



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 026 • 2^e SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 29 avril 2008

—
Présidente

L'honorable Diane Marleau

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 29 avril 2008

• (0905)

[Traduction]

La présidente (L'hon. Diane Marleau (Sudbury, Lib.)): Nous accueillons aujourd'hui des représentants de Passeport Canada et je les remercie de leur présence.

Nous les avons invités à comparaître dans le cadre de notre étude sur la répartition géographique et le taux de roulement des fonctionnaires fédéraux et des coûts élevés qu'ils entraînent. Nous voulons savoir de quelle manière sont prises les décisions quant à l'emplacement des centres d'appel, des bureaux principaux, etc., et si le taux de roulement de vos employés est très élevé, et les coûts que cela entraîne et si vous prenez en compte ces facteurs lorsque vous prenez des décisions.

Vous savez comment le comité fonctionne. Vous avez déjà comparu. Nous vous donnons 10 minutes, puis nous passerons aux questions des membres du comité.

Merci. Auriez-vous l'obligeance de nous présenter les personnes qui vous accompagnent.

[Français]

M. Gérald Cossette (président-directeur général, Bureau de la haute direction, Passeport Canada): Madame la présidente, messieurs les vice-présidents, mesdames et messieurs membres du comité, il me fait plaisir de profiter de l'occasion qui m'est offerte aujourd'hui de répondre aux questions relatives à l'accessibilité de nos services à l'échelle du pays.

Je suis accompagné de Mme Jody Thomas, chef de l'exploitation, et de M. Gary McDonald, directeur général des politiques et de la planification à Passeport Canada.

Mes observations préliminaires porteront sur le travail accompli à Passeport Canada depuis mon dernier rapport au comité, le 22 février 2007. Il va sans dire que nous nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions en ce qui concerne la distribution géographique de nos services, en plus de faire état de ce qui a été accompli depuis l'année dernière.

[Traduction]

Comme je vous l'ai dit en février dernier, les nouvelles exigences imposées par l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO) des États-Unis ont obligé Passeport Canada à repenser sa façon de faire, à se réinventer et à innover dans un laps de temps très court et durant la période la plus occupée dans l'histoire de l'organisme.

En moins d'une décennie, le nombre de passeports canadiens délivrés est passé de moins de deux millions par année à un niveau record de plus de 4,83 millions à la fin du dernier exercice. En octobre 2006, juste avant l'annonce des nouvelles exigences pour le voyage aérien imposées par l'IVHO, nous émettions moins de 60 000 passeports par semaine. Aujourd'hui, nous avons la capacité nécessaire pour délivrer un peu plus de 110 000 passeports par

semaine, et ce, en faisant très peu ou pas d'heures supplémentaires, et sans qu'il y ait d'arriéré.

À l'heure actuelle, les demandes de passeport présentées aux bureaux de Passeport Canada sont traitées en deux semaines, tandis que celles soumises par l'intermédiaire d'un agent réceptionnaire et les demandes reçues par la poste sont traitées en moins de trois semaines. En fait, à la fin de la semaine dernière, les demandes reçues par la poste, à l'exception de celles provenant des États-Unis, étaient traitées dans un délai de 10 jours. Ainsi, à l'heure actuelle, il n'y a aucune différence dans le délai de traitement des demandes reçues par la poste et celles qui sont présentées à nos bureaux.

En février dernier, je vous ai présenté les priorités établies par Passeport Canada afin de satisfaire à la demande actuelle et de se préparer à une augmentation future. Nous avons accompli de grands progrès dans la réalisation de ces priorités.

Premièrement, nous avons élargi considérablement notre réseau de services afin d'atteindre un plus grand nombre de clients, sans investir dans une infrastructure coûteuse.

[Français]

Au cours des 12 derniers mois, de concert avec Service Canada, nous avons ouvert 65 nouveaux points de service aux quatre coins du pays. En l'espace de cinq ans seulement, le nombre de points de service de passeport au Canada est passé de 30 à 190. Il existe actuellement 33 bureaux de Passeport Canada, 101 agents réceptionnaires de Service Canada et 56 agents réceptionnaires de Postes Canada dans tout le pays. Environ 95 p. 100 des personnes qui présentent une demande de passeport habitent maintenant dans un rayon de 50 kilomètres d'un point de service.

[Traduction]

Ce modèle de service, qui nous permet d'utiliser l'infrastructure de nos partenaires d'affaires, nous permet d'offrir aux Canadiens un accès sans précédent aux services de passeport, et ce, sans mettre en péril la capacité financière de Passeport Canada. En d'autres termes, nous pouvons être partout au Canada et maintenir le droit de passeport à 62 \$.

En outre, toujours en partenariat avec Service Canada, Passeport Canada envisage actuellement d'élargir la gamme des services de passeport offerts par les agents réceptionnaires. Dans le cadre de ce nouveau régime, un nombre limité d'agents réceptionnaires à l'extérieur des grands centres urbains seront habilités à authentifier les documents présentés à l'appui d'une demande. Les requérants incapables de se rendre à un bureau de passeport, mais qui peuvent se rendre dans un bureau de Service Canada n'auront plus à se défaire de leur certificat de naissance ou de leur carte de citoyenneté pour une longue période de temps.

L'année dernière, Passeport Canada a commencé à tenir des « cliniques de passeport » afin de servir encore plus directement les Canadiens. À ce jour, nous avons organisé 62 cliniques et reçu plus de 12 000 demandes par le biais de ce mode de prestation de services.

En février dernier, Passeport Canada a annoncé l'ouverture d'un bureau de passeports satellite à Kelowna. Avec plus de 48 000 demandes de passeport reçues annuellement, la vallée de l'Okanagan peut désormais soutenir le fonctionnement d'un petit bureau satellite. Cette décision opérationnelle se fonde également sur l'essor économique que connaît cette région, la sous-représentation de Passeport Canada dans l'Ouest canadien et le nombre croissant de néo-Canadiens dans cette région qui, généralement, sont de gros consommateurs de services de passeport.

• (0910)

[Français]

Deuxièmement, nous avons simplifié nos politiques et nos procédures en ce qui a trait au renouvellement des passeports.

Depuis le 15 août 2007, les requérants qui souhaitent renouveler leur passeport sont uniquement tenus de présenter un formulaire simplifié, accompagné de deux photos et de leur dernier passeport. Ce nouveau processus n'a aucune incidence sur la sécurité et l'intégrité du passeport canadien. En fait, Passeport Canada continue d'effectuer toutes les vérifications rigoureuses de sécurité faisant partie du processus de détermination de l'admissibilité, et ce, pour tous les dossiers. Si ces vérifications soulèvent des préoccupations, nous procédons alors à un examen plus approfondi de la demande.

[Traduction]

Depuis le 1^{er} octobre 2007, la plupart des titulaires de passeport adultes peuvent agir à titre de répondants. En vertu de cette nouvelle politique, Passeport Canada continue de vérifier l'identité des requérants à l'aide de répondants. Toutefois, cette nouvelle politique nous permet d'utiliser notre propre base de données pour effectuer des contre-vérifications. Nous n'avons plus à nous en remettre au répertoire des professionnels.

[Français]

Troisièmement, nous avons accru notre capacité de traitement.

Pour les Canadiens qui ne peuvent ou ne souhaitent pas recourir à l'un de nos points de service, Passeport Canada a investi 18 millions de dollars afin de renforcer son service pour les demandes reçues par la poste.

Pour les Canadiens qui ne peuvent ou ne souhaitent pas recourir à l'un de nos points de service, Passeport Canada a investi 18 millions de dollars afin de renforcer son service pour les demandes reçues par la poste. Notre nouveau centre de traitement à Gatineau est fonctionnel et, déjà, son apport est remarquable. Comme je l'ai dit plus tôt, les demandes reçues par la poste sont traitées en moins de trois semaines. À l'heure actuelle, elles sont en fait traitées en 10 jours. Le réaménagement de cette installation s'est fait en seulement 26 semaines, alors que l'exécution des projets de cette envergure dure normalement 26 mois. Cet automne, lorsque la dotation en personnel du centre aura été complétée, nous aurons plus que doublé notre capacité de traitement des demandes reçues par la poste.

[Traduction]

Avec l'aide de la Commission de la fonction publique, Passeport Canada a pu intégrer plus de 1 400 nouveaux employés au cours de la dernière année financière. Cela représente un peu moins de la moitié de l'effectif total. Grâce à sa capacité de recruter rapidement

du personnel, Passeport Canada est maintenant en mesure de s'adapter plus rapidement aux fluctuations de la demande.

Quatrièmement, nous investissons dans de nouveaux systèmes électroniques et dans de nouvelles caractéristiques de sécurité qui renforcent la qualité et la sécurité du passeport canadien. Notre projet pilote du passeport électronique va démarrer en 2009 et, comme annoncé dans le budget de 2008, un passeport électronique ayant une durée de validité de dix ans sera introduit à l'échelle internationale en 2011. Ainsi, nous serons en phase avec les autres pays du G-8, qui ont tous mis en oeuvre le passeport électronique. Le passeport électronique est muni d'une puce qui contient les renseignements personnels du titulaire, y compris une photo numérique. Il permettra aux autorités frontalières de balayer le passeport et de confirmer si le voyageur en est bien le titulaire légitime.

De même, nous avons signé récemment un contrat pour l'intégration de la technologie de la reconnaissance faciale dans nos systèmes. Cette technologie, qui sera opérationnelle au début de 2009, améliorera la sécurité en faisant en sorte qu'un requérant ne puisse obtenir des passeports sous deux noms différents. Le passeport canadien amélioré, valide pour une durée de dix ans, sera plus sûr que notre passeport actuel. Cette nouvelle politique sera rendue possible grâce à la mise en oeuvre du passeport électronique, de la reconnaissance faciale et d'un nouveau système de gestion des cas qui effectuera des vérifications de sécurité en temps réel pour tous les dossiers.

Enfin, nous nous préparons à la mise en oeuvre des nouvelles exigences relatives aux points d'entrée terrestres et maritimes aux États-Unis, lesquels entreront en vigueur en juin 2009. Les États-Unis ont annoncé que la dernière phase de l'IVHO prendra effet le 1^{er} juin 2009. Passeport Canada élabore actuellement des stratégies d'atténuation afin de maximiser sa capacité de délivrer rapidement des passeports à la population avant et après la mise en oeuvre.

Des efforts soutenus de communications proactives seront déployés pour encourager les Canadiens à présenter leur demande de passeport durant l'été et l'automne 2008, ce qui atténuera la demande au cours du printemps et de l'été 2009. Comme indiqué précédemment, Passeport Canada continuera d'offrir des cliniques dans des régions où le service en personne n'est pas aisément accessible. Passeport Canada surveillera de près la demande dans les mois à venir et s'adaptera en conséquence.

Enfin, Passeport Canada a maintenant la faculté de prolonger la durée de validité des passeports déjà en circulation afin de répondre à toute hausse soudaine de la demande. Au cours de la dernière décennie, l'univers des passeports a connu des changements profonds et continuera de changer à un rythme rapide en raison des nouvelles technologies de l'information et de l'évolution des préoccupations de sécurité à l'échelle mondiale. Par ailleurs, conscient des avantages que présentent les services électroniques, Passeport Canada se tourne vers les technologies de l'information et étudie la possibilité de traiter une demande entièrement en ligne. En diminuant considérablement la nécessité des demandes en personne, Passeport Canada espère pouvoir non seulement réduire les délais de traitement et faire des économies, mais aussi combler l'écart entre les normes de service en milieu urbain et en milieu rural.

•(0915)

[Français]

Il va sans dire, cette année aura été une année très occupée, et nous avons accompli bien des choses. En conclusion, je tiens à souligner le dévouement remarquable du personnel de Passeport Canada. Par-dessus tout, c'est grâce aux efforts inlassables qu'ils déploient pour servir les Canadiens et les Canadiennes que toutes les initiatives et toutes les percées dont je viens de vous faire part ont été rendues possibles.

Je vous remercie, madame la présidente. Il nous fera maintenant plaisir de répondre aux questions des membres du comité.

[Traduction]

La présidente: Merci.

Monsieur Holland.

M. Mark Holland (Ajax—Pickering, Lib.): Merci, madame la présidente.

Je remercie les témoins d'être venus comparaître aujourd'hui.

Je vais commencer en vous faisant un compliment. Il y a quelques années, on a ouvert un nouveau bureau des passeports dans ma région, la région de Durham, et l'ouverture de ce bureau a réduit énormément le nombre de plaintes que reçoit mon bureau. De plus, nous avons observé une baisse du nombre de personnes qui s'adressent à mon bureau en raison de leurs problèmes de passeport. Mes électeurs en ont bénéficié. Les nouveaux bureaux sont importants et ils améliorent la situation.

J'aimerais vous parler du sujet dont nous sommes saisis aujourd'hui, c'est-à-dire la répartition géographique et le taux de roulement des fonctionnaires fédéraux, car dans une certaine mesure, vous n'en avez pas parlé dans votre exposé. Le comité est préoccupé, entre autres, par le taux de roulement élevé observé dans certains bureaux, par exemple, le bureau de Scarborough. Un taux de roulement si élevé entraîne des frais de formation considérables.

Pouvez-vous nous fournir des chiffres et nous indiquer ce que vous faites pour pallier le problème causé par le taux de roulement? Quels sont les coûts associés à la formation des employés qui remplacent ceux qui quittent?

M. Gérald Cossette: Merci.

Au cours des dernières années, Passeport Canada a été confronté à un problème, c'est-à-dire recruter davantage d'employés. En 2001, par exemple, nous avions environ 1 000 employés qui délivraient des passeports conformément aux normes de service. Au cours des deux dernières années, la demande a grimpé de 50 p. 100. Nous avons donc tenté de satisfaire à cette demande et, par conséquent, nous avons beaucoup recruté au cours des deux dernières années.

Bien sûr, nous engageons des personnes pour une période indéterminée, mais puisque la demande fluctue, nous devons également embaucher des personnes pour des périodes de durée déterminée. L'un des problèmes, c'est que nous devons nous constituer des bassins de travailleurs qui sont disponibles sur une base saisonnière plutôt que pendant une période de 12 mois. Le défi a été, en partie, le recrutement de personnes ayant cette disponibilité. Traditionnellement, nous avons besoin de ces personnes pendant l'hiver, c'est-à-dire en décembre, janvier, février et mars. Après l'hiver, il y avait une chute de la demande jusqu'en octobre et en novembre, période pendant laquelle nous devions embaucher de nombreux employés pour satisfaire à la demande croissante. Le défi principal pendant les dernières années a été la fluctuation de la demande.

