and management technologies and to develop corresponding operational systems; and
- to adopt new passport production methods to permit digitized information to appear directly on the passport itself.

Implementation of the Technology Enhancement Plan will enable Canada to retain its position as a leader in the design and development of counterfeit-protected, machine readable passports, and enhance the international integrity and recognition of the Canadian passport.

The Quality Assurance Section has audited over 109,000 files from issuing offices in Canada and abroad. Fewer than 2 percent of these files needed to be subjected to further observation. A new observation reporting system was introduced to provide offices and management with more meaningful feedback.

The Data Analysis Section reviewed more than 138,000 alerts of which 60,000 required contact with issuing offices and applicants.

Quality Control introduced a procedure to confirm with Vital Statistics Registrars in the provinces the validity of birth certificates submitted with passport applications at missions abroad.

The Quality Control Section also conducted five passport training courses for EAITC staff posted to

missions. Training was also conducted for Social Affairs Officers and locally engaged staff in Eastern Europe and the Middle East.

The Electronic Data Processing Systems Section implemented Local Area Network (LAN), a personal computer based system linking employees at Headquarters. LAN facilitates communication among employees.

The Performance Information Measurement System (PIMS) was further developed by the Organization and Methods Section and participation increased in the planning and budgeting process of the Passport Office.

New initiatives include studies of the work practices of the Approval and Inspection Sections; and the preparation of detailed budget forecasts for each section of Central Operations. New data bases give the Passport Office the exact geographic distribution of the clients of each issuing office, their demographic particulars, and the evaluation of the human resources required for implementation of the Security Enhancement Plan.

---

## Regional Operations

---

### Central

Central Operations is responsible for approval of mailed-in applications, Certificates of Identity, issuing offices in Ottawa and Hull, official travel, operational support, policy and promotion, and security.

During the year, the Security Enhancement Plan was developed. The plan will be implemented over the next four years, and the first phase has already been completed. There is now a greater emphasis on guarantor verification and on clients appearing in person to apply for travel documents. In 1991-92, over 85 percent of passports were claimed in person. A number of security policies are also being reviewed in light of the increase throughout society of computer fraud and drug-related crime.





Late in the summer, preparations were made in anticipation of the PSAC strike which affected 90 percent of Central Operations staff. The Directorate co-ordinated activities across the country, acting as the communications centre for applicants seeking emergency service. It is to the credit of the Office, that emergency cases continued to be served.

Central Operations organized tours of Headquarters for officials of 13 countries including New Zealand, Ukraine, Netherlands and Costa Rica.

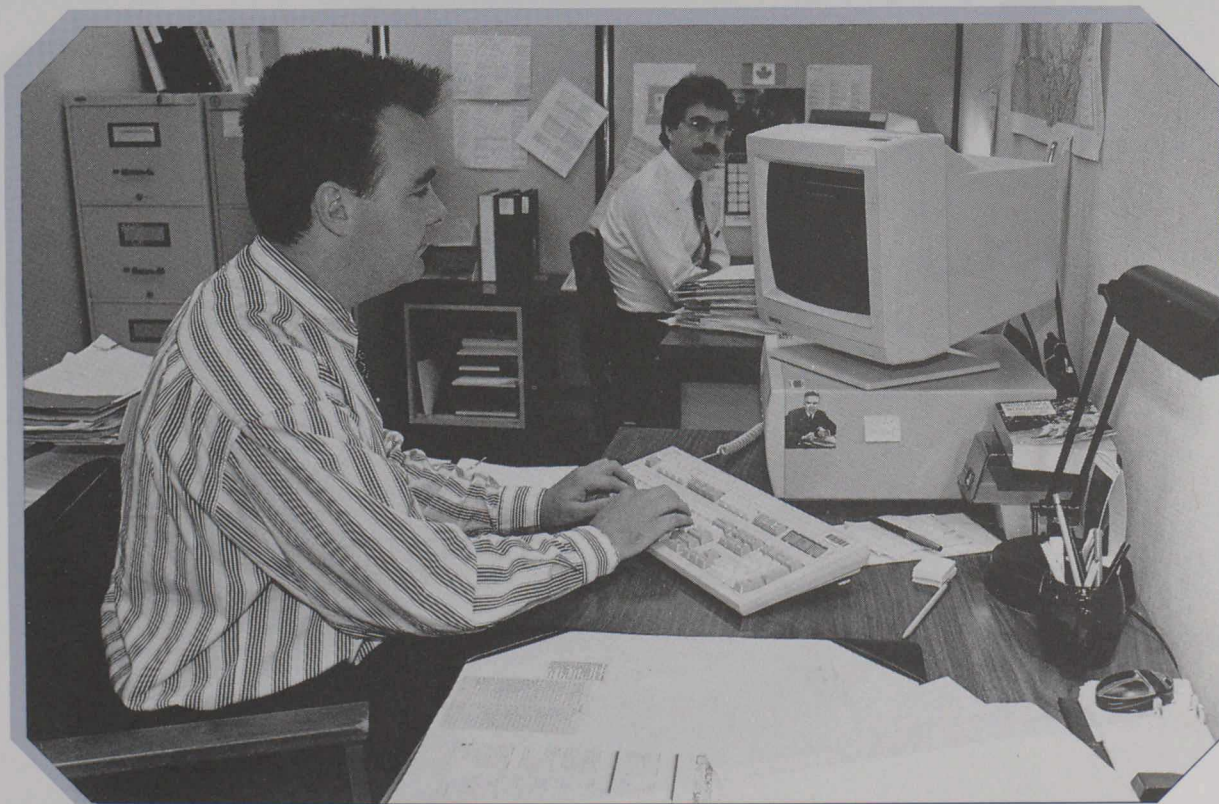
The Director of Central Operations is Canada's representative on the Technical Advisory Group of the International Civil Aviation Organization. As such, his role is to facilitate the development of specifications for machine readable documents. Canada is encouraging other countries to introduce and accept machine readable travel documents and uses every opportunity to demonstrate their effectiveness.

In line with the current trend in technology, Central Operations, in conjunction with the

Consular Operations Division of EAITC, prepared a computerized course which can be used both to instruct and to test examiners on matters relating to Canadian citizenship, the Citizenship Act and Regulations. This type of computer application may well enhance training resources in the future.

New promotional exhibits were prepared with assistance from the sections and a private sector consultant. The exhibits appeared at travel shows across the country and abroad. This project was carried out in conjunction with the Consular Operations Division.

Certificates of Identity are issued in Canada to eligible legally landed non-Canadians. The Certificate of Identity Section issued 3 percent fewer documents in 1991-92 than it did the year before, despite high activity in the office both from increased personal appearances (111 percent over last year) and from a 25 percent increase in telephone enquiries.



*Grant Cranston and Clive Ledger  
Policy Officers, Central Operations*





## Eastern

Eastern Operations has eight issuing offices in Quebec and the Maritimes. (The Laval issuing office was officially opened on May 15, 1992.)

Production and budgetary objectives for the whole Eastern Operations as well as for the individual issuing offices were met, and a productivity rate of 4,307 passports per person-year was achieved.

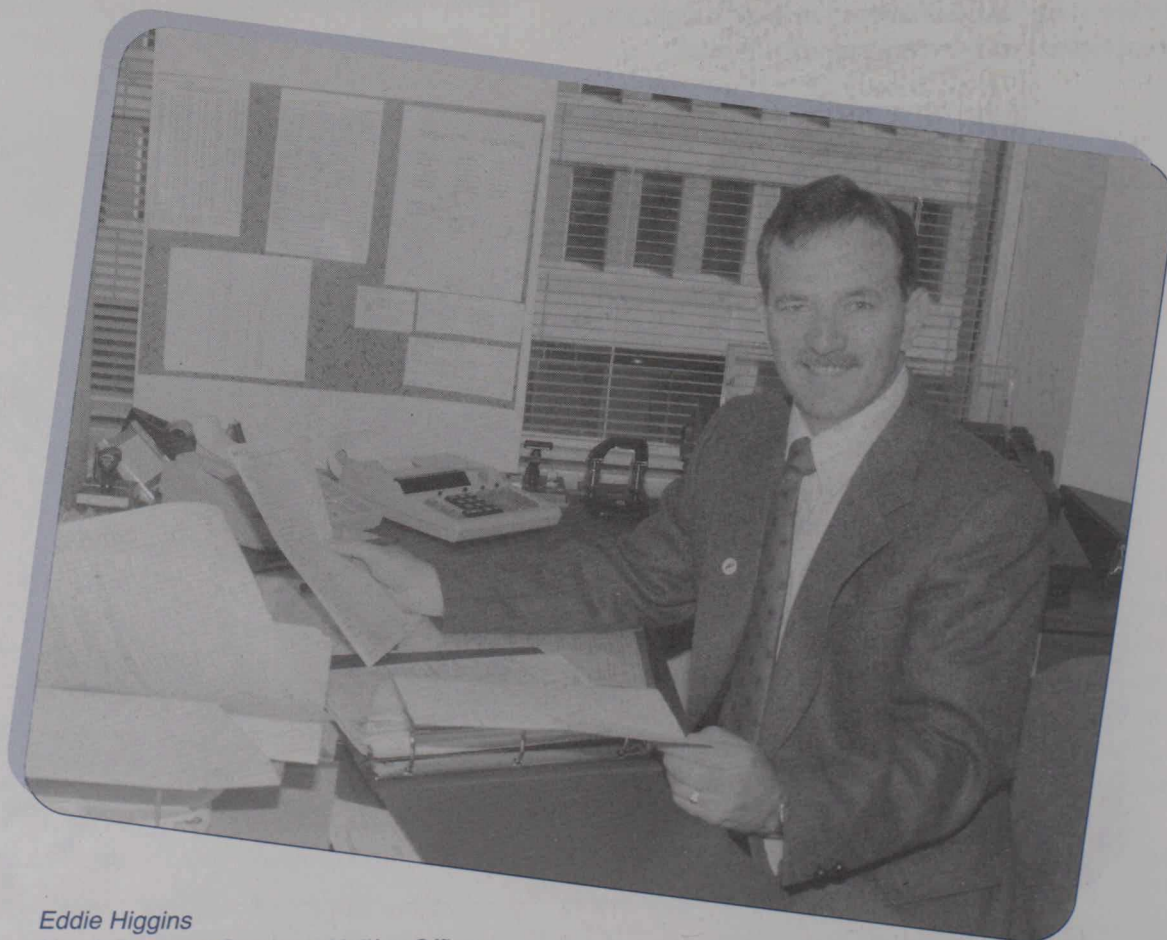
The first meeting of Eastern Operations managers took place in Montréal in May 1991. The meeting allowed members of the Eastern team to discuss the goals and objectives of the organization, as well as other matters related to operations, finance and personnel management. This meeting was an important opportunity to share experience, develop

