

Annexe
(Voir p. 3459.)



Passport
Canada

Passeport
Canada

Bureaux à la carte à l'Î.-P.-É. Recommandation découlant de l'analyse de rentabilisation



Canada



Prévisions – Î.-P.-É.

	Prévisions			
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
	21 446	19 820	13 459	13 459
En personne (38 %)	8 149	7 532	5 114	5 114
Mois le plus occupé (14 %)	1 141	1 054	716	716



Cas de référence

Établissement complet de l'admissibilité avec IRIS

- Point de service à l'Î.-P.-É.
- Accès à IRIS par le personnel de PPTC
- Traitement des demandes au complet par deux PM-01 (productivité de 4,5 demandes à l'heure)
- Validation du paiement par carte de crédit, carte de débit, chèque certifié ou mandat. Aucun paiement comptant accepté.



Solution 1

Examen préalable et validation de la PDC sans IRIS

- **Point de service à l'Î.-P.-É.**
- **Pas d'IRIS (accès à GroupWise et à l'intranet uniquement)**
- **Examen préalable réalisé par deux CR-04 (productivité de 9 demandes à l'heure)**
- **Validation du paiement par carte de crédit, carte de débit, chèque certifié ou mandat. Aucun paiement comptant accepté.**
- **Entrée de données et établissement de l'admissibilité au bureau de PPTC à Halifax**



Solution 2

Examen préalable et validation de la PDC avec IRIS

- Point de service à l'Î.-P.-É.
- Accès à IRIS par le personnel de PPTC
- Traitement des demandes dans des dossiers secondaires par deux CR-04 (productivité de 6 demandes à l'heure) et établissement complet de l'admissibilité pour les demandes de renouvellement (21 %).
- Validation du paiement par carte de crédit, carte de débit, chèque certifié ou mandat. Aucun paiement comptant accepté.



Solution 3 (hors de la portée des bureaux à la carte)

Modèle de structure en étoile des AR

- Mise à contribution du site de validation des PDC en place à Charlottetown (Service Canada) dans le cadre de l'examen préalable
- Transfert de dossiers à Halifax au lieu de Varennes/Mississauga aux fins de traitement
- À l'heure actuelle, Charlottetown peut accepter environ 75 % de tous les dossiers (autres dossiers transférés; le nombre de dossiers assortis de dates de voyage de moins de 20 jours est inconnu)
- Prochaine étape de services améliorés à l'Î.-P.-É.
 - Capacité de conserver les documents de citoyenneté originaux (FAIT)
 - Même norme de service que pour les demandes présentées en personne; possibilité d'offrir le service express (PROPOSÉ)
 - Possibilité que les AR acceptent plus de dossiers (POSSIBILITÉ FUTURE)



Considération financière

Analysis Item	Base Case	Alternative 1	Alternative 2	Alternative 3
Initial Start-Up Cash Investment (Year 0)	\$171,613	\$76,733	\$171,613	\$0
First Year of Operations				
Total Revenue	\$463,449	\$463,449	\$463,449	\$370,741
PEI Costs	\$256,041	\$211,212	\$217,549	\$167,482
Halifax Costs	\$230,472	\$230,472	\$230,472	\$191,148
Print Center Costs	\$114,838	\$114,838	\$114,838	\$91,866
Corporate Costs	\$176,973	\$176,973	\$176,973	\$141,571
Business Sustaining Costs	\$44,495	\$44,495	\$44,495	\$44,495
Total Costs	\$822,819	\$777,990	\$784,327	\$636,562
Net Surplus/(Deficit) (Year 1)	(\$359,370)	(\$314,541)	(\$320,878)	(\$265,821)
Unit Revenue	\$56.87	\$56.87	\$56.87	\$56.87
Unit Cost	\$100.97	\$95.47	\$96.24	\$97.64
Unit Surplus/(Deficit) (Year 1)	(\$44.10)	(\$38.60)	(\$39.37)	(\$40.78)
7 Years Cumulative				
Net Surplus/(Deficit) (7 years cumulative)	(\$2,611,620)	(\$2,336,407)	(\$2,465,339)	(\$1,867,258)
Average Unit Revenue	\$56.87	\$56.87	\$56.87	\$56.87
Average Unit Cost	\$120.18	\$113.51	\$116.64	\$107.46
Average Unit Surplus/(Deficit) (7 years cumulative)	(\$63.31)	(\$56.64)	(\$59.76)	(\$50.59)