Il y a un deuxième problème, c'est-à-dire le recrutement de préposés aux passeports pour une période indéterminée. C'est alors que les coûts de formation montent en flèche, parce que les employés sont formés sur une période de 10 semaines dans notre centre de formation. Ils sont ensuite envoyés dans nos bureaux où ils sont supervisés, et ainsi de suite.

Si ces personnes quittaient leur poste en grand nombre, il y aurait non seulement une perte financière, mais également une perte sur le plan des ressources humaines.

Cependant, le défi principal des dernières années a été la fluctuation de la demande et la gestion de celle-ci. Je vous le signale parce que la plupart de nos processus sont toujours manuels, et nos activités sont exigeantes en main-d'oeuvre.

•(0920)

M. Mark Holland: Voilà un renseignement qui sera bien utile pour les travaux du comité. Pourriez-vous nous parler davantage du taux de roulement. Je comprends bien lorsque vous dites que la fluctuation de la demande vous occasionne un plus grand problème et que vous devez recruter des travailleurs saisonniers pour répondre à la demande. Quelle est plus précisément l'importance du taux de roulement? On nous a dit à diverses occasions qu'il s'agit d'un problème de taille. Vous n'en avez pas vraiment parlé, et j'en déduis que pour vous, c'est un problème secondaire.

M. Gérald Cossette: Je demanderai à Mme Thomas de vous fournir de plus amples détails, mais le défi principal en ce qui concerne le taux de roulement des préposés aux passeports, c'est que ces personnes ont besoin d'une formation qui est plus longue, elles doivent obtenir la cote sécuritaire, et ainsi de suite. Ce sont des employés qui traitent les demandes et qui manipulent la base de données ainsi que le passeport lui-même.

Or, des agences plus grandes, comme l'Agence des services frontaliers du Canada ou Service Canada, attirent nos employés, car elles offrent davantage de possibilités de progression de carrière, ce qui nous cause des problèmes. Nous sommes une petite agence et la carrière de nos employés plafonne relativement rapidement. Les employés qui quittent Passeport Canada pour assumer un poste à Service Canada auront davantage de possibilités. Voilà un défi auquel nous sommes confrontés.

Le deuxième problème, c'est que traditionnellement, puisque nos activités doivent être faites manuellement, elles sont presque exclusivement opérationnelles, ce qui a créé un problème pour les travailleurs opérationnels qui n'ont pas les mêmes salaires que les travailleurs chargés d'élaborer la politique. Il y a donc un écart entre la classification de nos postes et celle des postes d'autres ministères.

À titre d'exemple, certains de nos PM1 feraient plus ou moins le même travail à Service Canada pour un salaire de PM2. Donc, de nombreuses personnes acceptent un poste à Passeport Canada, bénéficient de notre formation et ensuite, sont recrutés par de plus grandes organisations. Sans vouloir trop exagérer, nous considérons parfois que nous sommes la pépinière pour les plus grandes organisations, car nous embauchons des employés, nous les formons pendant quelques années et ensuite, ils nous quittent.

M. Mark Holland: Je sais que le temps est limité, mais j'espère que nous reviendrons aux solutions à ce problème, car il soulève des préoccupations non seulement en ce qui concerne les coûts de formation, mais également en ce qui concerne la sécurité. Vous voulez bien sûr avoir des employés ayant la formation et l'expérience nécessaire afin d'assurer des activités sûres et sécuritaires.

Ceci dit, je crois que j'ai le temps de poser une seule autre question.

• (0925)

La présidente: Vous avez plus de temps.

M. Mark Holland: D'accord. Je suis préoccupé par la période de validité de 10 ans qui a été adoptée. Cette question ne nous concerne pas aujourd'hui, mais elle est pertinente pour ce qui est de la sécurité générale des passeports. Cette décision a été prise, d'après ce que j'ai pu comprendre, en dépit des conseils offerts par votre agence. En fait, votre agence a déclaré que :

Une période de validité plus courte permet de retirer de la circulation plus fréquemment les passeports qui sont périmés sur le plan technologique ou sécuritaire ainsi que les passeports ayant été perdus ou volés, ce qui contribue à la sécurité et à l'intégrité des passeports à l'échelle internationale.

Dans une époque où la technologie change si rapidement, où les composantes des micropuces coûtent beaucoup moins cher et sont beaucoup plus faciles à incorporer aux documents, j'ai du mal à croire que le passeport que je détiens aujourd'hui sera sensiblement le même que j'aurai dans dix ans. C'est une très longue période.

Ne craignez-vous pas que la période de validité va nuire à la sécurité? Croyez-vous que cette mesure a été prise par le gouvernement pour réduire l'arriéré et faire taire les critiques? En d'autres termes, une période de renouvellement de dix ans permet-elle de réduire l'arriéré tout en représentant une énorme concession sur le plan de la sécurité?

M. Gérald Cossette: Les autres pays membres du G-8 utilisent un passeport ayant une période de validité de 10 ans. Nous jugeons que ce passeport sera disponible au Canada au fur et à mesure que la technologie nécessaire sera disponible. Le passeport valable 10 ans sera un document électronique. Il sera muni d'une puce. De plus, nous adopterons d'autres mesures de sécurité qui n'étaient pas disponibles par le passé, mais qui le sont aujourd'hui. Par exemple, d'ici 12 mois, nous disposerons d'un logiciel de reconnaissance faciale qui nous permettra de comparer les photos afin de confirmer si c'est la même personne qui demande un passeport.

M. Mark Holland: Quant à cette puce intégrée...

La présidente: Je crois qu'il ne vous reste plus de temps.

Monsieur Cardin.

[Français]

M. Serge Cardin (Sherbrooke, BQ): Merci, madame la présidente.

Bonjour, madame et messieurs.

Vous avez énuméré les services qui sont offerts aux citoyens. De façon générale, lorsqu'un citoyen fait une demande de passeport, il

pose une action quasiment solennelle. Il fournit des pièces d'identité, car il doit être identifié, et il tient à ces pièces. Il a donc besoin d'être rassuré à cet égard. Votre service par la poste offre peu de sécurité, à moins d'envoyer une demande par poste prioritaire. Il y a le bureau des réceptionnaires, Service Canada et les cliniques, mais vous avez oublié un endroit important: le bureau du député.

Mon bureau a reçu sa 50 000^e demande de passeport. L'année dernière, nous avons reçu, vérifié et envoyé de façon sécuritaire 10 293 demandes de passeport à Passeport Canada. Nous avons répondu à des demandes...

La présidente: Un moment, s'il vous plaît.

[Traduction]

Vous dites qu'il y a quelque chose qui cloche avec l'interprétation?

M. Harold Albrecht (Kitchener—Conestoga, PCC): L'interprète a dit qu'au cours des dernières semaines vous aviez reçu 50 000 demandes.

La présidente: Il a dit qu'il avait atteint 50 000 demandes de passeport.

[Français]

M. Serge Cardin: Depuis bientôt 10 ans que je suis député, j'ai reçu 50 000 demandes. Si j'ajoute à cela les 10 293 demandes de l'année dernière, on peut voir que ce nombre ira toujours en augmentant.

Toutes les actions posées sécurisent les gens. Je suppose qu'on a développé une certaine expertise, mais cela ne constitue pas un gage de sécurité pour vous, car vous devez quand même intervenir.

Vous avez dit que 95 p. 100 des gens qui font des demandes de passeport habitent dans un rayon de 50 kilomètres d'un point de service. Dans le cas de Sherbrooke, qui est ma circonscription, la région de l'Estrie est relativement grande, donc, pour plusieurs, ça va au-delà de cela. Une bonne partie de notre population doit donc faire partie des 5 p. 100.

En 2004, nous avons demandé un bureau de passeport régional semblable à celui du Saguenay. Le bureau du Saguenay est-il rentable? Quels sont les facteurs de rentabilité d'un bureau de passeport?

Parlant de rentabilité, je ne sais pas si c'est une erreur ou une annonce officielle, mais le passeport coûte 62 \$. Or, je croyais qu'il coûtait 87 \$. Est-ce un changement que vous apportez?

Je ne sais pas jusqu'à quel point on vous rend service. Une telle affluence vous démontre-t-elle un besoin important? En 2004, nous avons demandé un bureau de passeport; quelque 12 000 ou 13 000 personnes avaient signé une pétition à cet effet. Soixante municipalités auraient demandé au gouvernement de les appuyer en vue d'obtenir un bureau de passeport.

Pour augmenter l'efficacité, doit-on décentraliser un peu, beaucoup ou pas du tout? À quand remonte l'ouverture d'un bureau de passeport au Québec? Quelles conditions les régions doivent-elles remplir pour obtenir un bureau de passeport? Sur quoi se fonde-t-on pour déterminer qu'il y a un besoin significatif?

• (0930)

M. Gérald Cossette: Merci, madame la présidente.

Je vais tenter de répondre rapidement à toutes vos questions.

Le coût du passeport est toujours de 62 \$. Les gens paient 87 \$, mais Passeport Canada prélève de cette somme 25 \$ qu'il verse au Trésor public afin de défrayer les services consulaires que le ministère des Affaires étrangères fournit à l'étranger. Par conséquent, les sommes de 87 \$ et de 62 \$ portent à confusion. Passeport Canada ne conserve que 62 \$ pour son financement.

M. Serge Cardin: Dites-vous toujours à la population qu'un passeport coûte 87 \$?

M. Gérald Cossette: Oui.

M. Serge Cardin: Vous ne parlez pas de ces 25 \$. Le coût du passeport pour le citoyen est de 87 \$.

M. Gérald Cossette: Oui, mais il ne nous revient que 62 \$.

M. Serge Cardin: Le calcul de votre rentabilité est important.

M. Gérald Cossette: Oui. Ces 25 \$, qui représentent 75 millions de dollars par an, vont au Trésor public.

M. Serge Cardin: Si vous deviez envoyer 25 \$ au député qui rend ce service, ce serait encore pire.

M. Gérald Cossette: En 2005, on a ouvert un bureau de passeport à Pointe-Claire, au Québec. Dans la même année, on a également ouvert deux autres bureaux en banlieue de Toronto, soit à Brampton et à Whitby.

Le premier critère sur lequel on se fonde pour prendre la décision d'ouvrir un bureau de passeport est le volume de demandes. Comme près de 80 p. 100 des Canadiens soumettent leur demande de passeport en personne, le modèle utilisé actuellement est basé sur l'affluence au comptoir. Évidemment, les bureaux de passeport ont été implantés dans les endroits où le volume était le plus important, soit à Montréal, à Toronto, à Halifax, dans les capitales provinciales. Le modèle est en train de changer et je vais y revenir un peu plus tard, si on me questionne à ce sujet.

Le deuxième critère est la rentabilité. Il doit y avoir un rapport entre le nombre de demandes traitées sur place et ce qu'il en coûte pour exploiter un bureau de passeport. Les chiffres révèlent que pour être rentable, un bureau de passeports par année devrait traiter de 45 000 à 50 000 passeports par année. Il y a évidemment des frais d'ouverture et d'infrastructure, de même que des frais d'exploitation, comme les salaires et les frais postaux.

Le bureau du Saguenay est rentable en partie parce que les demandes reçues à Ottawa lui sont retransmises pour traitement. Les petits bureaux qui sont plus souples en termes de capacité reçoivent du bureau central des demandes pour traitement. C'est de cette façon que ces bureaux deviennent rentables à long terme.

• (0935)

M. Serge Cardin: Vous n'avez peut-être pas cette information avec vous, mais ma question est formelle et j'aimerais obtenir cette information, même si c'est plus tard. En Estrie, combien de demandes sont acheminées à Passeport Canada, au total, incluant celles qui sont transmises par le député, par les réceptionnaires et par Service Canada?

M. Gérald Cossette: Nous pourrions vous fournir ces chiffres en vérifiant la provenance des demandes au moyen du code postal.

[Traduction]

La présidente: Merci.

Nous passerons maintenant à M. Kramp.

M. Daryl Kramp (Prince Edward—Hastings, PCC): Merci, madame la présidente.

Avant de poser des questions, je me dois de vous féliciter en toute honnêteté des efforts absolument extraordinaires que vous avez déployés récemment en réponse à l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.

Comme la majorité des députés, dans nos circonscriptions, on se plaignait très souvent parce qu'on disait que la situation à l'égard des passeports était pratiquement un désastre. Je suis au Parlement depuis un bon moment et je peux dire que le changement n'est pas quelque chose qui se fait facilement, certainement pas rapidement, compte tenu de la lourdeur de la machine administrative. Le simple fait que vous ayez pu accomplir tout cela en si peu de temps arrivant ainsi à réduire de façon spectaculaire ces listes d'attente est quelque chose d'extraordinaire et je veux vous en féliciter et je crois qu'il en va de même pour bon nombre de mes collègues.

D'accord, nous vous félicitons, mais il y a toujours le revers de la médaille, c'est-à-dire que nous en voulons plus, que nous voulons mieux et le public insiste. Je voulais simplement dire aux fins du compte rendu que lorsque nous étudions les listes d'attente, on parlait avant de 6, de 8 ou même, à l'occasion, de 10 semaines, et maintenant, nous constatons qu'on a ramené ça à une durée acceptable. Il fallait que toutes sortes de choses tournent rond; on a déployé beaucoup d'efforts, et on a très bien organisé les choses. Alors, je tiens donc à remercier tous ceux qui ont mis la main à la pâte, en mon nom et au nom de nombreux députés des deux côtés de la Chambre, j'en suis convaincu.

Cependant, je dois avouer que certaines questions me préoccupent toujours. Pouvez-vous me dire quel est votre taux de refus; j'entends par là les demandes présentées et rejetées? Est-ce que les taux de refus varient selon les différentes sources? Faites-vous même un suivi de cette question?

Voici ce à quoi je veux en venir: je connais des gens qui vont se procurer le formulaire, que ce soit de Service Canada ou du bureau de poste, et l'envoient simplement. Souvent, la demande est refusée pour une bagatelle, une des raisons prévues, je le reconnais, mais le fait demeure que ces demandes sont rejetées sans qu'on fasse un petit effort pour l'éviter.

Lorsque ces électeurs viennent à notre bureau, nous faisons cette seconde vérification; je suppose que ce n'est peut-être pas ce qui était prévu, mais on a un système de contre-vérification et après cela, le taux de refus est négligeable.

Avez-vous des chiffres qui feraient état du taux de refus?

Mme Jody Thomas (chef de l'exploitation, Direction générale des opérations, Passeport Canada): Le taux de refus pour les demandes présentées en personne se situe entre 8 et 10 p. 100, habituellement parce que les photos ne sont pas de qualité suffisante ou qu'on n'a pas bien compris quels documents sont exigés. Pour ce qui est des demandes présentées par courrier, le taux de refus se situe entre 20 et 24 p. 100, principalement, encore une fois, en raison de la qualité des photos et de l'absence des documents pertinents. Le taux de refus est beaucoup plus élevé aux États-Unis.