expertise and focus on a cohesive approach to management.

Foreign delegations from the Netherlands, Australia and Sweden, representing the International Civil Aviation Organization, visited the Montréal office to explore passport production methods.

A number of promotional activities were carried out to heighten the profile of the Passport Office:

- Information was sent to all travel agencies and professional photographers of the Eastern region, to inform them about services offered by the passport offices in their areas.



*Eddie Higgins  
Head, Passport Services, Halifax Office*





- The offices in Halifax, Québec, Jonquière, Montréal and Saint-Laurent took part in travel exhibits in their respective communities to inform the public about the services offered by the Passport Office and the Consular Affairs Branch.
- The offices in St. John's, Halifax, Fredericton, Québec and Jonquière also made presentations to academic institutions. The PSAC strike in September had important effects on the offices in Montréal and St. John's where service was interrupted.

Other activities of Eastern Operations included:

- installing an improved vocal response system in the Montréal area;
- relocating the Jonquière office;

- preparing for and staffing a new office in Laval;
- staffing the position of manager of the Fredericton office; and
- participating directly in the development and implementation of the Security Enhancement Plan.

### Ontario

The productivity targets determined for Ontario Operations have been met, and throughout its seven issuing offices, new security enhancement procedures have been introduced with minimum delay or difficulty.

The Toronto office was short staffed for three months when the Head of Public Services served on the longest inquest in provincial history. Despite this



*Bernice Goulding  
Manager, Toronto Office*



disruption, the office operated within its staffing limitations and still met increased security requirements.

Metro managers and Vital Statistics representatives agreed on an acceptable interim arrangement to document newborn babies for limited validity passports until Vital Statistics can process their birth certificates.

Two examiner training courses were delivered resulting in 19 new examiners being trained for the Ontario Operations. In the Metro Toronto area, personal threats and assaults are on the rise. To help staff cope with the stress associated with personal danger, training by the police force was arranged for the North York office staff and included in the examiners' course. This initiative was consistent with the Passport Office's concern for its employees.

The Toronto area has the highest ratio of detection for fraudulent activities and impersonations in the country. Specifically, a scam to sell birth certificates to illegal immigrants was discovered by alert Passport Office employees, resulting in many convictions.

Throughout the Metro Toronto area, the Passport Office has developed systems for better product delivery – whether through increasing telephone lines or by enhancing the capability of employees by providing them with more specific guidelines. In Scarborough for example, more stringent procedures were established for contacting passport guarantors; and written instructions were given to examiners for screening Ontario birth certificates.

The London issuing office ran a highly efficient service while at the same time garnering public recognition for the Passport Office as a whole. The office participated in two trade shows, presented

popular travel-related videos during the busy season, and assisted various tour groups.

In Hamilton, management was enhanced through the refinement of the responsibilities of the Head, Public Services and the creation of a new position of Head, Production and Administration.

Despite the strike, a daily productivity rate of 50 passports was maintained. The Hamilton office alone issued almost 49,000 passports during the year.

Larger quarters are currently being sought for the Windsor office, and in 1992-93, new issuing offices will open in Waterloo, Mississauga and St. Catharines.

### **Western**

Western Operations extends from Manitoba to British Columbia and encompasses eight issuing offices. (The Surrey office was officially opened on April 1, 1992.) The Operations met its projected financial targets and objectives and managed its resources efficiently.

The demand on the Vancouver office had almost doubled since its opening in 1970, and office space became inadequate. Planning for an additional Lower Mainland regional office at Surrey was carried out, requiring a great deal of preparation both from an operations and a management perspective. Until its opening, hours were extended at the Vancouver office.

To improve service by ensuring clear and consistent interpretation of policies and procedures, weekly management teleconferencing calls were introduced. Headquarters personnel were included in the calls to discuss the following issues: policy, finance, security, management services and personnel.





*Elizabeth Samec, Head of Public Services and  
Marsha Firth, Manager, Vancouver Office*

A two-week examiner training course was conducted for 12 examiner trainees. In addition, a one-day voluntary attendance refresher course was held for 20 employees.

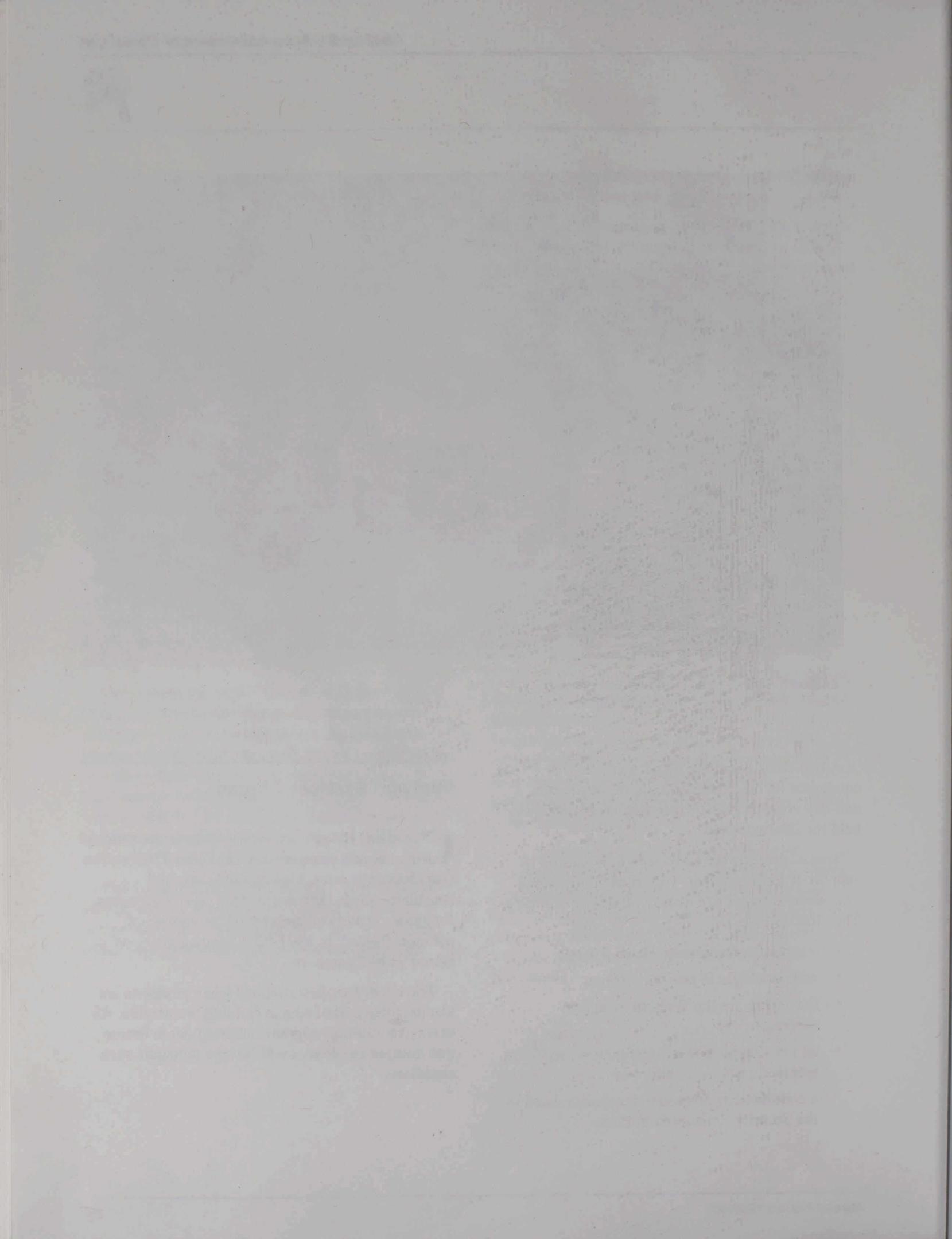
Special projects were assigned to managers in support of team-building. This allowed input into procedural changes and quality of service initiatives. The projects included:

- standardized guarantor check forms;
- wall messages in passport offices;
- the agenda for the Western managers meetings;
- an intra-regional sharing of positive feedback received from the public; and
- a coordinated response to inquiries related to the Security Enhancement Plan.

