

### In Canada

As abroad, the Department has continued its efforts to ensure the active provision of bilingual services to the public across Canada. The Department counts on an infrastructure which consists of a sufficient number of positions and incumbents to serve the public. In fact, more than 92% of all non-rotational positions having functions providing service to the public are staffed by incumbents capable of offering bilingual services either directly or through administrative arrangements. The Regional Passport Offices have a 97.4% capability of serving the official minority language population.

The Official Languages Division has verified the availability of telephone services in both official languages, both at Headquarters and at the Regional Passport Offices throughout the year. Overall, the results were positive. Furthermore, a feed-back mechanism in the form of a pamphlet has been initiated, permitting members of the public to express their opinions on the availability and quality of bilingual services at all Regional Passport Offices.

It should also be mentioned that during 1982 an evaluation team from the Office of the Commissioner of Official Languages visited all Regional Passport Offices in the framework of their evaluation of the Department.

### LANGUAGE OF WORK

More than 78% of managers responsible for supervision in the rotational and non-rotational categories can do so in both official languages. For all other bilingual supervisory positions occupied by unilingual incumbents, administrative arrangements have been taken to ensure that the service is given in the preferred language of the subordinate.

This year, 79.3% of those incumbents occupying bilingual positions offering personal and/or central services meet the language requirements of their positions. This is a decline of 1.7% over last year. The Department, however, has improved the linguistic quality of its bilingual personnel, and now 89% of these employees, offering personal and/or central services, have a second language knowledge either equivalent to or greater than level B.

The Department has continued its information programs directed to both rotational and non-rotational personnel. To this effect, a brochure titled "Official Languages at Work" has been distributed to all employees both in Canada and abroad.

### Au Canada

Tout comme à l'étranger, le Ministère poursuit ses efforts pour assurer la prestation active de services bilingues au public partout au Canada. Le Ministère compte sur une infrastructure qui comprend un nombre suffisant de postes et de titulaires non permutants bilingues pour servir le public. En effet, plus de 92% de tous les postes non permutants comportant des fonctions de service au public, sont dotés de titulaires capables d'offrir des services bilingues, soit directement ou au moyen d'arrangements administratifs. Quant aux bureaux régionaux des passeports, ces derniers ont une capacité de servir la population de langue officielle minoritaire de 97,4%.

La Direction des langues officielles a exercé, tout au cours de l'année, une surveillance quant à la disponibilité des services téléphoniques dans les deux langues officielles, tant à l'administration centrale que dans les bureaux régionaux des passeports. Dans l'ensemble, les résultats sont positifs. En outre, un mécanisme de retour d'information au moyen d'un dépliant invitant la clientèle du Ministère à s'exprimer sur l'accessibilité et la qualité des services bilingues a été instauré dans tous les bureaux régionaux des passeports.

Il faut également mentionner que les enquêteurs du Bureau du Commissaire aux langues officielles ont visité au cours de 1982 tous les bureaux régionaux des passeports dans le cadre de leur étude d'évaluation du Ministère.

### LANGUE DE TRAVAIL

On note, cette année, que plus de 78% des gestionnaires dans les groupes permutant et non permutant exerçant des fonctions de surveillance peuvent le faire dans les deux langues officielles. Pour tous les autres postes bilingues de surveillance occupés par des unilingues, des mesures dites administratives ont été prises pour assurer les services dans la langue préférée des subalternes.

Cette année, 79,3% des titulaires de postes bilingues offrant des services personnels et (ou) centraux satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ce qui représente une diminution de 1,7% par rapport à l'an dernier. Toutefois, le Ministère a amélioré la qualité linguistique de son effectif bilingue puisque 89,5% des employés offrant ces services ont maintenant une compétence égale ou supérieure au niveau B dans leur seconde langue officielle.

Le Ministère a poursuivi ses activités d'information auprès du personnel permutant et non permutant. À cet effet, une brochure intitulée "Les langues officielles au travail" a été distribuée à l'ensemble du personnel, tant au Canada qu'à l'étranger.