Nous ne rejetons pas les demandes qui ont été présentées par l'entremise des bureaux des députés. Nous retenons ces formulaires et nous contactons directement les clients. Cependant, je dirais qu'environ 8 à 10 p. 100 des clients doivent être contactés afin d'obtenir plus de renseignements.

M. Daryl Kramp: Je suis surpris d'apprendre que le taux de refus soit aussi élevé quand la demande provient du bureau des députés. Voyez-vous, j'ai constaté que les demandes présentées par le public étaient souvent rejetées et, évidemment, il est clair qu'on peut dire que les choses seraient plus faciles et coûteraient beaucoup moins cher si on faisait bien les choses la première fois plutôt qu'avoir à renvoyer le formulaire au citoyen pour qu'il le retourne à Passeport Canada. On leur dit simplement qu'ils doivent faire ceci et cela. Je pense qu'il faudrait essayer de bien faire les choses la première fois, soit en simplifiant le formulaire, soit en donnant des consignes claires au requérant, soit en établissant des critères qui doivent être respectés explicitement.

Qu'est-ce qu'on entend par une bonne photo? Je suis député et je ne pourrais certainement pas vous dire ce qu'est une bonne photo. Les gens viennent à votre bureau, vous montrent une photo qui vous semble parfaitement acceptable, mais on la rejette. Puis, ils vous présentent une autre photo et vous dites que vous n'êtes pas certain, et elle est acceptée. Nous ne savons pas pourquoi, alors si nous, nous ne savons pas, comment le public peut-il faire la différence? Quelle est la norme qui est respectée pour accepter une photo ou la rejeter? Au moins de cette façon, on pourrait éliminer bon nombre de refus?

Je crois que dans une grande mesure, les coûts associés au programme sont attribuables au taux de refus. Pour être honnête, une fois qu'on atteint un taux de 1, 2, 3 ou même 4 p. 100, à mon avis, c'est absolument inacceptable. Je crois que Passeport Canada devrait déployer des efforts supplémentaires pour nous donner des consignes plus claires et pour informer les Canadiens sur la façon de mieux préparer les documents pertinents pour qu'on puisse améliorer la situation.

• (0940)

Mme Jody Thomas: Nous sommes parfaitement d'accord avec vous. Nous avons pris un certain nombre d'initiatives afin de réduire le taux de refus.

Nous avons des groupes de concertation qui se réunissent dans diverses régions du pays actuellement pour discuter de la facilité d'utilisation et de compréhension de nos formulaires. Nous allons complètement modifier la conception de ces documents.

Puis, il y a le programme de renouvellement des passeports. Ce formulaire est beaucoup plus simple, il y a moins de questions à répondre et le taux de refus des demandes de renouvellement n'atteint que 2 p. 100.

Pour ce qui est des photos, nous venons de terminer une étude approfondie des normes employées à cet égard et nous allons publier sous peu les nouvelles normes. Nous avons étudié ce qui a été fait par le passé. Certaines des nouvelles technologies nous permettent d'être un peu moins stricts. Nous serons donc en mesure d'accepter un plus grand nombre de photos sans que cela ait un impact sur la sécurité. De cette façon, un moins grand nombre de photos devraient être rejetées. Nous publierons sous peu des documents qui expliqueront les normes qui sont appliquées aux photos de passeport; nous expliquerons la différence entre une bonne photo et une mauvaise photo.

M. Daryl Kramp: Très bien. Merci. Je suis heureux d'apprendre que vous avez déjà effectué d'importants progrès. Je vous remercie de ces renseignements.

Nous sommes tous confrontés à un problème particulier... Et c'est justement pourquoi je suis heureux qu'un nouveau bureau soit situé dans la circonscription de M. Holland, puisque ce bureau ne se trouve qu'à deux heures de chez moi. M. Angus, lui, a des problèmes complètement différents à cet égard. Évidemment, nous sommes

tous confrontés à un problème associé à l'emplacement d'un service d'urgence ou d'un service qui est très en demande.

Nous sommes tous conscients de circonstances extraordinaires où les gens ont besoin d'un passeport à la dernière minute. Parfois, 15, 20 ou 30 jours d'attente ne sont pas acceptables pour diverses raisons. Dans ce cas en particulier, des électeurs viennent nous visiter et nous les envoyons directement — ce n'est qu'à deux heures de distance — et ils peuvent obtenir un excellent service dont ils ont besoin. Ils reçoivent leur passeport dans quelques jours à peine, ce qui est extraordinaire, je le reconnais. Mais il y a d'autres régions du pays, et d'autres députés, pour lesquels cela est impossible pour des raisons géographiques, et s'ils pouvaient le faire, ça coûterait très cher.

Comment pensez-vous pouvoir trouver une façon de répondre à ces besoins urgents? Avez-vous un mécanisme de rechange dont vous pouvez vous servir dans les régions rurales ou éloignées lorsqu'il y a une urgence?

Mme Jody Thomas: Nous avons recours à diverses méthodes pour simplifier les choses dans les régions éloignées lorsqu'il y a une urgence. Les députés nous aident beaucoup. Ils communiquent avec nous au nom de leur électeur, et nous accélérons le processus. Nous faisons appel au service d'agents réceptionnaires. Ils communiquent avec nous et une fois que nous avons reçu la demande, nous l'envoyons immédiatement à un des bureaux régionaux. Si vous vivez dans le Nord de l'Ontario ou du Manitoba, nous enverrons cette demande au bureau de Winnipeg qui émettra le passeport en priorité parce qu'il s'agit d'une urgence.

Nous songeons à mettre sur pied un processus pour les agents récipiendaires qui leur permettrait de valider votre document de sorte qu'une fois qu'il sera acheminé dans le système, il faudra moins de 24 heures pour produire le passeport. Nous essayons de modifier notre façon de faire pour qu'on puisse se servir de l'informatique un peu plus afin de recevoir la demande et les renseignements pertinents en même temps. Par exemple, en augmentant le nombre de demandes présentées en ligne pour le renouvellement, nous avons constaté qu'il fallait beaucoup moins de temps pour répondre à ces demandes. Nous devrions ainsi être en mesure d'émettre des passeports au bureau local dans les 24 heures. Il n'est pas nécessaire à ce moment-là d'envoyer le document par la poste de l'Ontario vers l'Ouest du pays par exemple.

La présidente: Merci beaucoup. Vous aurez l'occasion de poser d'autres questions plus tard.

Je voulais simplement ajouter que nous, les députés, qui représentons le Nord de l'Ontario n'avons pas le droit d'accepter des demandes urgentes. Nous devons les envoyer à Ottawa ou à Toronto. Ils ne nous permettent pas de faciliter les choses et d'accepter les passeports dans les circonstances urgentes. C'est comme cela depuis 2006, je crois, depuis février ou mars 2006. Ça devient tout un problème quand vous ne pouvez pas aider l'électeur qui a besoin d'un passeport de façon urgente.

Très bien. Je vais maintenant céder la parole à M. Angus. Je ne vous laisserai pas répondre à mon intervention parce que j'ai simplement fait ce commentaire pour établir les faits. Peu importe ce qui se produit, nous devons envoyer ces documents à Toronto ou à Ottawa.

Monsieur Angus.

M. Charlie Angus (Timmins—Baie James, NPD): Merci beaucoup, madame la présidente.

Je tiens à remercier nos témoins d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. La question que nous abordons aujourd'hui intéresse tous les députés vivement, parce que tout comme vous, nous nous trouvons sur la ligne de front quand on parle des passeports. Parfois, nous avons de très bonnes expériences et, parfois, les choses ne vont pas aussi bien.

Vous avez parlé de combler l'écart entre les normes de service en milieu urbain et en milieu rural. M. Kramp a présenté une introduction parfaite à ma question puisque je représente la région de Timmins. Nous nous trouvons à 1 000 kilomètres du seul point de service des passeports, d'un côté, et à 800 kilomètres de l'autre service, de l'autre côté. Notre région, et Mme Marleau se trouve dans la même situation, dépend énormément de l'exploitation des mines, qui est un secteur international. Les entrepreneurs internationaux se déplacent sans cesse entre la région et les aéroports. Il y a toujours des situations où il faut obtenir rapidement un passeport, et tout ce qu'on peut dire à ces électeurs, c'est qu'ils doivent faire un voyage de 12 heures en autobus pour se rendre à Toronto pour en obtenir un.

Je ne crois pas que cela soit acceptable. Avez-vous prévu quelques mesures que ce soit pour régler ce problème? Il s'agit d'une vaste région du pays, mais il n'y a aucun point de service pour les passeports.

• (0945)

M. Gérald Cossette: On est en train de réduire l'écart entre les normes de service des bureaux de services en personne et le service de traitement des demandes reçues par la poste parce que le délai de traitement des demandes de passeport est de 10 jours si on se présente à un bureau de services en personne comparativement à 20 jours si les demandes sont reçues par la poste. À l'heure actuelle, la norme de service pour les bureaux de services en personne et les demandes reçues par la poste est exactement la même parce que nous avons amélioré notre capacité à répondre aux demandes reçues par la poste.

Lorsqu'il s'agit de service urgent dans les régions, comme Mme Thomas l'a dit, nous sommes en train de travailler avec Service Canada pour élargir les services que Service Canada peut offrir. La difficulté à laquelle nous faisons face dans le cas des demandes urgentes de passeport, c'est que notre politique exige que les demandeurs se présentent en personne. Il serait trop facile pour quelqu'un de se présenter à un bureau et de dire: « J'ai besoin d'un passeport de toute urgence, donc exemptez-moi de toutes les vérifications de sécurité et remettez-moi mon passeport parce que je suis pressé ». C'est pourquoi on exige que les demandeurs se présentent en personne et c'est aussi la raison pour laquelle les députés, qui ne font pas partie de la fonction publique fédérale, n'ont pas le pouvoir de se porter garant de l'identité d'une personne. S'ils possédaient ce pouvoir, que se passerait-il en cas d'erreur? Il pourrait y avoir un problème de responsabilité entre votre bureau et notre bureau et ainsi de suite.

Ce que nous aimerions, c'est que Service Canada, et nous sommes en train d'y travailler avec eux, soit autorisé à authentifier les documents. Tout d'abord, si Service Canada authentifiait un document et nous transmettait rapidement une demande, par télécopieur ou par courriel, nous serions en mesure de traiter la demande beaucoup plus rapidement, nous avons également conclu un arrangement avec l'ASFC, grâce auquel des personnes peuvent se présenter à un aéroport avant de prendre leur vol, obtenir leur passeport à l'aéroport et voir leur identité confirmée par un agent de l'ASFC afin que ces personnes puissent alors prendre l'avion.

Ce n'est pas la solution idéale, et nous en sommes conscients, mais nous espérons qu'au fur et à mesure que nous développerons un partenariat plus étroit avec Service Canada, nous serons en mesure de faire beaucoup plus appel à leurs services.

M. Charlie Angus: Il ne fait aucun doute que nous avons recommandé d'établir un partenariat avec Service Canada, parce que ce sont les fournisseurs de services de première ligne. Ce sont des fonctionnaires fédéraux.

Je ne peux pas parler au nom de mes collègues, mais il ne m'intéresse pas vraiment de devoir assumer ce rôle dans une situation d'urgence, parce que je veux également que ces gens votent pour moi. Si je commence à mettre en doute leur identité... ce n'est pas une situation dont je veux m'occuper. Je préfère qu'ils s'adressent à Service Canada, mais ils ne peuvent pas le faire à l'heure actuelle.

En ce qui concerne Service Canada et la situation dans le Nord de l'Ontario, vous avez parlé d'un accès sans précédent au service de passeport. C'est l'expression que vous avez utilisée. Et nous avons entendu parler des puces et de la reconnaissance faciale et ainsi de suite. Pourtant, la situation à laquelle nous faisons face dans le Nord de l'Ontario, c'est qu'à compter du 31 mars, nous n'avions plus de service de passeport à Iroquois Falls, Cochrane, Kirkland Lake, New Liskeard, le Nord-Ouest de l'Ontario, Rainy River, Red Lake, Sioux Lookout et Wawa, parce que vous avez annulé le service qui était offert par l'intermédiaire de ServiceOntario. Les gens n'ont simplement plus d'endroits où ils peuvent obtenir leur passeport.

Comment pouvez-vous venir ici nous dire que les Canadiens reçoivent un accès sans précédent au service de passeport lorsque la population de ma circonscription et de l'ensemble du Nord de l'Ontario n'a plus accès au service de passeport parce que vous avez annulé le service qui était offert par ServiceOntario?

M. Gérald Cossette: Sauf votre respect, nous n'avons pas annulé le service. ServiceOntario a été remplacé progressivement par Service Canada qui offrira le même service. C'est le premier élément.

Le deuxième élément, c'est que Service Canada ne délivre pas de passeports. C'est Passeport Canada qui délivre des passeports. Donc, tous les partenaires que nous avons demeureront toujours des agents réceptionnaires. Nous travaillons en collaboration avec eux pour que l'agent réceptionnaire exécute un plus grand nombre de fonctions en notre nom afin que lorsque nous recevons la demande, le processus soit plus rapide dans notre cas et le taux de rejet soit plus bas. Au bout du compte, Passeport Canada sera toujours...

M. Charlie Angus: Je comprends cela, mais sauf votre respect, vous avez annulé le processus qui existait dans le cas de ServiceOntario et vous dites que vous le remplacez progressivement par Service Canada. À l'heure actuelle, ces collectivités ne reçoivent pas de service de passeport. Il a été annulé, un point c'est tout.

C'est la décision qui a été prise par Passeport Canada. Vous n'avez pas mis sur pied Service Canada pour prendre la relève. La distance entre North Bay et Timmins est de plus de 400 kilomètres. Il n'existe aucun service de passeport dans ces collectivités à l'heure actuelle.

Pourquoi avez-vous annulé le service si vous n'étiez pas prêts à vous associer à Service Canada pour qu'il prenne la relève?

• (0950)

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, le service que nous avons avec ServiceOntario était un projet pilote qui a été mis en oeuvre et lancé il y a quelques années. Nous avons revu ce programme pour des raisons de sécurité et d'efficacité. L'envoi par la poste est toujours une option disponible et, comme je l'ai dit, le temps de traitement des demandes reçues par la poste est à l'heure actuelle le même que pour les demandes présentées en personne.

Nous comprenons que par le passé, il ait été difficile pour certains d'attendre longtemps avant de recevoir un passeport; nous avons reconnu le problème et nous avons essayé de le régler en accroissant notre capacité. C'est toujours une option qui est offerte aux Canadiens. Mais comme je l'ai dit, la prochaine étape de notre stratégie est d'avoir un plus grand nombre de bureaux de Service Canada qui offrent le service de passeport, y compris des services élargis, et nous espérons que ces services seront sur pied aussi rapidement que possible.