## Passport Services Abroad

Canadians living or travelling outside the country may access passport services offered by Canadian embassies, high commissions and consulates around the world. This service accounts for approximately six percent of the volume of passports issued. In 1991-92, Canadian missions issued 71,842 passports.

Travellers are often stranded when passports are lost or stolen and of course feel very vulnerable. An extensive training program is carried out to ensure that mission employees will be able to handle such situations.







The poet Robinson Jeffers once wrote: "Lend me the stone strength of the past and I will lend you/The wings of the future...."

One of the strengths of the Passport Office is the fine service it provides to the public. In the future, continued emphasis will be placed on enhancing that service.

Like any vital organization, to succeed the Passport Office must be capable of change and growth. The challenges anticipated in the coming years are being met by new initiatives. The innovations anticipated will pave the way for the Passport Office of the 21st century to be even more successful than it is today.

The dynamic world situation is making increasing demands on the agency's services. World travel and, specifically, travel abroad by Canadians will be affected by the economy and by the international political situation.

Political pressure exists at the international level to put a stop to criminal counterfeiting and facilitate identification of fraudulent passports. With the Security Enhancement Plan, Canada will maintain the integrity of the travel document and develop new technological innovations leading to an even more secure passport. The new design will introduce enhanced security features that will deter counterfeiting and facilitate incorporation in the passport booklet of new image transfer technologies.

The Office foresees a time when the documents will also be dispensed differently. Already more emphasis is being placed on the actual appearance of the applicant at the issuing office. This trend will continue.

The long-term Technology Enhancement Plan (TEP) is a strategy which responds to both the increased volume of business forecast and the demand for increased security. Through the integration of Passport Office systems, networks and data resources into overall government operations, the Passport Office predicts streamlined service. The technology being introduced will be the most advanced of its kind and will be flexible enough to meet the long-term needs of the Office. Canada also

anticipates other nations applying the new technology to their own documents so that international travel intelligence will be readily available on a wide scale.

The Technology and Security Enhancement Plans emphasize the need for regionalization and decentralization of Passport Office functions. Staff in the regional offices will be given more responsibility and accountability. The Passport Office is embarking on a program of decentralization, beginning with Personnel Administration in 1992-93.

Besides its commitment to the public, the Passport Office has a commitment to its employees. They are vital to the vision of the Passport Office, because they will bring that vision to life. In the interests of overall productivity, steps are being taken throughout the Agency to ensure a superior working environment.

As part of its Human Resources Management Plan, the Passport Office will develop long-term policies on such matters as employment equity, training and a career development program.

Demands on the Passport Office continue to increase at a pace that often outsteps available office accommodation. In the future, there will be more emphasis on increasing space and comfort both for employees and for the public. Plans include expanding offices, renovating and refurbishing existing offices and applying ergonomic principles for employee comfort and efficiency. Information systems will be updated, and staff trained to use the technology to advantage.

Efforts are also underway to encourage confidence among Passport Office employees through knowledge of the importance of the service they provide, and increased participation in decision making. A more current mission statement and the development of a corporate visual identity and colours will reflect the organization's SOA status and enhance the corporate culture. An employee newsletter will strengthen camaraderie, promote a sense of affiliation and provide a vehicle for the recognition of superior performance.



The Passport Office Examiner Training (POET) Committee has recommended increased examiner training to promote consistent, effective and efficient examination of passports. Training is particularly important in the long run to ensure that professional personnel will be able to carry out the Passport Office's plans for the future.

With the participation of the management team, a long-term Strategic Plan for the Office is currently being developed to reflect these ideals. The plan will provide well-framed strategies that will help the Office respond more readily to the challenges of the future.





---

**Management Report**

---

**T**he Finance and Administration Directorate has prepared the accompanying financial statements of the Passport Office Revolving Fund in accordance with Treasury Board policy and procedures and the reporting requirements and standards of the Receiver General for Canada. The primary responsibility for the integrity and objectivity of the data rests with the management of the Fund.

The statements have been prepared in accordance with the significant accounting policies set out in Note 2 and are consistent with statements of the preceding year.

Some of the information is based on management's best estimates and judgments. The Directorate maintains a centralized record of its financial transactions. Information in ministerial statements and Public Accounts is consistent with these statements unless otherwise indicated.

The Finance and Administration Directorate complies with departmental financial management and accounting policies. The Fund maintains systems which provide management with reasonable assurance that transactions are recorded and executed in accordance with its authority, and that its assets are safeguarded. These systems are augmented by the Department's internal audit program.

*Richard Beaudoin*

Richard Beaudoin, CMA  
A/Director  
Finance and Administration



### BALANCE SHEET AS AT MARCH 31, 1992

<b>ASSETS</b>	<b>1992</b>	<b>1991</b>
	\$	\$
Current		
Accounts receivable		
Government of Canada	195,247	119,160
Outside Parties	90,107	124,496
Inventories, at cost and average cost (Note 3)	1,608,018	1,479,836
Prepaid expenses	47,142	42,165
	1,940,514	1,765,657
Fixed (Note 4)		
At cost	5,755,587	4,983,235
Less: accumulated depreciation	3,593,074	2,973,124
	2,162,513	2,010,111
	<b>4,103,027</b>	<b>3,775,768</b>
 <b>LIABILITIES</b>	 <b>1992</b>	 <b>1991</b>
	\$	\$
Current		
Accounts payable and accrued liabilities		
Government of Canada	727,337	824,364
Outside Parties		
Accounts payable	1,763,053	931,852
Vacation pay	362,799	394,040
Current portion of the provision for employee termination benefits	131,161	283,202
Deferred revenue	527,949	310,838
	3,512,299	2,744,296
Long-term		
Provision for employee termination benefits	2,077,349	1,852,285
 <b>EQUITY OF CANADA</b>		
Accumulated net charge against the Fund's authority	(12,698,210)	(10,632,025)
Accumulated surplus	11,211,589	9,811,212
	(1,486,621)	(820,813)
	<b>4,103,027</b>	<b>3,775,768</b>

The accompanying notes are an integral part of the financial statements





### STATEMENT OF OPERATIONS FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1992

	1992	1991
	\$	\$
Revenue		
Fees earned	34,484,080	32,144,258
Miscellaneous revenue	5,356	5,590
	34,489,436	32,149,848
Operating expenses		
Salaries and employee benefits	16,734,950	16,535,517
Provision for employee termination benefits	326,646	204,170
Passport operations at posts abroad	4,447,460	4,447,460
Passport materials and application forms	3,582,684	3,789,823
Accommodation	2,144,365	2,050,142
Professional and special services	1,994,013	1,829,271
Freight, express and cartage	1,107,333	736,411
Telecommunications	707,204	694,033
Amortization	644,774	623,329
Printing, stationery and supplies	613,734	769,840
Travel and removal	331,458	299,969
Repair and maintenance	211,110	194,019
Rentals	143,127	117,487
Postal services and postage	58,528	415,148
Loss on disposal of capital	18,373	6,453
Information	17,730	7,909
Miscellaneous expenses	5,570	10,453
	33,089,059	32,731,434
<b>Net profit (loss)</b>	<b>1,400,377</b>	<b>(581,586)</b>

### STATEMENT OF ACCUMULATED SURPLUS FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1992

	1992	1991
	\$	\$
Balance, beginning of year	9,811,212	10,392,798
Net profit (loss) for the year	1,400,377	(581,586)
<b>Balance, end of year</b>	<b>11,211,589</b>	<b>9,811,212</b>



### STATEMENT OF CHANGES IN FINANCIAL POSITION FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1992

	1992	1991
	\$	\$
Operating activities:		
Net profit (loss) for the year	1,400,377	(581,586)
Add: Provision for termination benefits	326,646	204,170
Amortization	644,774	623,329
Loss on disposal of capital	18,373	6,453
	2,390,170	252,366
Changes in current assets and liabilities	593,146	370,254
Changes in other assets and liabilities:		
Payments on and change in provision for employee termination benefits	(101,582)	(157,991)
Net financial resources provided by operating activities	2,881,734	464,629
Investing activities:		
Capital Purchased	(815,549)	(1,017,769)
Net financial resources used by investing activities	(815,549)	(1,017,769)
NET FINANCIAL RESOURCES PROVIDED (USED) AND CHANGE IN THE ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, DURING THE YEAR	2,066,185	(533,140)
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, BEGINNING OF YEAR	10,632,025	11,185,165
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR	12,698,210	10,632,025





## NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

### MARCH 31, 1992

#### 1. Authority and purpose

The Passport Office Revolving Fund was established in 1969 to provide for the issue of appropriate travel documents to Canadian citizens and to certain permanent residents of Canada who are unable to obtain valid passports from their country of origin. The Revolving Fund Act authorized the operation of the Fund.

