

offerts au public étant largement tributaire du niveau de la compétence linguistique des titulaires bilingues, le Ministère croit qu'il y aurait lieu d'augmenter les exigences en ce domaine. Dans le plan révisé, des activités spécifiques sont prévues à cet égard (voir plan révisé, But 1.2, p. 39).

Un portrait plus juste de la capacité bilingue des missions pourra être fourni lorsque les données sur la compétence linguistique des employés recrutés sur place auront été recueillies (voir But 3.2, p. 22).

Une enquête révèle que des mesures ont été prises dans chaque mission afin d'assurer les services dans les deux langues officielles en dehors des heures ouvrables. On peut conclure de façon générale que ces mesures sont suffisantes (voir But 3.3, p. 22).

Le Ministère est en mesure de fournir des services bilingues à ses clients dans chacun des bureaux régionaux de passeports. Chaque bureau régional dispose d'au moins un poste bilingue doté d'un titulaire qualifié. En outre, le Ministère a pris des dispositions pour accroître la capacité bilingue des bureaux de Toronto, Edmonton et Winnipeg (voir But 4.1, p. 23). A moyen terme, le Ministère vise à doter chaque bureau régional de passeports d'au moins deux titulaires bilingues. (voir plan révisé, But 2.1 p. 40). Il faut noter que sur 12 bureaux régionaux, 8 disposent déjà d'au moins deux employés bilingues. Depuis plusieurs mois, un système de conférence téléphonique entre Ottawa et les bureaux régionaux permet de traiter les demandes lorsque les employés bilingues ne sont pas immédiatement disponibles (voir But 4.2, p. 23).

4. Évaluation globale

Dans l'ensemble, le Ministère atteint ses objectifs en matière de service au public. Il dispose de mécanismes de contrôle lui permettant de vérifier et de surveiller de façon continue les divers aspects de ce service. Les domaines où des améliorations peuvent encore être apportées sont connus et des mesures sont prises à cette fin. Les efforts des prochaines années seront davantage orientés vers la qualité des services et le plan révisé prévoit des mesures dans ce sens.