M. Charlie Angus: On a dit à mes électeurs que les services étaient fermés à Iroquois Falls et Kirkland Lake. Kirkland Lake compte une population de 15 000 personnes et aucun service de passeport. La région de New Liskeard compte 15 000 habitants et aucun service de passeport. On leur a dit qu'ils pouvaient s'adresser à leur député. Mon bureau offre des cliniques, où une personne s'occupe de tous les services fédéraux possibles.

Je ne crois vraiment pas qu'il nous incombe de combler les lacunes d'une décision de votre ministère consistant à éliminer les services de passeport à l'intention de la population du Nord de l'Ontario. Si vous avez l'intention d'éliminer un projet pilote de ServiceOntario, qui était un très bon projet qui desservait des collectivités mal nanties en matière de services, situées à plus de 60 kilomètres d'un bureau de service en personne, pourquoi n'avez-vous pas prévu des ressources pour vous assurer que Service Canada prenne la relève? Je ne crois pas que ce soit une option raisonnable que de leur dire de retourner à l'époque de la diligence et du Pony Express.

M. Gérald Cossette: Voulez-vous répondre?

Mme Jody Thomas: Tout d'abord, nous ne sommes pas en train de dire que c'est lorsque vous êtes à 60 kilomètres d'un bureau de passeport; c'est la distance par rapport à un point de service, y compris Service Canada. Le fait est que le projet pilote ne répondait pas vraiment à nos besoins parce que les dossiers étaient transférés à Thunder Bay et que le bureau là-bas était dépassé par la charge de travail. Il n'était pas en mesure d'y faire face. Les dossiers n'arrivaient pas à notre centre de traitement. En réattribuant les ressources, nous avons réussi à réduire le délai de traitement des demandes reçues par la poste à l'échelle nationale à 20 jours. Donc, le délai est le même que pour les demandes présentées en personne, ce que nous considérons être un meilleur service que celui que les gens recevaient auparavant. Thunder Bay n'arrivait plus à traiter les dossiers dans les délais voulus. Nous ne pouvions pas agrandir ce bureau. Cela était physiquement impossible. Donc, à long terme c'était la meilleure chose à faire.

Au cours de l'été et de l'automne, nous avons établi un plan avec Service Canada pour qu'il mette en place de nouveaux agents et de nouveaux points de service. Nous devons simplement leur donner la formation. La formation pour ServiceOntario ne correspondait pas à la norme que nous souhaitons. Ce service présentait tout un ensemble de problèmes importants. Mais avant de fermer ce service, nous nous sommes assurés que le service de traitement des demandes reçues par la poste était de dix jours afin que le délai de traitement soit le même que pour les demandes présentées en

personne à un bureau de Passeports Canada. Nous considérons qu'il s'agissait d'un bon compromis.

La présidente: Je vous remercie.

Nous reviendrons à vous, monsieur Angus.

Je tenais simplement à ajouter quelque chose. Vous avez parlé de Service Canada, et c'est très bien. Mais si Service Canada ne reçoit pas la permission d'engager du personnel pour s'occuper du nombre de demandes, vous n'aurez pas de point de service à cet endroit. Je sais que les représentants de Service Canada dans ma région ont indiqué qu'ils avaient dû engager un grand nombre d'employés pour s'occuper des demandes que nous recevons. Donc, je ne suis pas sûre que le fait de transférer vos coûts à Service Canada est toujours forcément la meilleure façon de procéder. J'ajoute ce commentaire parce qu'on m'a dit que c'est la raison pour laquelle il n'y a pas de point de service de Service Canada à Sudbury. C'est à cause du volume de demandes que l'on reçoit là-bas.

Je sais que Postes Canada est l'agent réceptionnaire dans ma région, tout comme mon bureau. Ce n'est pas ainsi qu'on me désigne, mais nous nous en occupons, comme le fait le bureau de M. Bonin, et je sais que le volume est extrêmement élevé. Je tenais simplement à apporter cette précision. Je suppose qu'il vous est utile que Service Canada engage sept, huit ou neuf employés supplémentaires, mais il n'en reste pas moins que cela n'offre pas le service dont certaines personnes ont besoin.

Je vais maintenant céder la parole à M. Silva.

M. Mario Silva (Davenport, Lib.): Je vous remercie.

Je suis conscient que nous vivons dans un très vaste pays et que bien entendu les problèmes diffèrent d'une région à l'autre. Il ne fait aucun doute que dans ma circonscription les passeports ne posent tout simplement pas de problème. Je pense que nous recevons peut-être dix appels par année à ce sujet. Le traitement des passeports n'est pas un grave problème. Donc, les réalités diffèrent d'une région à l'autre du pays.

Je voulais reprendre la question dont a parlé mon collègue, à savoir la question de la sécurité et des puces de sécurité et le fait de savoir si l'information a été intégrée et si, en fait, les puces seront utilisables dans dix ans. Par ailleurs, en ce qui concerne la sécurité, est-ce que le taux de roulement élevé du personnel présente des difficultés au niveau de la sécurité également? Parce que vous formez du personnel dans le domaine de la protection de la sécurité. Si ces gens vont travailler ailleurs, est-ce que cela présente des risques en ce qui concerne les passeports?

• (0955)

M. Gérald Cossette: Je vous remercie.

En ce qui concerne les passeports valables 10 ans, un certain nombre de mesures seront prises avant qu'ils entrent en vigueur en 2011.

La première, c'est que nous mettrons en oeuvre un logiciel de reconnaissance officielle, grâce auquel il deviendra extrêmement difficile pour une personne de présenter une demande sous deux noms différents, par exemple. C'est la première vérification qui sera faite. Lorsque les gens présentent leur demande et que leur demande est reçue, le logiciel nous permettra essentiellement de comparer une photographie jointe à la demande aux 16 millions de photographies que nous avons à l'heure actuelle dans notre système. C'est le premier dispositif de sécurité qui sera mis en oeuvre.

Deuxièmement, nous sommes également en train de mettre en oeuvre au cours des 12 prochains mois un système électronique qui nous permettra de produire toutes les alertes. La plupart des vérifications de sécurité que nous faisons à l'heure actuelle seront faites électroniquement. À l'heure actuelle, un bon nombre de vérifications de sécurité sont faites à la main, ce qui pose un problème de sécurité lorsque notre taux de roulement est très élevé et que nous devons offrir une nouvelle formation, par exemple. Nous aurons un système qui nous permettra de le faire électroniquement. Donc, de façon permanente, l'ordinateur vérifiera les modes de variation et ainsi de suite, ce qui renforcera notre dispositif de sécurité.

Troisièmement, nous changerons le livret de passeport même. Le livret de passeport sera modifié et modernisé.

Le quatrième élément de la stratégie de sécurité est la puce même. La puce renfermera essentiellement les mêmes renseignements qui se trouvent à la page 2 de votre passeport: la photo, les noms, la date de naissance et ainsi de suite. La puce reproduira les renseignements qui se trouvent à la page 2 de votre passeport. Si quelqu'un veut falsifier le livret, cette personne devra aussi modifier la puce. Cela rendra le livret plus sécuritaire.

Nous avons toujours recommandé qu'il fallait mettre en oeuvre de nouveaux dispositifs de sécurité avant d'allonger la période de validité du passeport.

J'espère que j'ai répondu à la première question.

En ce qui concerne la sécurité, effectivement, le taux de roulement peut poser problème s'il est assez élevé. L'un des secteurs à l'heure actuelle où nous connaissons une certaine stabilité et que nous sommes en train de renforcer, c'est la sécurité à Passeport Canada. Il y a deux ans, on a créé un poste de directeur général pour la sécurité, afin de créer un bureau qui est maintenant mieux en mesure de répondre aux nouvelles exigences en matière de sécurité.

M. Mario Silva: Le Comité des comptes publics de la Chambre des communes a récemment critiqué Passeport Canada, et j'aimerais savoir les mesures que vous avez adoptées depuis qu'il a formulé des recommandations et des critiques également. Des changements substantiels ont-ils été apportés depuis, que vous aimeriez communiquer au comité?

M. Gérald Cossette: Vous parlez du comité des comptes publics?

M. Mario Silva: C'est exact.

M. Gérald Cossette: Je suppose que vous faites allusion aux questions qui ont été soulevées par la vérificatrice générale dans son dernier rapport. Nous avons fourni ces réponses au comité des comptes publics.

Si je me souviens bien, il y avait quatre éléments principaux. Le premier, c'était la capacité que nous avons de vérifier les données de l'état civil électroniquement auprès des provinces et d'autres organismes fédéraux comme la GRC et le Service correctionnel du Canada. Un deuxième élément, c'était notre stratégie en matière de ressources humaines, la nécessité d'avoir une stratégie à long terme en matière de ressources humaines. Le troisième élément consistait à nous assurer de l'intégrité de nos procédés et de veiller à ce qu'ils comportent des mécanismes de contrôle. Le quatrième élément était la planification d'urgence pour juin 2009.

Lorsqu'il s'agit du partage de données sur l'état civil avec les provinces, c'est une vaste question qui ne concerne pas uniquement Passeport Canada. Il s'agit d'un dossier qui a été transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor qui est en train d'élaborer une politique pour l'ensemble de la fonction publique à ce sujet.

En ce qui concerne l'intégrité du processus, nous sommes en train de procéder à un examen complet de tout notre processus de délivrance. Le processus de délivrance est également en train de faire l'objet d'une vérification interne. D'importantes améliorations ont été apportées, indépendamment du fait que nous attendons toujours les résultats de ces deux études.

Pour ce qui est de nous préparer pour 2009, l'année dernière, nous avons nettement augmenté notre capacité à émettre le nombre de passeports demandés par les Canadiens.

Un élément que j'ai oublié, et qu'a souligné la vérificatrice générale, c'est l'accès à la base de données et le fait que trop de gens avaient accès à notre base de données. Nous avons mis en oeuvre un nouveau processus qui nous permet de confirmer régulièrement que les personnes qui ont accès à la base de données ont besoin d'y accéder. Par exemple, je n'ai pas accès à la base de données de Passeport Canada étant donné que je ne suis pas un préposé aux passeports. Nous avons mis sur pied une mesure qui empêche certaines personnes d'avoir accès à la base de données si cet accès ne leur est pas nécessaire.

• (1000)

La présidente: Merci.

Madame Faille

[Français]

Mme Meili Faille (Vaudreuil-Soulanges, BQ): Merci, madame la présidente.

Je vous remercie d'être présents. Je reconnais M. McDonald pour avoir travaillé avec lui au service international de Citoyenneté et Immigration Canada. Je vais essayer de trouver une question à poser à cet ancien collègue, mais auparavant, je vais aborder la question des services.

Il a été question plus tôt de la responsabilité assumée par Service Canada. Pouvez-vous nous transmettre cette information et préciser combien vous coûte ce partenariat avec Service Canada? Si vous avez ces renseignements sous la main, c'est tant mieux. J'aimerais que vous nous donniez un ordre de grandeur sur cette question et que vous en transmettiez le détail au comité.

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, l'arrangement que nous avons avec Service Canada fonctionne depuis environ deux ans. C'est un arrangement pilote étant donné qu'au moment où l'idée a été lancée, certains faits n'avaient pas encore été confirmés. C'est pourquoi l'année dernière et l'année d'avant, les services de Service Canada nous ont été fournis gratuitement. Service Canada a assumé les coûts de cette prestation de services.

Le décret sur les passeports va être modifié de façon à confirmer que Service Canada est habilité à fournir les services en notre nom. Ce sera le premier changement. Nous sommes en train de négocier avec Service Canada le détail des services qui seront fournis. En plus d'être l'agent réceptionnaire, cet organisme va authentifier les documents qui accompagnent la demande de passeport. Dans le cadre des négociations actuelles, nous sommes en train de préciser les coûts impliqués et le financement dont aura besoin Service Canada. Ce financement sera assumé par Passeport Canada et non par Service Canada. Nous défrayons un certain nombre de choses, par exemple le volume des demandes. J'ai avec moi les statistiques de l'année dernière. Ça pourrait vous donner un aperçu de la situation.

Mme Meili Faille: Vous pourrez simplement les remettre au comité à la fin de la rencontre.

On parle des délais de traitement. Par exemple, 80 p. 100 des cas sont traités à l'intérieur d'un délai donné, 15 p. 100 le sont à l'intérieur d'une autre plage de temps et enfin, les 5 p. 100 de cas restants, qui sont habituellement les plus difficiles, sont traités à l'intérieur d'une autre plage de temps.

Nos bureaux sont situés près de Pointe-Claire et j'en suis bien contente parce qu'auparavant, nous devions nous rendre à Ville-Saint-Laurent et affronter le trafic de l'ouest de l'île. Dans ma circonscription, plusieurs personnes n'ont pas de véhicule. Vous pouvez comprendre que se rendre à vos bureaux n'est pas toujours facile. On doit prendre le train ou l'autobus, et traverser le pont prend une heure environ.

Nous traitons plusieurs des cas soumis par des gens qui se présentent à notre bureau. Je demeure près de l'Ontario. On parle donc de services frontaliers. À l'époque à l'Hôpital de Hawkesbury, c'était les religieuses qui enregistraient les naissances. Pour des raisons inconnues, elles ont apporté des modifications à ces documents. Or, à moins d'avoir un mariage ou une mort à célébrer ou de détenir un ordre de la cour, l'état civil ontarien ne fournit pas les documents nécessaires pour faciliter l'identification des personnes. Ça explique que nous ayons eu à traiter beaucoup de situations difficiles, qui font partie des 5 p. 100. Il s'agit de gens qui ont de la difficulté à obtenir leur passeport parce qu'une modification a été apportée à leur nom et qu'ils s'en sont aperçu au moment de demander des documents comme un baptistère, par exemple. Lorsque ces gens se rendent à l'état civil pour obtenir le document officiel, c'est l'horreur.

Pour ma part, je traite depuis plusieurs années, entre autres depuis que je suis élue, le dossier de personnes qu'on a appelées les Canadiens déçus. On en compte près de 250 000 au Canada, soit des épouses de guerre, des gens dont la Défense nationale n'a pas enregistré la naissance correctement, des gens dont les parents n'ont peut-être pas enregistré la naissance de la bonne façon. Ces gens sont nés dans un hôpital près des frontières américaines. Bref, nous traitons ces cas difficiles à nos bureaux. Le service en ligne pour les députés ne répond pas toujours adéquatement à nos questions. J'essaie de voir si une meilleure collaboration avec les bureaux des députés serait possible. Nous connaissons nos électeurs.