The Fund has a continuing non-lapsing authority from Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital acquisitions and temporary financing of accumulated operating deficits, the total of which is not to exceed \$4,000,000 at any time. An amount of \$745,893 representing net assets assumed by the Fund and assets contributed to the Fund was charged to this authority when the Fund became budgetary in 1981.

#### 2. Significant accounting policies

##### a) Inventories

The inventory of materials and supplies is carried at cost and the inventory of passports-in-process is valued at average cost for the year.

##### b) Capital

Leasehold improvements are amortized on a straight-line basis over the term of the appropriate lease. Other capital is amortized from the year of acquisition on a straight-line basis over their estimated useful lives as follows:

Furniture	16 years
Electronic data processing (EDP) equipment	5 years
Other equipment	10 years

##### c) Employee termination benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada, as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

- d) Revenue from passport fees is prepaid on application and accounted for on an accrual basis. Deferred revenue represents fees received for which the services have not yet been provided.



**NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS**  
**MARCH 31, 1992 – Continued**

**3. Inventories**

	1992	1991
	\$	\$
Materials and supplies	1,353,467	1,319,668
Work in process	254,551	160,168
	<b>1,608,018</b>	<b>1,479,836</b>

**4. Capital and accumulated amortization**

Capital	Balance at beginning of year	Acquisitions	Disposal	Balance at end of year
	\$	\$	\$	\$
Leasehold Improvements	919,481	82,731		1,002,212
Furniture	832,976	177,770	12,165	998,581
EDP Equipment	1,753,662	331,228		2,084,890
Other Equipment	1,477,116	223,820	31,032	1,669,904
	<b>4,983,235</b>	<b>815,549</b>	<b>43,197</b>	<b>5,755,587</b>

Accumulated amortization	Balance at beginning of year	Acquisitions	Disposal	Balance at end of year
	\$	\$	\$	\$
Leasehold Improvements	698,917	192,327		891,244
Furniture	343,774	55,393	7,479	391,688
EDP Equipment	1,213,626	248,766		1,462,392
Other Equipment	716,807	148,288	17,345	847,750
	<b>2,973,124</b>	<b>644,774</b>	<b>24,824</b>	<b>3,593,074</b>

**5. Long term leases**

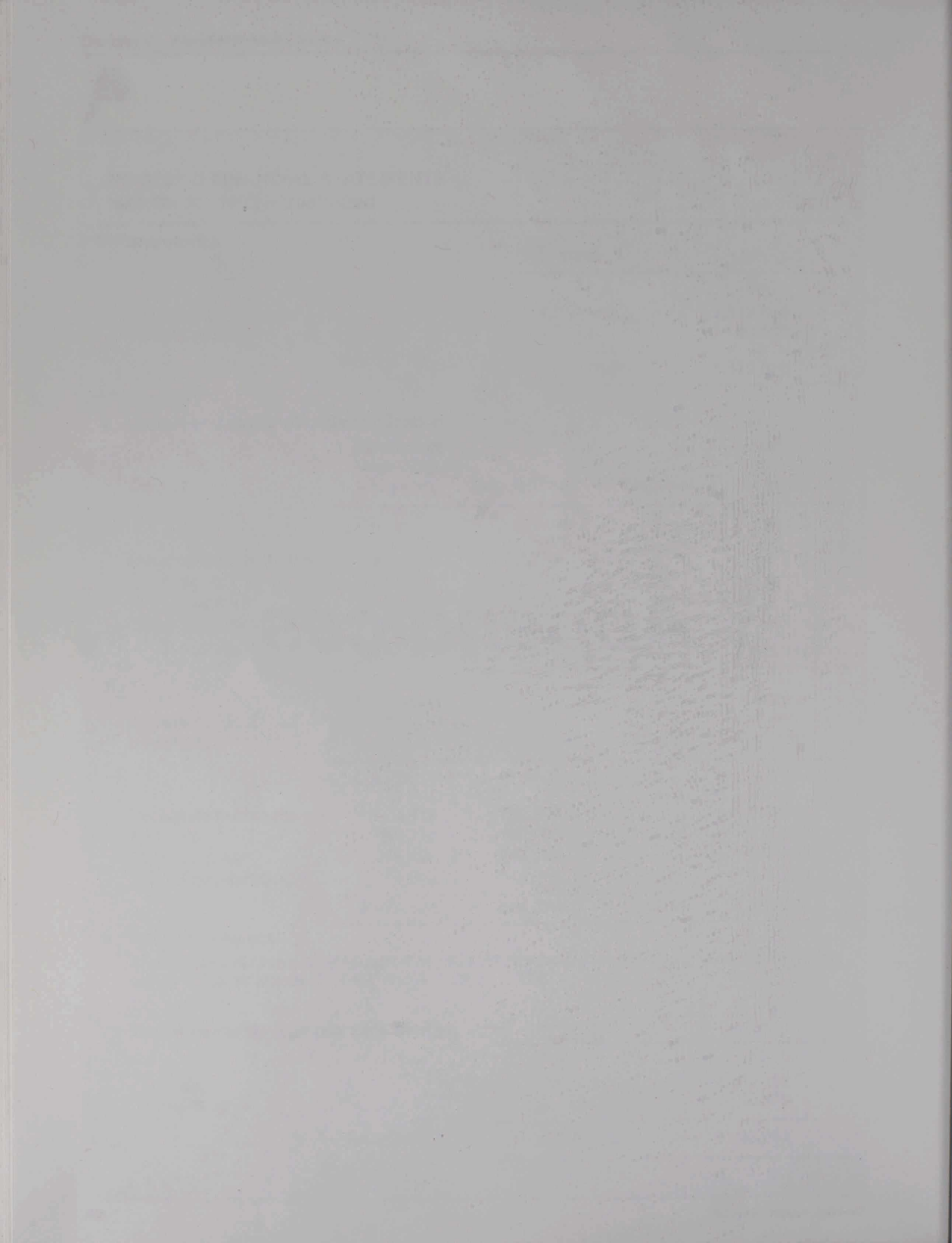
The Passport Office occupies space at twenty-three locations under long term leases which expire between March 31, 1992 and August 31, 1997.

**Accommodation expense consisted of:**

	1992	1991
	\$	\$
Rentals	2,144,365	2,052,981
Services	50,748	50,270
	<b>2,195,113</b>	<b>2,103,251</b>



# ***Appendices***







24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12*

*Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

Registration  
SI/81-86 24 June, 1981

Enregistrement  
TR/81-86 24 juin 1981

OTHER THAN STATUTORY AUTHORITY

AUTORITÉ AUTRE QUE STATUTAIRE

**Canadian Passport Order**

**Décret sur les passeports canadiens**

P.C. 1981-1472 4 June, 1981

C.P. 1981-1472 4 juin 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, is pleased hereby to revoke the Canadian Passport Regulations, C.R.C., c. 641, and to make the annexed Order respecting Canadian passports in substitution therefor.

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil d'abroger le Règlement des passeports canadiens, C.R.C., c. 641 et de prendre en remplacement le Décret concernant les passeports canadiens, ci-après.

ORDER RESPECTING CANADIAN PASSPORTS

DÉCRET CONCERNANT LES PASSEPORTS  
CANADIENS

*Short Title*

*Titre abrégé*

1. This Order may be cited as the *Canadian Passport Order*.

1. Le présent décret peut être cité sous le titre : *Décret sur les passeports canadiens*.

*Interpretation*

*Définitions*

2. In this Order,  
"Act" means the *Citizenship Act*; (*Loi*)  
"applicant" means a person who has attained sixteen years of age who applies for a passport or a person who has attained sixteen years of age who applies for the inclusion of the name of a child in that person's passport; (*requérant*)  
"former Act" means the *Canadian Citizenship Act*; (*ancienne Loi*)  
"Minister" means the Secretary of State for External Affairs; (*Ministre*)  
"passport" means an official Canadian document that shows the identity and nationality of a person for the purpose of facilitating travel by that person outside Canada; (*passport*)  
"Passport Office" means a section of the Department of External Affairs, wherever located, that has been charged by the Minister with the issuing, revoking, withholding, recovery and use of passports. (*Bureau des passeports*)

2. Dans le présent décret,  
«ancienne Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté canadienne*; (*former Act*)  
«Bureau des passeports» désigne le service du ministère des Affaires extérieures, où qu'il se trouve, que le Ministre a chargé de la délivrance, de la révocation, de la retenue, de la récupération et de l'utilisation des passeports; (*Passport Office*)  
«Loi» désigne la *Loi sur la citoyenneté*; (*Act*)  
«Ministre» désigne le secrétaire d'État aux Affaires extérieures; (*Minister*)  
«passport» désigne un document officiel canadien qui établit l'identité et la nationalité d'une personne afin de faciliter les déplacements de cette personne hors du Canada; (*passport*)  
«requérant» désigne une personne âgée d'au moins seize ans qui demande un passeport ou qui demande l'inscription du nom d'un enfant dans son passeport. (*applicant*)

