

# FAITS SAILLANTS

- Amélioration de la qualité du service offert aux Canadiens grâce à l'ouverture de trois nouveaux bureaux de délivrance à Brampton, à Kitchener et à St. Catharines.
- Mise en place d'un service téléphonique sans frais partout au Canada afin d'améliorer le service à la clientèle.
- Délivrance de passeports aux résidents canadiens vivant aux États-Unis à partir d'un bureau central situé dans la région de la Capitale nationale.
- Délivrance de 1 319 958 titres de voyage.
- Recettes de 46,5 millions de dollars.
- Effectif de 567 personnes, dont 180 employés embauchés pour une période déterminée.
- Excédent de 9 millions de dollars au terme de la première période de rentabilité de quatre ans.
- Élaboration de la nouvelle charte du Bureau des passeports.
- Mise en œuvre réussie de l'étape I du renouvellement du processus de délivrance des titres de voyage canadiens.
- Introduction d'un nouveau livret de passeport comportant de nouvelles caractéristiques de sécurité.
- Habilitation des employés dans les quatre régions : Opérations de l'Ouest, Opérations de l'Ontario, Opérations centrales et Opérations de l'Est.