Faut-il devenir commissaire à l'assermentation? À mon bureau, certains de mes adjoints assermentent des citoyens qui nous demandent de les aider à régler leur dossier. Dernièrement, j'ai traité un cas qui s'est réglé au moyen d'un ordre de la cour et d'une assermentation, mais faut-il se rendre jusque là pour prouver son identité? J'aimerais que vous me parliez non pas du traitement des cas qui représentent 80 p. 100 des demandes, étant donné que vous l'assumez. J'aimerais plutôt connaître les délais relatifs aux cas difficiles. Quels mécanismes prévoyez-vous appliquer pour aider les citoyens à s'y retrouver et à obtenir des services?

• (1005)

M. Gary McDonald (directeur général, Direction générale des politiques et de la planification, Passeport Canada): Certainement, merci.

Il va sans dire que ce sont des cas difficiles pour nous aussi. Nous devons traiter le dossier de personnes qui n'ont pas la documentation nécessaire pour prouver leur citoyenneté. Conformément au Décret sur les passeports canadiens, une demande de passeport commence par la présentation d'une preuve de citoyenneté. Tous les cas de perte de citoyenneté que vous avez mentionnés sont un peu difficiles, car nous ne déterminons pas la citoyenneté comme telle. C'est

Citoyenneté et Immigration ou les provinces qui se chargent de déterminer la citoyenneté de ceux qui sont nés au Canada.

On a une certaine flexibilité. Dans les cas urgents, si on détermine qu'un individu est de bonne foi et qu'il est un citoyen canadien, on peut lui délivrer un passeport avec une validité limitée, en attendant qu'il fasse le nécessaire pour obtenir la documentation requise. On essaie toujours d'être raisonnables. On dit non dans certains cas. C'est l'agent et son gestionnaire qui décident s'ils prennent le risque de donner un passeport à quelqu'un qui n'a pas la documentation nécessaire.

Depuis les événements du 11 septembre 2001, on travaille avec toutes les provinces afin de créer des normes nationales d'enregistrement des naissances. On commence à voir les résultats de ce travail. Le cas le plus difficile à régler est celui d'un adulte qui est né ici, qui aimerait obtenir un certificat de naissance, mais pour lequel on n'a aucun dossier. C'est aussi difficile pour les provinces. On essaie d'être raisonnables, car on veut aider le public, mais on doit tenir compte du fait qu'il y a des fraudeurs et des criminels.

La présidente: Merci.

Monsieur Albrecht.

[Traduction]

M. Harold Albrecht: Merci, madame la présidente.

Merci à vous tous d'être ici aujourd'hui.

Il est assez évident qu'il reste beaucoup de difficultés à aplanir, mais je tiens tout de même à saluer l'excellent travail que vous avez déjà fait pour ce qui est de simplifier les formalités, particulièrement pour les demandes de renouvellement, et pour ce qui est de votre politique sur les répondants. C'était une excellente décision et nous apprenons aujourd'hui qu'elle n'a pas seulement simplifié le processus, mais qu'elle a aussi amélioré votre capacité de vérifier l'identité de la personne. Je pense que ce sont là de bonnes nouvelles pour tous les Canadiens.

J'aimerais dire que, personnellement, je n'ai absolument aucune raison de me plaindre de Passeport Canada. Je suis de la ville de Kitchener et j'ai reçu beaucoup de remerciements spontanés à mon bureau de circonscription pour le travail effectué par Passeport Canada dans ma ville. Je tenais à le dire pour compenser certaines critiques que vous entendez sans doute à l'occasion.

J'ai une question au sujet du roulement de votre personnel d'un de vos 33 bureaux régionaux, par rapport aux bureaux à Gatineau. Y a-t-il une grande différence entre le pourcentage de roulement dans l'un de vos bureaux régionaux et à l'administration centrale?

• (1010)

Mme Jody Thomas: Le taux de roulement dépend en bonne partie de la situation économique de la ville.

Par exemple, nous avons en ce moment un fort taux de roulement en Alberta, comme on pouvait s'y attendre, et dans certaines parties de l'Ontario. En revanche, il n'y a eu aucun départ à notre bureau de Windsor au cours des sept dernières années.

Comme les employés de notre bureau de Gatineau sont généralement bilingues, puisque le gouvernement fédéral s'y trouve, il y a beaucoup d'emplois disponibles. Nous avons donc un peu un problème de va et vient, car certains de nos employés veulent faire un travail différent et non seulement avoir des occasions différentes. Cela nous cause certains ennuis. Nous observons cependant que le taux de roulement a diminué depuis que nous avons pris des mesures pour rendre le travail plus intéressant et pour abaisser le niveau de stress. Mais il reste que c'est encore un problème.

Nous devons assumer le coût de la formation et du recyclage des gens chaque année. Les cotes de sécurité posent moins de difficulté, car la plupart de nos gens partent pour occuper d'autres emplois à la fonction publique. Leur cote de sécurité s'applique toujours. Nous veillons à ce que toute personne travaillant à la délivrance des passeports ait reçu la cote Secret.

M. Harold Albrecht: Il semblerait donc que le taux de roulement soit davantage lié à la conjoncture économique de la région qu'au fait qu'un bureau soit situé dans une grande ville ou dans un bureau régional.

Mme Jody Thomas: Oui, en règle générale.

M. Harold Albrecht: J'aimerais quelques précisions au sujet de ce que vous avez dit à propos du renouvellement en ligne. Est-ce que je peux renouveler mon passeport à partir de mon propre ordinateur et envoyer ma demande à Passeport Canada ou dois-je le faire à partir d'un bureau régional de Passeport Canada? Je pensais qu'il fallait encore imprimer la demande et la poster ou la porter à un bureau de Passeport Canada.

Mme Jody Thomas: C'est effectivement le cas, mais il y a moins d'erreurs avec la demande en ligne, car toutes les questions ont une réponse. C'était l'un de nos plus gros problèmes: les gens sautent des questions, pensant qu'elles ne s'appliquent pas à leur cas. Pour qu'un passeport soit délivré, il faut que toutes les parties du formulaire soit remplies.

Il y a des règles inhérentes au logiciel qui réduisent le nombre d'erreurs. Et à cause de cela, le taux de rejet est plus faible.

M. Harold Albrecht: Très bien.

À la page 4 de vos notes d'allocation d'aujourd'hui, au dernier paragraphe avant la dernière section, « Les perspectives », vous dites que Passeport Canada a maintenant la faculté de prolonger la durée de validité des passeports déjà en circulation. Pourriez-vous préciser cette idée. Je ne savais pas qu'il s'agissait de l'un des services qui étaient offerts aux Canadiens.

M. Gérald Cossette: Essentiellement, le décret sur les passeports canadiens stipule qu'un passeport a une durée de cinq ans. Juin 2009 approche, de sorte que nous sommes inquiets, puisque nous craignons que les demandes arrivent en masse. Nous avons augmenté notre capacité de façon significative. Chaque mois, nous pouvons émettre environ 450 000 passeports. Si nous recevions 800 000 demandes par mois, il y aurait un arriéré. Nous prendrions beaucoup de retard.

Nous avons demandé que le décret sur les passeports soit modifié, de sorte que si nous sommes submergés par les demandes, nous pourrions apposer une étiquette spéciale dans un passeport pour en prolonger la validité. Ainsi, les gens pourraient voyager pendant que nous traitons les demandes ordinaires. Nous n'utiliserions cette mesure que si c'était nécessaire.

M. Harold Albrecht: Il s'agirait d'une mesure temporaire?

M. Gérald Cossette: Il s'agirait d'une mesure temporaire, d'une mesure d'urgence.

M. Harold Albrecht: Nous pouvons débattre du coût d'un passeport, que ce soit 62 \$ ou 87 \$, mais ce qui me préoccupe, c'est le coût de nos passeports, par rapport à celui des autres pays du G8.

M. Gary McDonald: Un passeport américain coûte environ 100 \$US, soit environ 102 ou 103 \$ canadiens.

M. Harold Albrecht: Ce montant comprend-il les droits consulaires?

M. Gary McDonald: C'est le coût total. Voici certains des coûts: 100 \$US pour un passeport américain; 72 livres pour un passeport du Royaume-Uni, soit environ 145 \$; environ 170 \$ canadiens pour un passeport de l'Australie ou de la Nouvelle-Zélande.

Ce sont les montants que je connais par coeur. Si vous voulez une liste plus complète, je peux vous en donner une.

•(1015)

M. Harold Albrecht: Je me demandais simplement si nous nous situons dans la moyenne. Selon les chiffres que vous venez de mentionner, nous profitons d'une véritable aubaine.

M. Gary McDonald: Oui.

M. Harold Albrecht: Si nous adoptions un passeport d'une durée de 10 ans, quels seraient les effets sur le coût d'un passeport? Combien un Canadien devrait-il déboursier pour présenter une demande, et quels seraient les effets sur la rentabilité de Passeport Canada? Vous avez sans doute examiné certaines de ces questions.

M. Gérald Cossette: Il y a deux questions en jeu ici. Il y a la question du passeport électronique contenant une puce, qui coûte plus cher. La puce elle-même coûte entre 15 et 21 \$ de plus, en ne comptant que la puce et le transfert de renseignements. Pour adopter une telle technologie, il nous faut le logiciel et l'infrastructure. Il y a donc un problème lié à un nouveau document en soi.

Il faut également tenir compte d'une diminution importante du nombre de demandes, étant donné qu'un passeport serait valide pendant 10 ans. Nous avons fait des calculs. Nous tentons d'améliorer nos processus internes pour devenir plus efficaces. Si le coût d'un passeport augmente, cette augmentation serait aussi minime que possible; il faut tenir compte du fait que nous réaliserions des économies grâce à l'amélioration. C'est pourquoi nous nous tournons davantage vers les services en ligne et les outils électroniques pour réaliser une partie du travail que nous faisons à l'heure actuelle. Nous souhaitons que les services demeurent au niveau actuel, même si, à long terme, les recettes diminueront de façon significative.

On ne peut pas dire que ce sera équivalent. Ce sera le double ou la moitié, selon l'efficacité que nous acquerrons avec le temps. Mais à long terme, il faudra apporter des changements importants à la façon dont nous menons nos activités.

M. Harold Albrecht: Je vois. Merci.

La présidente: Pour ce qui est de comparer les coûts, je ne connais pas la situation dans les autres pays, mais je sais qu'aux États-Unis, un passeport est valide pendant 10 ans.

M. Gary McDonald: En fait, tous les pays que j'ai mentionnés ont des passeports valides pendant 10 ans.

La présidente: Tous les prix que vous avez mentionnés sont pour des passeports de 10 ans. Le nôtre dure cinq ans, de sorte que cela change un peu la donne.

Je vais vous poser une question. Vous avez dit que vous aviez été en mesure d'intégrer 1 400 nouveaux employés au cours du dernier exercice financier. Où ces nouveaux employés sont-ils localisés? Dans quelle région du pays ces employés travaillent-ils? Pouvez-vous nous donner une ventilation?

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, je ne peux vous donner une ventilation exacte de l'endroit où les nouveaux employés travaillent aujourd'hui. Je peux vous donner une idée de l'endroit où ils se trouvent, mais nous pourrions vous donner ces chiffres par écrit.

La présidente: J'aimerais savoir si la plupart des employés travaillent à Montréal ou à Ottawa, parce que nous savons que ces deux villes sont des régions où le roulement des employés fédéraux est élevé. C'est pourquoi je vous pose cette question.

De plus, lorsque vous décidez de l'endroit où les nouveaux employés seront localisés, vous fondez-vous sur d'autres modèles? Vous avez dit qu'il y avait eu une plainte selon laquelle vous aviez tendance à former des employés qui partaient ensuite pour d'autres ministères, de sorte que vous êtes, en quelque sorte, des formateurs pour le gouvernement.

Lorsque vous décidez d'engager des nouveaux employés, examinez-vous d'autres modèles? Examinez-vous la situation des autres régions du pays, où le roulement du personnel est très bas? Tenez-vous compte de ces éléments lorsque vous prenez une décision?

M. Gérald Cossette: Les nouveaux employés qui ont été embauchés ont été distribués partout au pays, d'un océan à l'autre, parce qu'auparavant, il n'y avait pas de quart de travail de soir au pays et qu'il y en a maintenant dans 31 de nos 33 bureaux. Ainsi, il a fallu embaucher de nouveaux employés dans la plupart des points de service.

Pour ce qui est de savoir la raison pour laquelle nous avons envoyé les gens dans ces endroits, encore une fois, c'était en raison de la demande. Par exemple, prenons ce qui s'est passé l'an dernier à Edmonton. Certains jours, à Edmonton, plus de 1 000 personnes se présentaient au bureau. Il y avait de longues files d'attente. Nous nous sommes donc demandé où était la demande et nous avons augmenté la capacité de ces bureaux pour répondre à cette demande.

Pour ce qui est des autres modèles et de la raison pour laquelle nous ne pouvions pas ouvrir de bureaux dans les petites villes, l'un de nos principaux défis demeure le transfert du courrier. À l'heure actuelle, si quelqu'un présente une demande à Toronto, par exemple, et que nous ne traitons pas le dossier à Toronto, nous envoyons le dossier physiquement ailleurs. L'an dernier, Passeport Canada a déboursé environ 34 millions de dollars en frais postaux. Cela représente 12 p. 100 de notre budget.

À mesure que nous adopterons une nouvelle technologie qui nous permettra de transmettre les dossiers par voie électronique plutôt que physique, la question de l'emplacement du bureau deviendra moins importante. À l'heure actuelle, étant donné que près de 80 p. 100 des demandeurs se présentent aux bureaux, ceux-ci sont situés près des gens. À mesure que nous adopterons un système électronique qui ne tiendra pas compte de l'emplacement du centre de traitement, nous pourrions décentraliser nos activités vers les plus petites villes. Mais à l'heure actuelle, la décentralisation entraîne des coûts postaux significatifs, parce que nous transmettons les dossiers physiquement.

• (1020)

La présidente: Vous avez parlé des frais postaux importants; il ne faut pas oublier que cela inclut également les coûts associés à l'acheminement du passeport au requérant, par courrier prioritaire, et parce que le nombre de passeports était si élevé, évidemment vos coûts ont également augmenté de façon dramatique. Les coûts ne sont pas simplement associés à l'acheminement des demandes d'un centre à l'autre. Tout cela peut être fait en regroupant ces demandes. Vos frais de poste élevés sont attribuables à l'expédition des documents aux gens qui ont présenté une demande. Je ne sais pas dans quelle mesure cela peut justifier votre décision de ne pas implanter des bureaux des passeports dans d'autres régions. Je reconnais que lorsque tout sera fait de façon différente, lorsqu'il y

aura un passeport électronique, il faudra attendre beaucoup moins longtemps pour obtenir son passeport.