*Issuance of Passports*

*Délivrance des passeports*

3. Every passport  
(a) shall be in a form prescribed by the Minister;  
(b) shall be issued in the name of the Minister on behalf of Her Majesty in right of Canada;  
(c) shall at all times remain the property of Her Majesty in right of Canada;  
(d) shall be issued on the condition that the bearer will return it to the Passport Office forthwith when requested to do so by that office;

3. Chaque passeport  
a) doit être émis selon la forme prescrite par le Ministre;  
b) doit être délivré au nom du Ministre agissant au nom de Sa Majesté du chef du Canada;  
c) demeure en tout temps la propriété de Sa Majesté du chef du Canada;  
d) est délivré à condition que le titulaire le retourne immédiatement au Bureau des passeports à la demande de ce Bureau;



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

- (e) shall be signed by the person to whom it is issued; and  
 (f) shall, unless it is sooner revoked, expire not later than five years from the date on which it is issued.
4. (1) Subject to this Order, any person who is a Canadian citizen under the Act may be issued a passport.
- (2) No passport shall be issued to a person who is not a Canadian citizen under the Act.
5. No passport shall be issued to any person and no name of a child shall be included in the passport of any person unless an application for a passport is made by that person to the Passport Office in a form prescribed by the Minister.
6. An application for a passport by or in respect of a person who was
- (a) born in Canada shall be accompanied by
- (i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,
  - (ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,
  - (iii) a certificate of birth issued to the person by a province or by a person authorized by a province to issue such certificates, or
  - (iv) a certificate that indicates the date and place of the birth of the person in Quebec, duly issued by a person authorized under the law of Quebec to issue such certificates; or
- (b) born outside Canada shall be accompanied by
- (i) a certificate of Canadian citizenship granted or issued to the person under the Act or the former Act,
  - (ii) a certificate of naturalization granted to the person under any Act that was in force in Canada at any time before the 1st day of January, 1947,
  - (iii) a certificate of registration of birth abroad issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to the former Act, or
  - (iv) a certificate of retention of Canadian citizenship issued to the person by the Registrar of Canadian Citizenship pursuant to a declaration of retention of Canadian citizenship made by the person pursuant to regulations made under the former Act.
7. (1) Subject to subsections (2) to (4), where a child has not attained sixteen years of age,
- (a) the child may be issued a passport if the applicant therefor is
- (i) the parent of the child,
  - (ii) where the parents of the child are divorced or separated, the custodial parent, or
  - (iii) the legal guardian of the child; or
- e) doit être signé par la personne à laquelle il est délivré; et  
 f) expire au plus tard cinq ans après la date de délivrance, sauf en cas de révocation antérieure.
4. (1) Sous réserve du présent décret, un passeport peut être délivré à toute personne qui est citoyen canadien en vertu de la Loi.
- (2) Aucun passeport n'est délivré à une personne qui n'est pas citoyen canadien en vertu de la Loi.
5. Un passeport n'est délivré à une personne et le nom d'un enfant n'est ajouté dans le passeport de cette personne que si une demande de passeport est présentée par cette personne au Bureau des passeports selon la forme prescrite par le Ministre.
6. Une demande de passeport présentée par une personne ou à l'égard d'une personne
- a) née au Canada, doit être accompagnée
- (i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,
  - (ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947,
  - (iii) d'un acte de naissance délivré à la personne par une province ou par une personne autorisée par une province à délivrer de tels actes, ou
  - (iv) d'un certificat établissant la date et le lieu de naissance de la personne au Québec et dûment délivré par une personne autorisée en vertu de la loi du Québec à délivrer de tels certificats; ou
- b) née en dehors du Canada, doit être accompagnée
- (i) d'un certificat de citoyenneté canadienne accordé ou délivré à la personne en vertu de la Loi ou de l'ancienne Loi,
  - (ii) d'un certificat de naturalisation délivré à la personne en vertu d'une loi qui était en vigueur au Canada à une date quelconque avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947,
  - (iii) d'un certificat d'enregistrement de naissance à l'étranger délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne conformément à l'ancienne Loi, ou
  - (iv) d'un certificat de rétention de la citoyenneté canadienne délivré à la personne par le Registraire de la citoyenneté canadienne en vertu d'une déclaration de rétention de la citoyenneté canadienne faite par la personne conformément aux règlements établis en vertu de l'ancienne Loi.
7. (1) Sous réserve des paragraphes (2) à (4), si l'enfant a moins de seize ans,
- a) il peut se voir délivrer un passeport si le requérant est
- (i) l'un de ses parents,
  - (ii) le parent qui a la garde de l'enfant, lorsque les parents sont divorcés ou séparés, ou
  - (iii) le tuteur de l'enfant; ou





(b) the name of the child may be included in the passport of the applicant if the applicant is a person referred to in subparagraph (a)(i) or (ii).

(2) Where the parents of a child are divorced or separated and there is in existence

- (a) a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction, or
- (b) a separation agreement,

the terms of which grant the non-custodial parent specific right of access to the child, the child shall not be issued a passport or the child's name shall not be included in the passport of the custodial parent unless the application therefor is accompanied by evidence that the issue of a passport to the child or the inclusion of the child's name in the passport of the custodial parent is not contrary to the terms of the order or separation agreement.

(3) Where there is a court order made by a court in Canada of competent jurisdiction in respect of a child who has not attained sixteen years of age the terms of which restricts the movement of that child to a judicial district specified in the order, the child shall not be issued a passport and the child's name shall not be included in the passport of the applicant unless the court order is revoked or is varied to permit the child to travel outside Canada.

(4) Where an applicant applies for the issue of a passport to a child who has not attained sixteen years of age or to have the name of a child who has not attained sixteen years of age included in the applicant's passport and the applicant fails to provide the Passport Office with

- (a) the information and material required in the application for a passport, or
- (b) the further information and material requested pursuant to section 8,

no passport shall be issued to that child and the name of that child shall not be included in the applicant's passport.

8. (1) In addition to the information and material that an applicant is required to provide in the application for a passport, the Passport Office may request an applicant to provide further information respecting any matter relating to the issue of the passport.

(2) The further information referred to in subsection (1) and the circumstances in which such information may be requested includes the information and circumstances set out in the schedule.

#### *Refusal of Passports and Revocation*

9. The Passport Office may refuse to issue a passport to an applicant who

- (a) fails to provide the Passport Office with a duly completed application for a passport or with the information and material that is required or requested
  - (i) in the application for a passport, or
  - (ii) pursuant to section 8;

b) le nom de l'enfant peut être ajouté dans le passeport du requérant, si le requérant est une personne visée au sous-alinéa a)(i) ou (ii).

(2) Si les parents d'un enfant sont divorcés ou séparés et qu'il existe

- a) une ordonnance rendue par un tribunal canadien compétent, ou
- b) une entente de séparation

aux termes de laquelle le parent qui n'a pas la garde de l'enfant jouit du droit exprès de visite de l'enfant, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et son nom ne peut être ajouté dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, à moins que la demande ne soit accompagnée d'une preuve établissant que la délivrance d'un passeport à l'enfant ou l'inscription du nom de ce dernier dans le passeport du parent qui a la garde de l'enfant, ne contrevient pas aux dispositions de l'ordonnance ou de l'entente de séparation.

(3) Si une ordonnance a été rendue à l'égard d'un enfant de moins de seize ans par un tribunal canadien compétent ayant pour effet de limiter les déplacements de l'enfant à un district judiciaire précisé dans l'ordonnance, aucun passeport n'est délivré à l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport d'un requérant à moins que l'ordonnance ne soit révoquée ou révisée de façon à permettre à l'enfant de voyager hors du Canada.

(4) Si un requérant présente une demande de passeport à l'égard d'un enfant de moins de seize ans ou une demande d'inscription du nom de l'enfant dans son passeport et que le requérant ne fournit pas au Bureau des passeports

- a) les renseignements et les documents exigés dans la demande de passeport, ou
- b) les renseignements et documents supplémentaires demandés selon l'article 8,

aucun passeport n'est émis au nom de l'enfant et le nom de ce dernier n'est pas ajouté dans le passeport du requérant.

8. (1) En plus des renseignements et des documents que le requérant doit fournir ne présentant une demande de passeport, le Bureau des passeports peut demander à ce requérant de fournir des renseignements supplémentaires à l'égard de toute question se rapportant à la délivrance du passeport.

(2) Les renseignements supplémentaires visés au paragraphe (1) et les circonstances qui justifient la demande de tels renseignements comprennent ceux mentionnés à l'annexe.

#### *Refus de délivrance et révocation*

9. Le Bureau des passeports peut refuser de délivrer un passeport à un requérant qui

- a) ne lui présente pas une demande de passeport dûment remplie ou ne lui fournit pas les renseignements et les documents exigés ou demandés
  - (i) dans la demande de passeport, ou
  - (ii) selon l'article 8;





24/6/81 Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12

Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12 SI/TR/81-86

- (b) stands charged in Canada with the commission of an indictable offence;
- (c) stands charged outside Canada with the commission of any offence that would, if committed in Canada, constitute an indictable offence;
- (d) is serving a term of imprisonment or is forbidden to leave Canada by
  - (i) the terms and conditions of any parole or mandatory supervision imposed under or by virtue of the *Parole Act*,
  - (ii) the conditions of a probation order made under the *Criminal Code*, or
  - (iii) the conditions of the grant of a temporary absence without escort from a prison or penitentiary;
- (e) has been convicted of an offence under section 58 of the *Criminal Code*;
- (f) is indebted to the Crown for expenses related to repatriation to Canada or for other consular financial assistance provided abroad at his request by the Government of Canada; or
- (g) has been issued a passport that has not expired and has not been revoked or whose name is included in such a passport.

