

Although a permanent feedback mechanism is in place for measuring customer satisfaction, the Passport Office conducted an intensive survey this year in all its Regional Passport Offices. This was effected by enclosing an evaluation questionnaire with every passport issued during the week of June 4 to 8, 1984. More than 14,000 questionnaires were attached to passports. The results widely confirmed the availability of bilingual services at all regional offices, and customer satisfaction with the language of service. To assist members of the public become aware of the availability of bilingual services more readily, bilingual promotional signs were sent to all regional offices for display.

The Management Review and Audit Bureau inspected 24 posts in the past year. The follow-up of each observation was ensured by the Management Review Division and the Official Languages Division. These audits are registered in the Department's triannual audit program.

Within the framework of its evaluation program, the Office of the Commissioner of Official Languages presented its audit report concerning Headquarters. It will be remembered that, last year, the Office of the Commissioner presented a report that dealt with the linguistic situation both at the 27 posts visited in 1982, and at the Passport Office, including Regional Passport Offices. The Department intends, in the following months, to study in detail each of the recommendations contained in this second report.

As in previous years, the Official Languages Division carried out a series of audits and studies to evaluate the availability and quality of bilingual services available to the public. These activities have led to the development of measures to improve services in both official languages; these include telephone reception services and general services to the public. In this regard should be mentioned the liaison visits undertaken by the Director of the Official Languages Division. He visited five posts in 1984: Bern, Bonn, Munich, Vienna and Geneva. The purpose of these visits was to:

- a) gather on-site information on the implementation of the official languages program as regards the three main program objectives;
- b) review the management of the language training program; and
- c) provide information on the program in general to Canada-based and locally-engaged staff abroad, and obtain their comments.

Some of the recommendations from this evaluation have been the subject of special studies, including electronic data processing and official languages, and the revision of Treasury Board Circular 1978-2 on special arrangements for the Foreign Service.

Bien qu'il existe un mécanisme permanent de retour d'information concernant la satisfaction de la clientèle, le Bureau des passeports a effectué au cours de l'année un sondage intensif dans tous les bureaux régionaux des passeports. La méthode utilisée pour réaliser cette étude a été d'inclure une copie d'un questionnaire d'évaluation avec chaque passeport émis au cours de la semaine du 4 au 8 juin 1984. Plus de 14 000 questionnaires ont été joints aux passeports. Le sondage intensif a largement confirmé l'existence de services bilingues dans tous les bureaux régionaux et la satisfaction de la clientèle à l'égard de la langue de service. Pour aider le public à identifier plus facilement la disponibilité des services bilingues, des affiches publicitaires bilingues ont été envoyées pour affichage dans tous les bureaux régionaux.

La Direction du contrôle de la gestion a mené au cours de la dernière année des vérifications dans 24 missions. Le suivi pour chacune des observations était assuré par la Direction du contrôle de la gestion et par la Direction des langues officielles. Ces vérifications s'inscrivent dans le programme triennal de vérification du Ministère.

Dans le cadre de son programme d'évaluation, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a présenté son rapport de vérification portant sur l'administration centrale. On se souviendra que l'an dernier, le Bureau du Commissaire présentait un rapport touchant l'état de la situation linguistique dans 27 missions visitées en 1982 et au Bureau central des passeports y compris les bureaux régionaux. Pour ce deuxième rapport, le Ministère entend étudier en détail chacune des recommandations dans les mois qui viennent.

Comme par les années passées, la Direction des langues officielles a mené une série de vérifications et d'enquêtes pour évaluer l'accessibilité et la qualité des services bilingues offerts au public. Ces activités ont donné lieu à des mesures visant à améliorer les services dans les deux langues officielles. Elles touchent, entre autres, le service de réception téléphonique et les services généraux offerts au public. A ce chapitre, il faut également mentionner les visites de liaison entreprises par le directeur des Langues officielles. En 1984, il a visité cinq missions soit Berne, Bonn, Munich, Vienne et Genève. Le but de ces visites était de:

- a) recueillir de l'information sur le terrain quant à la mise en oeuvre du programme des langues officielles en ce qui a trait aux trois grands objectifs;
- b) examiner la gestion du programme de formation linguistique;
- c) offrir de l'information sur l'ensemble du programme au personnel canadien du service extérieur ainsi qu'au personnel recruté sur place et obtenir leurs commentaires;

Certaines recommandations de cette évaluation ont fait l'objet d'études spéciales, entre autres, l'informatique et les langues officielles et la révision de la circulaire 1978-2 du Conseil du Trésor au sujet des arrangements spéciaux pour le service extérieur.