Je vous ai posé cette question parce qu'il existe des modèles de ministère ou d'organismes gouvernementaux fédéraux qui embauchent du personnel dans les régions du pays où la situation est très stable. Ils se tirent ainsi très bien d'affaire. Permettez-moi de vous donner un exemple, soit celui du Bureau des affaires des anciens combattants à Kirkland Lake. Ce bureau est situé dans une région... Je vous garantis que ces employés ne quitteront pas leur emploi. Former cette main-d'oeuvre est tout un investissement, un investissement solide, parce que vous pouvez continuer à les former et ils feront toutes sortes d'autres tâches. Je me demande si vous avez songé à ouvrir ce genre de bureau, un bureau satellite qui pourrait s'occuper de la délivrance des passeports.

Je ne suis pas certaine de vous croire entièrement lorsque vous dites à quel point il est coûteux d'expédier le matériel d'une région à un bureau de traitement lorsque vous envoyez, en fait, ces documents en lots. Je crois que les autres coûts sont plutôt associés à l'expédition du passeport au requérant.

Je n'hésite pas à contester vos propos parce que je m'occupe des passeports à mon bureau depuis déjà 20 ans, et cela se faisait avant, alors, je connais tous les rouages de la délivrance des passeports. Alors, je vais vous laisser répondre à cette question.

M. Gérald Cossette: Pour répondre à votre première question, madame la présidente, les passeports ne sont pas imprimés au bureau des passeports. Seuls les passeports urgents sont imprimés à cet endroit. Les autres passeports sont imprimés soit à Mississauga soit à Gatineau. Ce n'est pas parce que vous avez un bureau en région que votre passeport sera délivré par ce bureau. Dans la plupart des cas, l'impression se fait dans les centres d'impression. C'est la seule façon pour nous de maximiser votre investissement. Nous avons peut-être une ou deux imprimantes au bureau local pour assurer l'impression des passeports urgents. Mais les autres passeports sont expédiés depuis les deux centres d'impression. Évidemment, cela coûte cher. Mais comme je l'ai dit, même si vous aviez un bureau local, ces coûts demeureraient.

Vous voulez savoir s'il serait possible de décentraliser les services. La réponse est oui. Il y a d'autres modèles. Nous pourrions avoir des centres de traitement dans des grands centres comme Montréal, par exemple. Cependant, comme je l'ai dit, nos centres de traitement des passeports sont actuellement situés à proximité des clients, parce que les gens présentent en personne leur demande.

Au fur et à mesure qu'un nombre croissant de demandes seront traitées et acheminées par voie électronique, il sera possible de vous donner à ce moment-là un exemple précis. Certains pays ont un système qui permet aux agents responsables du traitement de recevoir à l'ordinateur la demande, peu importe l'endroit où elle a été présentée. Cela serait une option qui s'offrirait à nous avec le nouveau système électronique.

La présidente: Merci.

Monsieur Brown.

M. Patrick Brown (Barrie, PCC): Merci, madame la présidente.

Je vous suis reconnaissant pour votre témoignage jusqu'ici, et je reconnais les progrès qui ont été faits par Passeport Canada. Je sais que, dans ma circonscription, nous avons pu constater que les délais de traitement avaient été réduits considérablement par rapport à il y a un an où nous avons eu tout un problème. D'après ce que nous disent les électeurs, les délais d'attente moyens ont été ramenés à trois ou quatre semaines, alors qu'ils étaient de trois ou quatre mois auparavant.

Mais il y a toujours des difficultés — et je profite de l'occasion pour parler de certaines de ces difficultés — en ce qui concerne les différents niveaux de service. J'ai entendu les préoccupations au sujet des régions isolées et des régions rurales, mais je crois qu'il y a aussi des préoccupations en ce qui concerne les petites villes ou les villes de taille moyenne. La ville de Barrie, que je représente, compte 135 000 habitants, et je sais que d'autres villes de cette taille se heurtent aux mêmes problèmes. À défaut de se présenter au bureau de leur député, les gens doivent se rendre au grand centre urbain le plus proche qui, pour nous, est Toronto. Bien des gens qui travaillent dans des endroits où ils ne peuvent pas facilement prendre l'après-midi ou la journée de congé trouvent très frustrant de devoir renouveler leur passeport.

J'en ai parlé avec le personnel de mon bureau qui s'occupe des passeports... Nous recevons sans doute une centaine de demandes de passeport chaque semaine, alors il s'agit d'une des questions à laquelle nous consacrons le plus de temps dans la circonscription. Mon personnel m'a notamment parlé du fait que Passeport Canada a mis fin au service de télé-assistance pour les députés; auparavant, on pouvait parler à une personne en chair et en os quand on appelait cette ligne. Mon personnel me dit que c'est maintenant une boîte vocale au bout du fil et que le fait de pouvoir parler à quelqu'un était très utile.

Pourriez-vous tout d'abord m'expliquer pourquoi on a mis fin à ce service et quelles chances il y aurait de le rétablir?

• (1025)

Mme Jody Thomas: Je ne crois pas qu'on ait mis fin à ce service. On n'a pas fait ça. Je vais me renseigner et je vous en reparlerai.

M. Patrick Brown: On vient de me faire remarquer que les passeports sont, pour nous, une des plus grandes sources de frustration. Je sais que nous recevons une centaine de demandes par semaine à mon bureau, et mon personnel m'a dit qu'il était très, très utile de pouvoir parler à une personne en chair et en os, mais qu'il n'est plus possible de parler à quelqu'un quand on appelle le service de télé-assistance pour les députés.

Mme Jody Thomas: Il se peut que la personne en chair et en os soit sur une autre ligne, et que c'est ce qui explique que vous ayez une boîte vocale. Mais je vais me renseigner. Je sais que l'on n'a pas mis fin au service et, s'il y a lieu de l'accroître, nous allons voir ce que nous pouvons faire.

M. Patrick Brown: On dirait bien que c'est ce que vous allez devoir faire.

J'ai une autre question. Je me demandais si Passeport Canada avait pensé à... Je sais que vous avez parlé des régions rurales et éloignées et des efforts que vous déployez de ce côté-là. Avez-vous pensé à ce que vous pourriez faire pour les régions du pays qui se trouvent à une heure au plus d'un centre de service ou d'un bureau de Passeport Canada comme Gatineau ou Mississauga? Que pourrions-nous faire pour raccourcir les délais de traitement pour les collectivités qui n'ont pas de bureau de Passeport Canada?

M. Gérald Cossette: Notre stratégie à court terme vise notamment à travailler en collaboration avec Service Canada. Service Canada a 101 comptoirs où il est possible d'obtenir des services de passeport, et Postes Canada en a 56. Nous aimerions élargir le réseau de comptoirs de Service Canada où il est possible d'obtenir des services de passeport. Le processus est déjà amorcé et nous travaillons conjointement à déterminer les critères et tout le reste en fonction de la demande.

Quand nous parlons des régions isolées, ce qui compte, ce n'est pas qu'elles soient isolées, mais qu'elles soient assez près ou non d'un bureau de passeport ou d'un centre existant de Service Canada. Nous voulons accroître considérablement le nombre de comptoirs de Service Canada. Nous aimerions également que bon nombre de ces comptoirs puissent aussi valider les documents afin que les gens puissent conserver leurs documents et qu'ils n'aient pas à les remettre à Passeport Canada le temps que leur passeport leur soit délivré.

Nous avons aussi entrepris d'offrir un service complet en ligne, et nous espérons que cela se fera assez rapidement. Nous avons commencé par simplifier le processus de renouvellement et les autres politiques afin de pouvoir, à moyen terme, permettre aux Canadiens de présenter leur demande en ligne — ceux qui renouvellent leur passeport, mais pas ceux qui en demandent un pour la première fois. Les ressources que Passeport Canada n'aura plus à consacrer à ces demandes pourront être réaffectées aux demandes de ceux qui demandent un passeport pour la première fois.

M. Patrick Brown: J'essaie notamment d'expliquer à mes électeurs qui trouvent le processus frustrant que nous devons nous assurer que seules les personnes qui y sont admissibles puissent obtenir un passeport, car s'il était trop facile d'en obtenir un, cela pourrait compromettre la sécurité. Peut-être que vous pourriez nous donner un peu plus d'explications à ce sujet. Existe-t-il un marché noir international pour les passeports canadiens? Quelles inquiétudes cela soulève-t-il sur le plan de la sécurité, et dans quelle mesure les passeports canadiens sont-ils recherchés?

M. Gary McDonald: Il ne fait aucun doute que les tendances en matière de migration et de migration illégale sont un problème dans le monde entier. Nos processus sont presque entièrement rattachés à l'identité. La personne qui demande un passeport a-t-elle la citoyenneté et a-t-elle donc droit à un passeport? La personne qui dit être un tel ou une telle est-elle vraiment cette personne? Presque tous nos processus sont axés sur la confirmation de l'identité et de la citoyenneté. Comme je l'ai déjà expliqué, il y a les fraudeurs, les criminels et tous les autres qui essaient constamment de déjouer le système. C'est donc certainement tout un défi pour nous.

Les passeports canadiens présentent un défi particulier en ce sens qu'ils permettent de voyager assez facilement et sans avoir besoin de visa la plupart du temps. C'est un avantage pour les Canadiens. Si je me souviens bien, nous sommes au troisième rang dans le monde pour ce qui est de pouvoir voyager sans devoir obtenir un visa. Ainsi, la demande sera toujours là, avec les pressions que cela suppose. Notre rôle primordial est d'assurer un bon service aux Canadiens moyens qui veulent simplement partir en vacances, mais nous devons être extrêmement vigilants en ce qui concerne la sécurité et veiller à ne pas délivrer de passeport à des gens qui n'y ont pas droit.

• (1030)

La présidente: Merci.

[Français]

Monsieur Cardin et madame Faille, vous avez la parole.

M. Serge Cardin: Merci beaucoup.

Il y aurait tellement de choses à aborder, mais je vais essayer d'être bref.

Chaque année à mon bureau, deux personnes au moins s'occupent des passeports. Passeport Canada est quand même bien géré. Ça va bien, compte tenu surtout des défis auxquels vous avez dû faire face au cours des 10 dernières années. J'en ai été témoin. Pour Passeport Canada, nous sommes de notre côté de très bons représentants. Vous parliez de postes, et c'est dans les mêmes proportions en termes de nombre de passeports. On vous les envoie.

Vos objectifs incluent bien sûr le développement du côté de Service Canada. Il reste que Service Canada est une entité différente. Vous aurez donc des ententes officielles à conclure. Dans certaines régions, la frontière entre Service Canada et un bureau de Passeport Canada va être assez ténue. De plus, il va s'agir de vos employés. Évidemment, les questions d'immobilisation, notamment, sont à considérer. Je souhaite que vous examiniez bien la situation de Sherbrooke. On aura sûrement l'occasion d'en reparler.

La question des agents réceptionnaires de Postes Canada est une autre paire de manches. Ça implique des coûts supplémentaires. À l'époque où Postes Canada a pris cette tâche en charge, des gens se sont rendus aux bureaux de la société, et quand ils ont compris que des coûts de 15 dollars étaient exigés, ils ont décidé de faire appel à leur député. Vous avez donc contribué à l'achalandage de mon bureau. Si on considère tout ça globalement, je dirais qu'en ce qui concerne ma circonscription, il faudrait analyser cette question sérieusement.

Je voulais aussi vous parler des cliniques itinérantes. On a l'impression de reculer aussi loin qu'au début du siècle dernier, alors qu'aucun service n'était offert dans les régions. Il y a environ deux ou trois semaines, trois ou quatre personnes de chez vous sont venues à Sherbrooke. Je ne sais pas si les résultats ont été satisfaisants. Plus de 126 demandes ont été déposées, mais il y a aussi eu des demandes d'information.

Quelle est l'utilité des cliniques? Elles entraînent quand même des coûts.

M. Gérald Cossette: Il y a deux raisons principales pour lesquelles nous tenons des cliniques, la première étant que nous voulons fournir un accès aux gens. Autrement dit, s'ils viennent à la clinique, ils peuvent garder leurs documents. Évidemment, on peut régler un certain nombre de problèmes sur place, par exemple si une demande n'a pas été remplie correctement ou que les photos ne sont pas adéquates.

La deuxième raison pour laquelle on tient et on va continuer à tenir des cliniques au cours des mois à venir est qu'on veut inciter les Canadiens à obtenir leur passeport avant juin 2009. Ça s'applique surtout aux régions frontalières. Les gens qui voudront ou devront aller en voyage aux États-Unis auront besoin d'un passeport. Or, les sondages et la pratique semblent démontrer que dans les régions frontalières, les gens ne sont pas encore convaincus qu'ils auront besoin d'un passeport.

Dans les grands centres urbains, le taux de possession d'un passeport est extrêmement élevé. Dans le cas des gens qui prennent l'avion, ce taux est pratiquement de 100 p. 100. Par contre, dans les régions frontalières, les gens se disent que les Américains vont les laisser passer sans problème étant donné qu'ils traversent la frontière depuis 20 ans. Or, rien ne nous garantit que les Américains vont changer la politique et la loi en ce sens. C'est pourquoi la deuxième raison consiste à inciter les gens à faire une demande tout de suite, de

façon à ce qu'à l'approche de la date butoir, nous n'ayons pas à faire face à une demande excessive, impossible à satisfaire.

• (1035)

M. Serge Cardin: Merci. Je vous laisse aux bons soins de ma collègue.

Mme Meili Faille: Merci.

La présidente: Madame Faille, si vous voulez intervenir plus tard, vous aurez plus de temps. Voulez-vous plutôt intervenir tout de suite?

Mme Meili Faille: Non, je peux attendre mon tour.

[Traduction]

La présidente: Monsieur Angus.

[Français]

Mme Meili Faille: Reste-t-il du temps?

La présidente: Non, les cinq minutes sont écoulées.

[Traduction]

M. Charlie Angus: Merci. La matinée a été fascinante.

Je voudrais revenir à ce que disait mon collègue, M. Brown, au sujet du service de télé-assistance pour les députés. Je crois pouvoir affirmer que, lorsque les délais pour l'obtention d'un passeport sont très bons, comme c'est le cas à l'heure actuelle, le député n'a pas besoin d'appeler et je n'ai pas à trop m'inquiéter des passeports qui passent par mon bureau, puisque les délais sont excellents. Il y a toutefois d'autres moments, comme la semaine qui suit le congé de Noël, où les gens se bousculent au portillon pour nous demander notre aide parce qu'ils veulent tous s'en aller à Cuba et que notre personnel doit travailler le soir. C'est dans ces moments-là que nous avons tendance à appeler le service de télé-assistance pour les députés parce qu'il y a un passeport qui s'est perdu quelque part en cours de route ou parce qu'une erreur a été faite d'un côté ou de l'autre. Il m'est arrivé souvent qu'il y ait eu des problèmes dus à des erreurs faites par Passeport Canada, si bien que cela retardait les choses.