10. The Passport Office may revoke the passport of a person on any ground on which it may refuse to issue a passport to that person if he were an applicant and may revoke the passport of a person who

- (a) being outside Canada, stands charged in a foreign country or state with the commission of any offence that would constitute an indictable offence if committed in Canada;
- (b) uses the passport to assist him in committing an indictable offence in Canada or any offence in a foreign country or state that would constitute an indictable offence if committed in Canada;
- (c) permits another person to use the passport;
- (d) has obtained the passport or the inclusion of the name of a child in the passport by means of false or misleading information; or
- (e) has ceased to be a Canadian citizen.

11. When a person has been advised by the Passport Office that a passport in his possession is required to be returned to the Passport Office, he shall forthwith return the passport to the nearest Passport Office.

- b) est accusé au Canada d'un acte criminel;
- c) est accusé dans un pays étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- d) purge une peine d'emprisonnement ou est frappé de l'interdiction de quitter le Canada
  - (i) selon les modalités découlant d'une libération conditionnelle ou d'une libération sous surveillance obligatoire imposée en vertu de la *Loi sur la libération conditionnelle de détenus*,
  - (ii) selon les dispositions d'une ordonnance de probation établie en vertu du *Code criminel*, ou
  - (iii) selon les conditions régissant une absence temporaire sans escorte d'une prison ou d'un pénitencier;
- e) a été déclaré coupable d'un acte criminel selon l'article 58 du *Code criminel*;
- f) est redevable envers la Couronne par suite des dépenses engagées en vue de son rapatriement au Canada ou d'une autre assistance financière consulaire qu'il a demandée et que le gouvernement du Canada lui a fournie à l'étranger; ou
- g) détient un passeport ou dont le nom est inscrit dans un passeport qui n'est pas expiré et n'a pas été révoqué.

10. Le Bureau des passeports peut révoquer le passeport d'une personne pour toute raison qui justifierait le refus de délivrer un passeport à cette personne si elle présentait une demande, et peut révoquer le passeport d'une personne qui

- a) étant en dehors du Canada, est accusée dans un pays ou un État étranger d'avoir commis une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- b) utilise le passeport pour commettre un acte criminel au Canada, ou pour commettre, dans un pays ou État étranger, une infraction qui constituerait un acte criminel si elle était commise au Canada;
- c) permet à une autre personne de se servir du passeport;
- d) a obtenu le passeport ou a fait inscrire le nom d'un enfant dans ce passeport au moyen de renseignements faux ou trompeurs; ou
- e) n'est plus citoyen canadien.

11. Toute personne que le Bureau des passeports avise de lui retourner un passeport qu'elle a en sa possession doit retourner immédiatement ce passeport au Bureau des passeports le plus proche.

SCHEDULE

ADDITIONAL INFORMATION

Name

- 1. Where an applicant applies for a passport in a name that is
  - (a) other than the applicant's legal name,
  - (b) different from the name set out in

ANNEXE

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Nom

- 1. Si le requérant utilise dans sa demande de passeport un nom
  - a) autre que son nom légal,
  - b) différent du nom qui paraît



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-86

- (i) the applicant's birth certificate,
- (ii) certificate of citizenship, or
- (iii) any other document required in respect of a passport under this Order,

the applicant may be required to submit additional documents or affidavits in clarification thereof.

*Address*

2. Where an applicant provides as an address a Canada Post Office Box number or a General Delivery address, the applicant may be required to provide an explanation for such address or to provide a permanent address.

*Date of Birth*

3. Where the date of birth of an applicant set out in an application for a passport differs from the date of birth in that applicant's birth certificate, further evidence of the date of birth of the applicant may be required.

*Sex*

4. (1) Where the sex indicated in an application for a passport is not the same as that set out in that applicant's birth certificate, the applicant may be requested to provide an explanation.

(2) Where an application for a passport indicates that a change of sex of the applicant has taken place, the applicant may be requested to submit a certificate from a medical practitioner to substantiate the statement.

*Marital Status*

5. Where an applicant's marital status as set out in that applicant's application is single and the applicant applies

- (a) to have a child included in the applicant's passport, or
- (b) for a passport for a child,

evidence may be required to establish that the applicant is the responsible parent of the child.

*Loss of Citizenship*

6. Where the information submitted in an application for a passport indicates that the applicant may have, at any time, ceased to be a Canadian citizen, information may be required from that applicant to establish that the applicant is a Canadian citizen.

*Passports for Children*

7. Where an applicant referred to in section 7 of this Order applies for the issue of a passport for a child referred to in that section or to have that child's name included in the applicant's passport, the applicant may be required to submit evidence, in the form of affidavits, statutory declarations or otherwise, to substantiate the applicant's eligibility to so apply.

- (i) sur son acte de naissance,
- (ii) sur son certificat de citoyenneté, ou
- (iii) sur tout autre document exigé en vertu du présent décret,

il peut être requis de fournir des documents supplémentaires ou des affidavits pour clarifier la situation.

*Adresse*

2. Si le requérant fournit un numéro de case postale ou la poste restante comme adresse postale, il peut être requis de fournir une explication ou donner une adresse permanente.

*Date de naissance*

3. Si la date de naissance du requérant donnée dans la demande de passeport diffère de celle qui figure dans son acte de naissance, le requérant peut être requis de fournir d'autres preuves de sa date de naissance.

*Sexe*

4. (1) Si le sexe indiqué dans la demande de passeport ne correspond pas au sexe indiqué sur l'acte de naissance du requérant, ce dernier peut être requis de fournir une explication.

(2) Si la demande de passeport fait état d'un changement de sexe, le requérant peut être requis de fournir un certificat médical à l'appui de cette déclaration.

*Situation de famille*

5. Le requérant qui se dit célibataire et qui présente une demande en vue

- a) d'ajouter le nom d'un enfant dans son passeport, ou
- b) d'obtenir un passeport pour un enfant,

peut être appelé à prouver qu'il est le parent responsable de l'enfant.

*Perte de citoyenneté*

6. Si les renseignements fournis à l'appui de la demande de passeport indiquent que le requérant peut, à un moment quelconque, avoir perdu sa citoyenneté canadienne, celui-ci peut être requis de fournir d'autres renseignements établissant sa citoyenneté canadienne.

*Passeports pour enfants*

7. Si un requérant visé par l'article 7 du présent décret présente une demande de passeport pour un enfant visé par cet article ou en vue d'ajouter le nom de cet enfant dans son passeport, le requérant peut être appelé à fournir une preuve sous forme d'affidavits, de déclarations statutaires ou autres documents officiels, afin d'appuyer l'admissibilité du requérant à présenter une telle demande.



*Missing Canadian Passports*

8. Where there is in existence a valid Canadian passport in respect of an applicant and that applicant is unable to produce it, the applicant may be required to provide a statement explaining the circumstances in respect of the missing passport together with such affidavits or statutory declarations as are necessary to establish that the passport is missing and the reasons therefor.

*Marriage*

9. (1) Where a female applicant married an alien prior to January 1, 1947, additional information may be required to establish whether the applicant is a Canadian citizen.

(2) Where a female applicant who is married and in possession of a valid passport issued to her in her maiden name requests that her married name be added to the passport, the applicant may be required to produce her marriage certificate.

*Delivery of Passports*

10. (1) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to an applicant, the applicant may be required to produce a document establishing the identity of the applicant.

(2) Where delivery of a passport is made at a Passport Office to the agent of an applicant, that agent may be required to produce a letter of consent from the applicant to accept delivery.

*Applicants who have been Refused Passports*

11. Where an applicant has previously applied for a passport and the issue of a passport to that applicant has been refused, information may be required from the applicant to establish that the applicant is eligible to be issued a passport.

*Proof of Guardianship*

12. Where the application for a passport is in respect of a child and the applicant is the legal guardian of the child, information may be required to establish proof of guardianship of that child.

## EXPLANATORY NOTE

*(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)*

This order authorizes the issuance of Canadian passports.

*Passeports canadiens manquants*

8. Si un passeport canadien valide a été délivré au requérant et que ce dernier ne peut produire ledit passeport, le requérant peut être requis de fournir une déclaration quant aux circonstances entourant la perte du passeport ainsi que les affidavits ou déclarations statutaires nécessaires, de façon à établir la perte du passeport et les raisons de cette perte.

*Mariage*

9. (1) Si la requérante a épousé un étranger avant le 1<sup>er</sup> janvier 1947, il peut lui être nécessaire de fournir des renseignements supplémentaires afin de confirmer qu'elle est citoyenne canadienne.

(2) Si la requérante mariée est en possession d'un passeport valide émis à son nom de jeune fille et demande que son nom de femme mariée soit ajouté au passeport, elle peut être requise de produire son certificat de mariage.