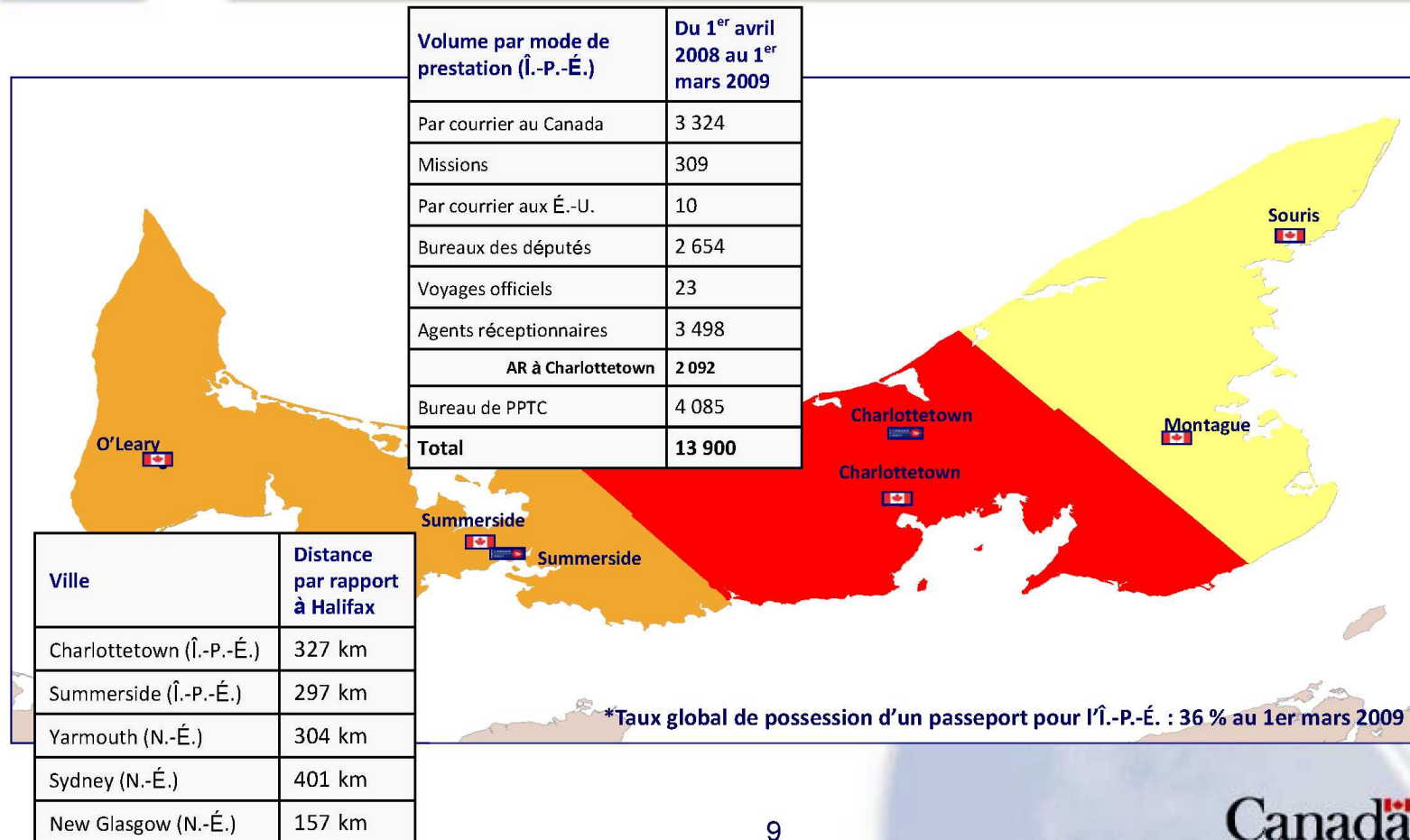


Analyse

	Base (PM-01 en entier)	Sol. 1 (CR-04 sans IRIS)	Sol. 2 (CR-04 avec IRIS)	Sol. 3 (AR avec validation des PDC)
Amélioration des services aux résidents de l'Î.-P.-É.	■	■	■	■
Temps de mise en œuvre	■	■	■	■
Niveau d'effort pour la mise en œuvre	■	■	■	■
Facilité sur le plan de la gestion permanente	■	■	■	■
Facilité de créer des partenariats à l'appui	■	■	■	■



Autres solutions – Î.-P.-É.





Recommandation

- **Que le CE mette en œuvre la solution 3 : Modèle de structure en étoile des AR à Service Canada, à Charlottetown**
- **Que PPTC entame des discussions avec Service Canada dans le but d'évaluer l'intérêt par rapport au projet et déterminer quel serait le bon moment pour le lancer**
- **Évaluer le risque**

Risque	Évaluation/atténuation
Coût de la collaboration avec Service Canada	Faible – Succès rattaché à la validation des PDC, faibles volumes
Manque d'intérêt de la part de Service Canada, en raison de la crise découlant du volume élevé d'AE	Faible – Aucun changement requis au niveau des processus à SC; SC serait très présent à l'Î.-P.-É. pour ce qui est des passeports.



Principaux messages – Modèle de structure en étoile des AR (Î.-P.-É.)

- Passeport Canada cherche sans cesse des façons d'améliorer le service à la clientèle. Il a lancé un projet pilote en collaboration avec le Centre Service Canada à Charlottetown dans le but d'améliorer le service à la clientèle à l'Î.-P.-É.
- Dans le cadre de ce projet pilote, les demandes présentées dans le Centre Service Canada seront traitées aussi rapidement que si les requérants se présentaient au bureau de PPTC à Halifax. En outre, les requérants auront accès aux services express (temps de traitement allant de 2 à 9 jours, moyennant des frais supplémentaires de 30 \$), mais ils devront se présenter à Halifax pour récupérer leur passeport. Ils pourront également conserver leur preuve de citoyenneté canadienne (p. ex., certificat de naissance, carte de citoyenneté).
- PPTC compte maintenant 230 points de services de passeport au Canada, comparativement à 30 en 2003. Il y a sept agents réceptionnaires à l'Île-du-Prince-Édouard : Charlottetown, Montague, O'Leary, Souris et Summerside.
- À titre d'organisation autonome, Passeport Canada doit générer suffisamment de recettes pour couvrir ses dépenses. Il ne reçoit aucun crédit annuel du Parlement. Il finance entièrement ses activités grâce aux droits perçus pour la délivrance des passeports et autres documents de voyage, et doit générer suffisamment de recettes pour couvrir ses dépenses. Les droits de passeport sont de 87 \$, ce qui comprend 25 \$ pour les droits consulaires.
- Dans ce contexte, la stratégie de service de Passeport Canada s'appuie sur des partenariats avec Service Canada et Postes Canada dans les régions où la demande de passeport n'est pas suffisante pour justifier l'ouverture d'un bureau de passeport.