Normalement, c'est un de mes employés qui appelait, puis s'il y avait un problème, l'employé me demandait d'appeler. Quand j'appelais le service de télé-assistance pour les députés, je pouvais parler à quelqu'un qui allait vérifier et qui me répondait. Maintenant, plus souvent qu'autrement, je n'ai qu'une boîte vocale au bout du fil. Pendant un certain temps, on me rappelait, mais je constate qu'il arrive qu'on ne me rappelle pas. Je constate aussi que, quand j'appelle le service de télé-assistance, je n'ai jamais le même gestionnaire au bout du fil.

Je posais des questions au sujet du taux de roulement parce que, pendant assez longtemps, je traitais toujours avec la même personne. Maintenant, quand j'appelle Serge ou je ne sais trop qui, cette personne-là est partie et a été remplacée par quelqu'un d'autre, à qui je demande ce qui est arrivé de tel ou tel dossier. Puis, je dois rappeler trois jours plus tard et c'est quelqu'un d'autre qui est au bout du fil.

C'est là ma plus grande préoccupation. Si j'appelle en tant que député, c'est parce qu'il s'agit d'un cas exceptionnel. Je ne vais pas appeler pour savoir où en est un passeport parce que je n'ai rien d'autre à faire. Il s'agit d'un cas exceptionnel, et j'appelle le service de télé-assistance pour les députés afin d'obtenir une réponse claire; et j'ai vraiment besoin à ce moment-là d'avoir une réponse. Quand je n'en obtiens pas, je trouve cela frustrant.

Quelle est la consigne pour le service de télé-assistance aux députés? Vos employés sont-ils tenus de rappeler, de faire le suivi, de noter, pour que, le lendemain, si l'employé en question n'est pas là et que je dois m'adresser à quelqu'un d'autre, il y ait quelque chose par écrit et que nous puissions reprendre le dossier au même point pour savoir ce qu'il en est du passeport en question?

Mme Jody Thomas: Malheureusement, nous avons eu récemment un problème passer en ce qui concerne le service de télé-assistance pour les députés. Le gestionnaire qui s'en occupait à Passeport Canada depuis deux ou trois ans est parti, et nous avons lancé le processus pour le remplacer. Les fonctions ont dû être assumées par des gestionnaires intérimaires qui n'ont pas autant d'expérience, mais nous avons amorcé le processus pour doter le poste de façon permanente, si bien que le problème devrait être réglé d'ici quelques semaines.

J'en discuterai avec les gens du service. C'est qu'il y a eu un changement: le gestionnaire qui s'occupait du service depuis longtemps a quitté Passeport Canada, si bien que nous avons un problème passer. Voilà ce qui se passe.

Pour ce qui est des périodes de pointe, les choses étaient beaucoup mieux cette année que l'an dernier. Nous avons emménagé dans nos nouveaux locaux. Le service d'aide aux députés a doublé son effectif, et je ne pense pas que vous aurez des problèmes de service pour la période de pointe qui s'en vient comme vous en avez connus par le passé.

M. Charlie Angus: Excellente nouvelle. C'est précisément ce que je voulais savoir. Merci beaucoup.

La présidente: Monsieur Warkentin.

M. Chris Warkentin (Peace River, PCC): Merci, madame la présidente.

Merci d'être venus nous rencontrer ce matin et d'avoir répondu à beaucoup de nos questions. Il suffit que nous ayons des responsables des passeports devant nous pour qu'il y ait une multitude de questions sur les passeports.

Nous vous avons toutefois fait venir ici pour parler du taux de roulement dans la fonction publique et de ce que cela signifie pour vous. Je me demande si Passeport Canada a déjà fait une analyse pour déterminer ce qu'il en coûte chaque fois qu'un nouvel employé arrive et qu'il faut ensuite le remplacer. Je me demande si vous pourriez nous faire part des analyses que vous auriez faites à ce sujet et des conclusions que vous en auriez tirées.

• (1040)

Mme Jody Thomas: Nous avons fait des analyses et nous avons certaines idées théoriques. Je ne veux pas vous donner de chiffres maintenant parce qu'ils pourraient ne pas être exacts, mais nous pourrions vous les faire parvenir.

Le coût est énorme. Il faut six mois pour doter un poste d'agent des passeports en suivant la procédure en place dans la fonction publique. La Commission de la fonction publique nous a beaucoup aidés à accélérer la procédure pendant cette période de recrutement intensif, et nous continuons à travailler avec la Commission à l'élaboration de nouveaux outils pour accroître l'efficacité de la procédure.

La Loi sur la modernisation de la fonction publique fait en sorte qu'il faut beaucoup de temps pour doter un poste. Les agents des passeports doivent maintenant être embauchés à l'échelle nationale; nous ne pouvons plus les embaucher à l'échelle régionale. Auparavant, si nous avions besoin de quelqu'un dans le Saguenay, nous lançons un concours dans le Saguenay et nous attendions de

voir qui postulerait. Maintenant, s'il nous faut quelqu'un au Saguenay, il faut lancer le concours à partir d'Ottawa et le concours est ouvert à tous les résidents du Canada, et si bien que nous recevons des milliers de demandes pour un seul poste. La dotation devient longue et coûteuse.

Nous avons recours à une troisième option qui consiste à favoriser les promotions à l'interne, mais nous avons quand même besoin de recruter de nouveaux employés, ce qui ralentit les choses. C'est seulement depuis un an que nous avons ce problème.

La formation comprend quatre semaines en salle de classe et dix semaines de stage, après quoi l'employé est qualifié. Nos formateurs doivent se rendre dans les régions pour donner la formation en salle de classe, et le coût du transport aérien est énorme.

M. Chris Warkentin: Je me demande si vous pourriez nous donner des chiffres à cet égard. C'est une question qui m'intéresse.

J'ai compris, d'après votre témoignage — et je me demande si vous pourriez nous donner plus de précisions à ce sujet —, que Passeport Canada paie moins que Service Canada pour le même travail ou les mêmes fonctions. Quel est l'écart de rémunération, et que fait Passeport Canada ou que fait Service Canada pour régler le problème?

Ce qui me préoccupe, c'est que les coûts sont importants — et vous allez nous fournir ces chiffres — et que, si nous ne faisons rien pour corriger le problème attribuable au fait que Passeport Canada se trouve ni plus ni moins à former des employés pour un autre ministère... Je suppose que tout dépend de l'écart de rémunération, mais s'il coûte très cher pour former ces employés, ne pourrions-nous pas simplement hausser les taux de rémunération à Passeport Canada pour qu'on perde moins d'employés et peut-être que le coût reviendrait au même?

M. Gérald Cossette: Avant que Mme Thomas ne vous donne un peu plus de détails, je tiens à dire qu'il y a en quelque sorte une consolation, si vous me permettez de parler ainsi du taux de roulement, du fait que la plupart de ceux que nous recrutons et que nous formons, quand ils nous quittent, s'en vont à Service Canada ou à l'ASFC, où ils exercent plus ou moins les mêmes fonctions que chez nous. Ainsi, la formation n'est pas perdue. C'est d'ailleurs ce qui rend nos employés très intéressants pour ces deux organismes. Ils peuvent utiliser les compétences qu'ils ont acquises chez nous et ils ont reçu une formation très complète.

Ces employés sont donc un atout pour l'organisme qui les reçoit, ce qui est très bien.

M. Chris Warkentin: Avez-vous fait des entrevues de départ avec ces employés qui sont passés à un autre ministère? Pouvez-vous me dire si ce qui les motive, c'est la rémunération qui est meilleure ou les possibilités d'avancement?

M. Gérald Cossette: C'est le cas pour certains d'entre eux.

M. Chris Warkentin: Mais est-ce à cause de la rémunération?

M. Gérald Cossette: Le problème que nous avons en ce qui concerne les taux de rémunération, c'est que les ministères ont des crédits. Ils ont droit à un certain budget qui leur est versé. Dans notre cas, nous devons financer nous-mêmes nos activités, et il y a une limite au montant que nous pouvons exiger pour un passeport.

M. Chris Warkentin: Oui, je sais.

M. Gérald Cossette: Nous devons donc gérer notre enveloppe salariale en conséquence.

M. Chris Warkentin: Mais c'est tout de même vous qui payez pour la formation.

M. Gérald Cossette: Tout à fait.

Mme Jody Thomas: Oui.

M. Chris Warkentin: C'est peut-être là où je voulais en venir: s'il n'y a pas vraiment de différence au bout du compte, si vous pouvez garder vos employés et si vos coûts de formation sont réduits du fait que vous pouvez offrir à vos employés la même rémunération que les autres ministères.

Mme Jody Thomas: C'est une hypothèse qui me paraît parfaitement raisonnable, mais c'est un peu comme la poule et l'oeuf, en ce sens qu'il nous faudrait réaliser ces économies pour pouvoir accroître la rémunération. Et il faudrait que les économies soient permanentes, car dès qu'on offre un salaire plus élevé, c'est là un coût permanent.

...

M. Chris Warkentin: Oui, je comprends cela.

Mme Jody Thomas: Nous venons tout juste de réaliser une étude d'envergure sur notre bureau des opérations, là où travaille la majorité de nos employés, afin de comparer leurs salaires à ceux d'autres ministères. Nous avons fait la comparaison avec l'ASFC, avec CIC et avec le Centre des armes à feu parce que le travail y est semblable à celui que nous faisons, pour ce qui est de vérifier l'identité des demandeurs et de délivrer un permis ou un document quelconque, et nous offrons effectivement des taux de rémunération moindres.

La question de savoir comment régler le problème fait l'objet de vives discussions, mais il s'agit en fait de la poule et de l'oeuf. Il y a des limites au montant que nous pouvons exiger pour un passeport, mais nous devons quand même engager des dépenses en immobilisations importantes. Nous pouvons réduire les coûts de diverses façons, mais il n'est pas facile de décider de ce qu'il convient de faire.

•(1045)

M. Chris Warkentin: Oui, je sais, et je ne vous envie pas.

Ce qui m'intéresse, c'est la situation dans son ensemble. Si vous êtes en train de faire une analyse — et c'est manifestement le cas —, vous pourriez peut-être nous envoyer certaines de ces informations au fur et à mesure que vous les obtiendrez; vous nous aideriez ainsi dans l'analyse que nous sommes en train de faire du taux de roulement dans l'ensemble de la fonction publique. C'est tout simplement que nous nous inquiétons du taux de roulement important qui frappe l'ensemble de la fonction publique, parce que, même si les employés ont déjà été formés pour accomplir leurs nouvelles fonctions, il y a des coûts qui se rattachent à ces allées et venues. Même si la formation est pertinente, il n'en résulte pas moins des coûts supplémentaires pour vous et pour les autres ministères.

Merci beaucoup d'être venus nous rencontrer et je vous demanderais de bien vouloir nous envoyer des informations plus à jour quand vous les aurez.

[Français]

La présidente: Madame Faille, vous disposez de cinq minutes.

Mme Meili Faille: Je voudrais revenir sur le raisonnement de M. Warkentin concernant les structures de frais.

À quelle législation Passeport Canada est-il assujéti en matière de structures de frais? En effet, il y a quand même des règles du Conseil du Trésor auxquelles il faut se conformer. Plusieurs ministères font l'objet d'une révision concernant les frais qu'ils exigent des citoyens pour traiter leur dossier. Je ne sais pas à quel moment est prévue la prochaine révision de vos structures de frais, mais il faudra à ce

moment-là déposer des modèles de coûts. Depuis plusieurs années, le coût d'un passeport est de 87 \$.

M. Gérald Cossette: La structure de frais est régie par différents cadres, dont la Loi sur les frais d'utilisation. En vertu de cette loi, Passeport Canada ne peut augmenter les frais sans procéder d'abord à une consultation publique. Nous ne sommes pas en mesure de dégeler le plafond qui nous est imposé. Il y a aussi certains chapitres de la Loi sur la gestion des finances publiques et le Décret sur les passeports canadiens. Les frais qu'on exige des Canadiens sont déterminés par une série de dispositions législatives.

Notre modèle de financement est assez précis. Sur les 62 \$, on sait combien d'argent est imputé aux salaires, à la technologie, aux investissements, au capital, et ainsi de suite. Ce modèle décrit de façon assez rigoureuse la structure des coûts. Il est relativement facile pour nous de démontrer combien coûterait le passeport si on apportait des améliorations, etc.

On ne fait pas de profit; les 62 \$ couvrent les frais du passeport. Les états financiers démontrent que sur une base pluriannuelle, les dépenses et les revenus engendrés par les passeports sont kif-kif.

Au cours des dernières années, on a fait des profits à cause du retard de livraison du service. On a évidemment accumulé des fonds. L'an dernier, quand l'exercice financier a pris fin, plus de 300 000 dossiers accusaient un retard. De toute évidence, les fonds ont été enregistrés cette année-là, mais le débours n'a été effectué que l'année suivante. Par conséquent, on a une réserve assez importante.

Mme Meili Faille: Votre réserve actuelle a-t-elle été affectée au Fonds consolidé du revenu, ou à un fonds distinct?

M. Gérald Cossette: Non, on a un fonds de roulement.

Mme Meili Faille: D'accord.

M. Gérald Cossette: On a un fonds de roulement et on garde le financement.

Mme Meili Faille: D'accord.

Vous avez parlé plus tôt de la sécurité. Combien de passeports canadiens frauduleux avez-vous interceptés? Pouvez-vous nous parler de la technologie utilisée ou nous fournir plus tard de l'information à ce sujet?

Nous travaillons depuis une quinzaine d'années à des dossiers qui concernent la sécurité. Que pensez-vous de la technologie utilisée? Des pressions internationales sont exercées pour que la durée de validité du passeport soit de 10 ans.

Si on veut augmenter la sécurité, c'est parce qu'il y a une augmentation du nombre de passeports contrefaits.

•(1050)

M. Gary McDonald: Ce n'est pas uniquement pour cette raison. On ne doit pas oublier les événements du 11 septembre 2001. Depuis les attaques à New York, la sécurité a été renforcée de façon générale. Les systèmes de gestion de l'identité sont encore plus importants aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a sept ou huit ans. Il faut aussi reconnaître que le nouveau passeport électronique, le e-passeport, a été créé pour ajouter... Il y a toujours eu de la fraude et des faussaires. Comme la technologie évolue constamment, la documentation doit faire l'objet d'un plus haut niveau de sécurité.