*Délivrance des passeports*

10. (1) Lorsque le requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire un document établissant son identité.

(2) Si un représentant du requérant prend possession d'un passeport dans un Bureau des passeports, il peut être appelé à produire une lettre de consentement du requérant l'autorisant à prendre livraison du passeport.

*Requérants auxquels on a refusé un passeport*

11. Si le requérant a déjà présenté une demande de passeport et que celle-ci lui a été refusée, il peut être appelé à fournir des renseignements en vue d'établir son admissibilité à un passeport.

*Preuve de la garde d'un enfant*

12. Si le tuteur d'un enfant présente une demande de passeport à l'égard de l'enfant, il peut être requis de fournir des renseignements établissant la garde de cet enfant.

## NOTE EXPLICATIVE

*(La présente note ne fait pas partie de décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)*

Ce décret autorise la délivrance de passeports canadiens.



24/6/81 *Canada Gazette Part II, Vol. 115, No. 12**Gazette du Canada Partie II, Vol. 115, N° 12* SI/TR/81-87

Registration  
SI/81-87 24 June, 1981

Enregistrement  
TR/81-87 24 juin 1981

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS ACT

LOI SUR LE MINISTÈRE DES AFFAIRES  
EXTÉRIEURES**Department of External Affairs Duties Order****Décret sur les fonctions du ministère des  
Affaires extérieures**

P.C. 1981-1473 4 June, 1981

C.P. 1981-1473 4 juin 1981

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Secretary of State for External Affairs, pursuant to section 4 of the Department of External Affairs Act, is pleased hereby to make the annexed Order respecting the assignment of duties to the Department of External Affairs.

Sur avis conforme du secrétaire d'État aux Affaires extérieures et en vertu de l'article 4 de la Loi sur le ministère des Affaires extérieures, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Décret concernant l'attribution de fonctions au ministère des Affaires extérieures, ci-après.

**ORDER RESPECTING THE ASSIGNMENT OF DUTIES  
TO THE DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS****DÉCRET CONCERNANT L'ATTRIBUTION DE  
FONCTIONS AU MINISTÈRE DES AFFAIRES  
EXTÉRIEURES***Short Title**Titre abrégé*

1. This Order may be cited as *Department of External Affairs Duties Order*.

1. Le présent décret peut être cité sous le titre : *Décret sur les fonctions du ministère des Affaires extérieures*.

*Assigned Duties**Fonctions attribuées*

2. The administration of all matters pertaining to the issuing, revoking, withholding, recovery and use of Canadian passports is hereby assigned to the Department of External Affairs.

2. L'administration de toutes les questions relatives à la délivrance, à la révocation, à la retenue, à la récupération et à l'utilisation des passeports canadiens est confiée au ministère des Affaires extérieures.

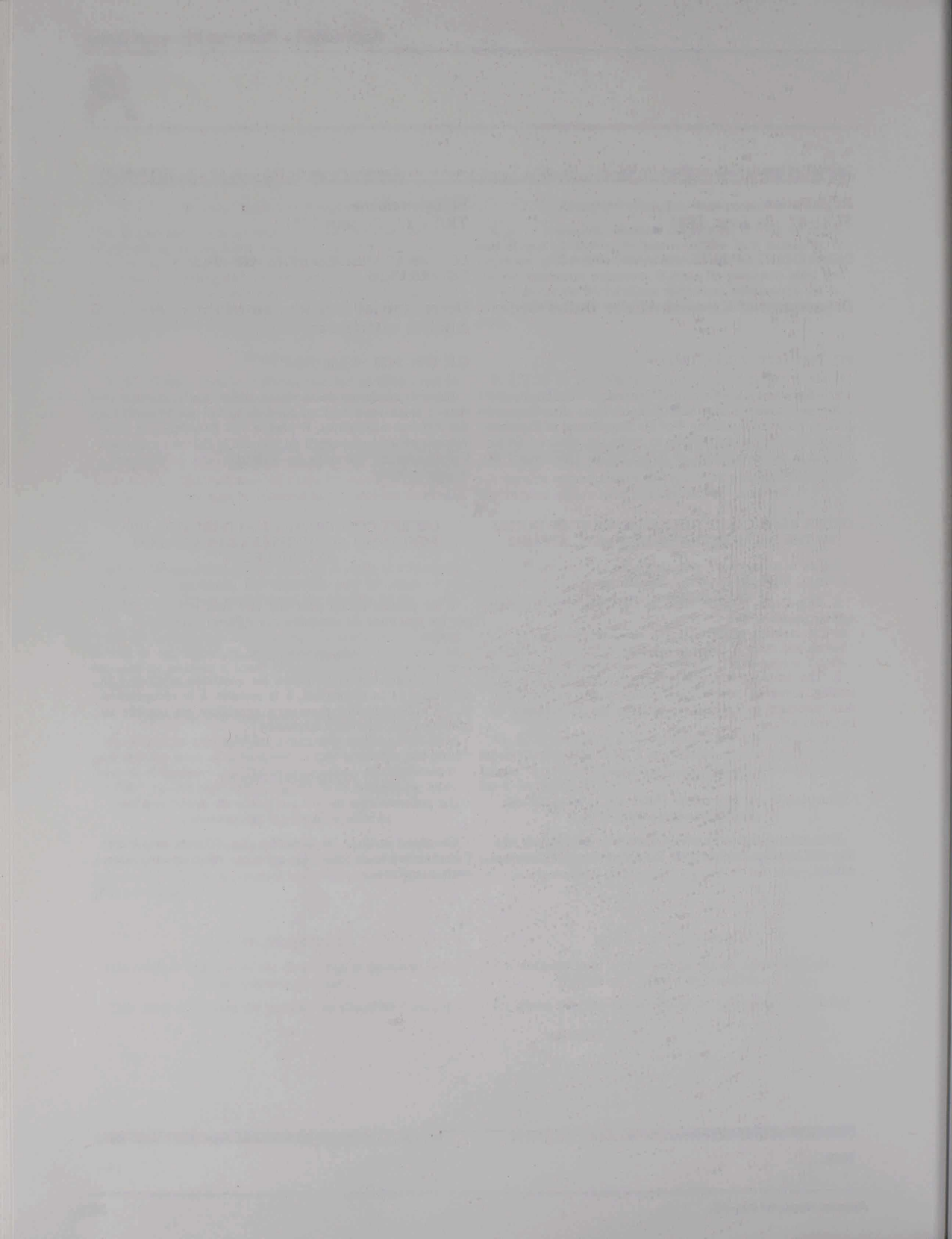
**EXPLANATORY NOTE****NOTE EXPLICATIVE**

*(This note is not part of the Order, but is intended only for information purposes.)*

*(La présente note ne fait pas partie du décret et n'est publiée qu'à titre d'information.)*

This order assigns the administration of all matters relating to Canadian passports to the Department of External Affairs.

Ce décret attribue au ministère des Affaires extérieures l'administration de toutes les questions relatives aux passeports canadiens.





---

## Appendix B History of the Passport Office

---



**1968:** Cabinet confirms a decision to open branch passport offices in cities where major air terminals are located for scheduled overseas flights beginning with Vancouver, Montréal and Toronto.

**1969:** The following changes in passport requirements become effective April 1<sup>st</sup>:

- all applicants must support their claim to Canadian citizenship by documentary evidence;
  - passports are no longer renewable, and validity is limited to five years;
  - passport services are to be decentralized;
  - the Passport Office is made self-supporting, with operations paid for through fees charged for services rendered; and
  - the passport fee increases from \$5 to \$10.
- } These changes cause a temporary collapse in passport service as Canadians apply in massive numbers for new passports.

**1970:** Offices open in Montréal, Toronto and Vancouver.

**1972:** Offices open in Halifax and Edmonton.

**1973:** Office opens in Winnipeg.

**1974:** Satellite office opens in North York.

**1976:** Fee increases from \$10 to \$12.

**1979:** Offices open in Saskatoon, St. John's, Hamilton, Calgary and Québec.

**1980:** Fee increases from \$12 to \$20.

**1981:** Offices open in Windsor, London, Fredericton and Victoria.

**1982:** A toll-free telephone service is implemented.

Fee increases from \$20 to \$21.

Head office moves from Ottawa to Hull.

**1985:** Machine readable passports are introduced in Canada.

**1986:** Automated writing systems are installed in Atlanta, New York, London and Los Angeles. All Canadian missions issue machine readable format passports.

**1987:** Offices open in Saint-Laurent and Scarborough. Automated writing systems are installed in Rome, Paris and Bonn.

**1988:** Fee increases from \$21 to \$25 effective January 1<sup>st</sup>. Automated writing system is installed in Detroit. Ottawa Public Counter becomes an issuing office. Offices open in Jonquière, Regina and Thunder Bay.

**1989:** Automated writing systems are installed in San Francisco and Hong Kong.

**1990:** North York satellite office becomes an issuing office. The Passport Office becomes a Special Operating Agency. Regional offices are reorganized into three reporting units: Eastern, Ontario and Western Operations. The Passport Office becomes part of the Consular, Immigration and Passport Affairs Branch.