Mme Meili Faille: D'accord.

Qui fournit la technologie pour les passeports? On doit augmenter la sécurité en ce qui concerne les passeports. Pouvez-vous nous dire combien de passeports canadiens frauduleux ont été interceptés?

À combien de Canadiens à l'étranger avez-vous refusé d'émettre un passeport? Quels sont les délais de traitement pour les citoyens canadiens qui font une demande de l'extérieur du Canada? À partir du Canada, on constate une amélioration du service, mais pour quelqu'un qui habite en Floride et qui fait une demande, les délais semblent anormalement longs. Et dans d'autres pays, c'est encore pire.

Pouvez-vous nous donner un aperçu de la situation?

M. Gérald Cossette: On va s'informer du nombre de passeports frauduleux. Ces chiffres sont compilés par l'Agence des services frontaliers du Canada, puisque c'est elle qui intercepte les passeports frauduleux à la frontière.

On s'est également engagés à publier dans le rapport annuel les chiffres relatifs à la sécurité, soit le nombre de passeports perdus ou volés qui sont en circulation, etc., de façon à ce que les gens connaissent l'ampleur du problème. C'est la même chose en ce qui concerne le nombre de refus. On refuse d'émettre un passeport pour toutes sortes de raisons qui ont souvent rapport à la sécurité, comme la sécurité des enfants, par exemple.

Mme Meili Faille: J'imagine qu'il y a des services consulaires et que ceux-ci entraînent des coûts. Un Canadien qui serait pris à l'étranger et à qui vous ne voudriez pas délivrer son document, par exemple, aurait nécessairement droit à des services consulaires en tant que Canadien. Quel serait le coût de ces services? Combien de personnes sont dans cette situation?

M. Gérald Cossette: Dans le cas de Canadiens vivant à l'étranger qui ont besoin d'un document de voyage, si on n'émet pas de passeport, on peut émettre un document de voyage à sens unique. Il est en effet possible d'émettre un document qui leur permet de rentrer au Canada.

Mme Meili Faille: Même pour des raisons de sécurité?

M. Gérald Cossette: Pour des raisons de sécurité, on les laisse venir au Canada. Si d'autres motifs de sécurité les empêchent de circuler, notre décision se fonde sur les informations fournies par nos partenaires.

Mme Meili Faille: Combien nous coûtent ces gens? Actuellement, combien y a-t-il de personnes à qui vous refusez d'émettre un passeport pour des raisons de sécurité? Il y en a certainement une. Le quotidien *The Globe and Mail* parle aujourd'hui d'un citoyen canadien. Pourriez-vous nous fournir les chiffres, s'il vous plaît?

M. Gérald Cossette: Le nombre de passeports refusés pour des considérations de sécurité nationale...

M. Gary McDonald: Il y en a trois par mois.

Mme Meili Faille: On doit payer un minimum de services consulaires pour ces gens qui sont à l'étranger, j'imagine. C'est exact? Ils sont Canadiens, c'est donc notre problème.

M. Gérald Cossette: Il y a trois personnes au Canada à qui nous avons refusé un passeport pour des raisons de sécurité nationale. Le refus d'un passeport pour ces motifs se fait par le ministre et non par Passeport Canada. C'est une décision qui relève du cadre politique.

La présidente: Merci.

Monsieur Kramp.

[Traduction]

M. Daryl Kramp: J'ai deux ou trois questions qui rejoignent les préoccupations soulevées par M. Cardin et bien d'autres membres du comité.

Avec le recours à Service Canada et avec les mesures prises pour accélérer le traitement, nous, les députés, devrions avoir à nous occuper, idéalement, de moins en moins de passeports; or, j'en fais de plus en plus, alors il y a quelque chose qui ne tourne pas rond.

Si vous pensez que les problèmes peuvent être réglés en faisant appel à Service Canada, ce n'est pas le cas, et ce, pour plusieurs raisons. Service Canada a pris un virage important qui l'éloigne du service personnel. Le seul moyen de traiter avec Service Canada, c'est de prendre rendez-vous ou d'envoyer un courriel. Vous ne pouvez pas simplement vous présenter dans un centre et vous attendre à être servi. Service Canada n'est donc pas une solution de rechange viable pour assurer un bon service. Les gens finissent toujours par venir à nos bureaux pour obtenir un service personnel. Tout ce qu'on peut obtenir en se présentant à un centre de Service Canada, c'est un formulaire de demande. C'est tout. Service Canada ne sert pas le public faute de formation et faute de personnel.

À mon bureau — et c'est la même chose pour bien d'autres députés —, nous avons tenu dix cliniques supplémentaires sur les passeports rien que dans la dernière année et simplement pour répondre à la demande et aux attentes des gens. Certains de mes collègues en ont fait encore plus.

Si les députés sont censés pouvoir en faire de moins en moins, si c'est là l'objectif déterminant, je vous dirais que j'ai une personne qui s'occupe à plein temps des passeports, et ce ne devrait pas être le cas. Si c'est le cas et qu'il nous faut mettre en place une procédure qui supposerait que c'est là une de nos principales responsabilités, peut-être bien, mais pour tout vous dire, j'estime qu'il devrait s'agir d'un processus indépendant. Nous devrions être là simplement pour aider dans les cas urgents ou difficiles, pas pour les demandes de tout un chacun. Nous sommes en train de devenir — nous l'avons été et nous le sommes toujours — un centre de services pour les demandes de passeport. Il faut trouver un moyen de nous libérer de cela.

Si j'attire votre attention sur le problème, c'est qu'il n'a pas été réglé, du point de vue de ce que doivent faire les députés. Le travail lié aux passeports n'a pas diminué ni pour moi ni pour mes collègues. Êtes-vous conscients de cela ou est-ce quelque chose que je vous apprend?

• (1055)

M. Gérald Cossette: Nous le sommes, en ce sens que ce ne sont pas tous les centres de Service Canada qui offrent des services de passeport. C'est là le premier défi. Service Canada a quelque 320 centres dans les différentes régions du pays, mais il n'y en a que 100 où l'on peut obtenir des services de passeport. Dans certaines circonscriptions, vous avez parfaitement raison: le service n'est pas assuré par Service Canada.

M. Daryl Kramp: Avez-vous un plan accéléré pour que les services soient offerts dans un plus grand nombre de centres? En quoi consisterait ce plan et qu'avez-vous prévu comme échéancier?

M. Gérald Cossette: Nous sommes en train... Il fallait faire trois choses pour accroître le nombre de centres de Service Canada. Il fallait d'abord changer le décret sur les passeports, et cela est en train de se faire. Puis, il fallait un plan de mise en oeuvre, et nous sommes en train de l'élaborer. Enfin, les employés de Service Canada ont déjà commencé à être formés en vue d'accroître considérablement le nombre de centres où les documents pourront être validés.

M. Daryl Kramp: Êtes-vous au courant du fait que, dans bien des bureaux de Service Canada, il n'est tout simplement pas possible de se présenter pour y être servi? Le service n'est tout simplement pas offert. Il faut prendre rendez-vous ou bien aller en ligne. On ne peut pas simplement se présenter et dire: « J'ai un problème, et j'ai besoin de régler telle chose », ou bien: « J'ai besoin d'un passeport ». Les gens se trouvent parfois à cinq, six, sept ou huit heures de route d'un centre de Service Canada. La situation est donc très difficile.

La seule solution, bien sûr, c'est de dire: « Allons au bureau du député, parce que là, au moins, nous savons que nous pourrions parler à quelqu'un. » C'est vraiment ainsi que les choses se passent, et je voudrais que vous sachiez que le problème persiste.

Mme Jody Thomas: Merci.

Je n'étais pas au courant de cela, et nous allons vérifier pour voir quels sont les centres de Service Canada où il faut prendre rendez-vous. Nous essaierons de faire changer le type de service qui est offert.

Étant donné qu'il coûte très cher d'accroître le nombre de centres, nous avons opté pour une stratégie à trois volets. Le premier, c'est Service Canada: les gens qui veulent s'assurer que leur demande est bien en règle...

Le deuxième consiste à encourager le recours au programme de renouvellement. Quand nous avons lancé ce programme en août dernier, le taux de participation était de 25 p. 100. Il se situe maintenant à près de 40 p. 100, et le service est bien meilleur, parce que les gens n'ont pas à nous remettre leurs documents et qu'il y a moins d'erreurs et moins de chances que la demande soit refusée.

Le troisième vise à réduire le temps d'attente, afin que ceux qui envoient leur demande par la poste n'aient pas à attendre six, huit ou dix semaines, mais bien deux semaines plus le temps d'envoi par la poste, comme c'est le cas pour ceux qui vivent dans une localité où nous avons un bureau des passeports.

Nous essayons de mener les trois volets de front. Il nous reste certainement des rajustements à faire, cela ne fait aucun doute, mais je crois que nous sommes dans la bonne voie. Nous nous renseignerons sur ce que fait Service Canada.

M. Daryl Kramp: Si j'avais le budget voulu, pour ma part, je réserverais un coin de mon bureau pour y installer quelqu'un qui pourrait s'occuper de cela. Dans beaucoup de nos régions isolées et rurales, si nous avions le budget voulu, je suis sûr que notre personnel pourrait même travailler en collaboration avec vous au lieu que nous ayons à intervenir de façon ponctuelle et d'essayer de voir ce qui pourrait marcher.

Je ne devrais peut-être pas parler du fonctionnement et des responsabilités des bureaux de député, mais le fait est que nous avons à nous occuper de cela. Si nous devons le faire de façon ponctuelle, peut-être que nous pourrions travailler ensemble de façon plus responsable et structurée.

• (1100)

La présidente: Merci.

Vous savez, évidemment, que c'est tout un défi, tout particulièrement dans le nord-est de l'Ontario, d'avoir accès à quelque service que ce soit. Vous nous avez dit aujourd'hui que vous allez financer Service Canada pour faire ce que nous faisons maintenant.

Je peux vous assurer qu'on vous demandera beaucoup d'argent pour notre région, parce qu'il y a beaucoup de passeports qui sont demandés dans la région. Je ne parle pas simplement de Sudbury. Il ne faut pas oublier Kirkland Lake, Timmins, Sault Ste. Marie et

North Bay. Il y a beaucoup de résidents dans la région et nous devons tous nous rendre à Toronto, à Ottawa ou à Montréal lorsque nous avons besoin d'un passeport d'urgence.

Quand vous circulez sur ces routes à deux voies en hiver, je peux vous assurer qu'il y a des accidents. Ces gens paient très cher, à bien des égards, le simple fait qu'ils doivent se rendre jusqu'à Toronto pour avoir accès à des services. C'est pourquoi on vous demande d'ouvrir un bureau de traitement dans le nord-est de l'Ontario parce que nous avons de la difficulté à avoir accès au service.

Vous nous dites que vous allez travailler avec Service Canada et que cet organisme va recruter du personnel. Pourquoi ne recrutez-vous pas vous-mêmes ce personnel?

Je peux vous assurer que si vous vérifiez auprès d'organismes fédéraux qui ont des bureaux dans le nord-est de l'Ontario, ils vous confirmeront que leur main-d'oeuvre est stable. Je ne pense pas qu'il y a un roulement de personnel important dans ces bureaux. La formation du personnel coûte très cher, et si vous devez sans cesse former de nouvelles recrues, même si les gens qui partent vont travailler dans d'autres ministères, c'est vous qui devez quand même payer la note.

Pourquoi ne pas songer à ouvrir un bureau dans le nord-est de l'Ontario — à Sudbury, par exemple — pour assurer les services et avoir accès à un personnel formé qui ne partira pas pour trouver un emploi ailleurs; ainsi on offrirait dans la région un accès aux services d'urgence de passeport pour les résidents?

Des gens qui travaillent au bureau de Mississauga m'ont dit qu'ils espéraient que je pourrais faire ouvrir un bureau des passeports dans ma région parce qu'ils doivent répondre à la demande d'un très grand nombre de résidents de Sudbury et des collectivités voisines. Pourquoi ne pas le faire? Les coûts seront les mêmes, que vous ouvriez un bureau ou que vous vous adressiez à Service Canada, parce qu'il faudra huit, neuf ou dix employés pour faire le travail. Puis, vous aurez ainsi en région un personnel stable et vous pourrez assurer le traitement d'un grand nombre de passeports là-bas.

Je vous pose cette question. C'est une question directe, parce que vous connaissez les coûts et vous connaissez les problèmes.

M. Gérald Cossette: En ayant recours aux services de Service Canada, et en tenant compte des coûts — combien Service Canada nous demanderait pour offrir ce service —, car n'oubliez pas qu'il peut offrir des services plus étendus géographiquement que Passeport Canada, à moins que nous ayons de petits bureaux dans chaque ville du nord de l'Ontario.

La présidente: Mais au moins, de cette façon, nous aurions un bureau qui se trouverait à trois ou quatre heures de distance plutôt que de devoir voyager par la route pendant 10, 12 ou 14 heures. Faites au moins cela.

Prenons Postes Canada, par exemple. Cet organisme offre des services dans des régions où ce n'est pas rentable; cependant, il sait qu'il peut réaliser des profits dans d'autres régions, ce qui lui permet d'offrir ce service. C'est bien beau d'être rentable, mais vous devez quand même offrir un service. La demande est très importante à cet égard dans ma région. C'est pourquoi j'insiste beaucoup sur la question.

Je veux également signaler... Je ne sais pas si c'était M. McDonald, mais je crois que oui. La dernière fois que vous vous êtes adressé au comité, vous avez dit qu'il vous fallait des coffres-forts en raison du degré de sécurité très élevé. J'ai vérifié et nous avons des banques, et elles ont des coffres-forts, et nous pouvons donc offrir le degré de sécurité que vous recherchez dans le nord-est de l'Ontario. Et je pense qu'on peut également vous fournir le personnel dont vous avez besoin.

Je vais m'en tenir à cela, parce que je suis convaincue que vous n'allez pas me répondre maintenant de toute façon. J'espère cependant que vous tiendrez compte de ma requête dans vos plans d'entreprise. C'est logique.

M. Gérald Cossette: Madame la présidente, nous envisageons la possibilité de changer le modèle actuel. Comme je l'ai déjà signalé, grâce aux nouvelles technologies, nous pourrions traiter les demandes

à partir de n'importe où au Canada. Cette possibilité n'est donc pas rejetée.

La présidente: Prenez cette décision le plus tôt possible.

Merci.

Nous allons prendre une petite pause, puis nous reprendrons notre réunion pour décider si le comité de direction doit se pencher sur les travaux futurs du comité.

●(1105)

M. James Moore (Port Moody—Westwood—Port Coquitlam, PCC): Pourquoi ne pas simplement envoyer le communiqué de presse par courriel?

La présidente: Très bien.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.