**1991:** First Meeting of the Advisory Board is held. The Secretary of State for External Affairs approves new security enhancement measures.

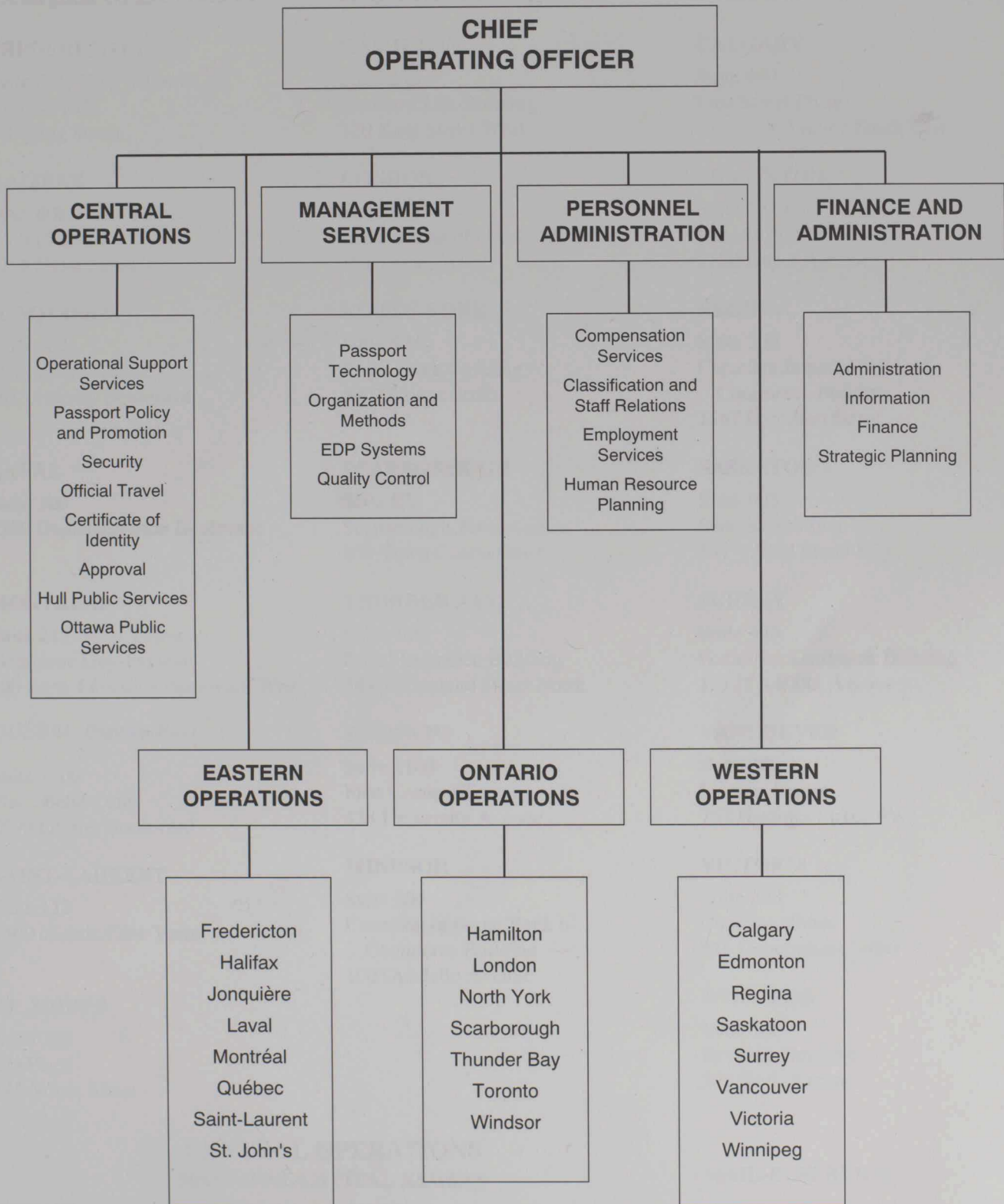
**1992:** Fee increases from \$25 to \$35 effective January 1<sup>st</sup>.

Appendix B  
History of the Program Office

The Program Office was established in 1961 as a part of the Office of Management and Organization (OMO) within the Department of Defense. Its primary mission was to provide administrative support and coordination for the various programs and activities of the Department. Over the years, the Program Office has evolved significantly, reflecting changes in the organizational structure and the needs of the Department. In 1967, the Program Office was reorganized and placed under the direct supervision of the Secretary of Defense. This reorganization was part of a broader effort to streamline the Department's operations and improve its effectiveness. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1973, the Program Office was further reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1977, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1981, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1985, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1989, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1993, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 1997, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2001, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2005, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2009, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2013, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2017, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts. In 2021, the Program Office was reorganized and placed under the supervision of the Assistant Secretary of Defense for Administration. This reorganization was part of a broader effort to improve the Department's administrative and financial management. The Program Office continued to play a crucial role in the Department's management and coordination efforts.



# Appendix C Organization of the Passport Office\*



\* As of June 1992

Appendix C  
Organization of the Passport Office

CHIEF OF PASSPORT OFFICE



Division	Position	Reporting Officer
Administration	Assistant Chief of Passport Office	Chief of Passport Office
	Director of Administration	Assistant Chief of Passport Office
	Director of Information Systems	Assistant Chief of Passport Office
Inspection	Director of Inspection	Chief of Passport Office
	Director of Compliance	Director of Inspection
	Director of Operations	Assistant Chief of Passport Office
Training	Director of Training	Chief of Passport Office
	Director of Security	Assistant Chief of Passport Office
	Director of Compliance	Director of Inspection



---

# Appendix D

## Passport Office Locations in Canada

---



### EASTERN OPERATIONS

#### FREDERICTON

Suite 601, King's Tower  
King's Place  
440 King Street

#### HALIFAX

Suite 608, Duke Tower  
Scotia Square  
5251 Duke Street

#### JONQUIÈRE

Suite 302  
Place Saint-Michel  
3885 Harvey Boulevard

#### LAVAL

Suite 300  
2550 Daniel-Johnson Boulevard

#### MONTRÉAL

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

#### QUÉBEC (Sainte-Foy)

Suite 1000  
Place Belle Cour  
2590 Laurier Boulevard

#### SAINT-LAURENT

Suite 112  
3300 chemin Côte Vertu

#### ST. JOHN'S

Suite 702  
TD Place  
140 Water Street

### ONTARIO OPERATIONS

#### HAMILTON

Suite 330  
Standard Life Building  
120 King Street West

#### LONDON

Suite 803  
Government of Canada Building  
451 Talbot Street

#### NORTH YORK

Suite 421  
Royal Bank Building  
5001 Yonge Street

#### SCARBOROUGH

Suite 828  
Scarborough Town Centre  
200 Town Centre Court

#### THUNDER BAY

Suite 406  
Royal Insurance Building  
28 Cumberland Street North

#### TORONTO

Suite 1100  
First Century Tower  
438 University Avenue

#### WINDSOR

Suite 504  
Canadian Imperial Bank of  
Commerce Building  
100 Ouellette Avenue

### WESTERN OPERATIONS

#### CALGARY

Suite 440  
First Street Plaza  
138 – 4th Avenue South East

#### EDMONTON

Suite 1630  
Canada Place Building  
9700 Jasper Avenue

#### REGINA

Suite 502  
Canadian Imperial Bank of  
Commerce Building  
1867 Hamilton Street

#### SASKATOON

Suite 605  
Federal Building  
101 – 22nd Street East

#### SURREY

Suite 405  
Guildford Landmark Building  
15127 – 100th Avenue

#### VANCOUVER

Suite 240  
Sinclair Centre  
757 Hastings Street West

#### VICTORIA

Suite 228  
Customs House  
816 Government Street

#### WINNIPEG

Suite 308  
Revenue Building  
391 York Avenue

### CENTRAL OPERATIONS NATIONAL CAPITAL REGION

#### OTTAWA

1st Floor, West Tower  
C.D. Howe Building  
240 Sparks Street

#### HULL

6th Floor  
Place du Centre  
200 Promenade du Portage

### MAIL-IN SERVICE

The Passport Office  
Department of External Affairs  
Ottawa, Canada  
K1A 0G3





---

**Appendix E**

**Members of the Advisory Board of the Passport Office\***

---



**Mr. Gavin Stewart**  
Chairperson  
Assistant Deputy Minister  
Consular, Immigration and  
Passport Affairs Branch  
External Affairs and  
International Trade Canada

**Mr. Norman Manchevsky**  
Chief Executive Officer and  
Queen's Printer for Canada  
Canada Communication Group  
Supply and Services Canada

**Mr. Garrett Lambert**  
Assistant Deputy Minister  
Corporate Management  
External Affairs and  
International Trade Canada

**Mr. André Donati**  
General Manager  
Canada Post Systems  
Management Limited  
Canada Post Corporation

**Mrs. Mireille Badour**  
Assistant Secretary  
Government Operations, Defence and  
External Affairs Sector  
Treasury Board Secretariat

**Mr. Robert J. MacPhee**  
Chief Operating Officer  
Passport Office  
External Affairs and  
International Trade Canada

\* As of June 1992

## Notes



## **Notes**