

The annual Official Languages Plan is a management tool which permits the Department to monitor the progress achieved in the implementation of the program. It permits, furthermore, the Department to express the successes realized and the degree to which the three fundamental objectives have been attained. These objectives are: service to the public, the language of work, and the participation of both linguistic communities. The Plan, in addition, presents the planning priorities for the next year.

#### SERVICE TO THE PUBLIC

In light to its mandate, the Department of External Affairs must satisfy the request for services on the part of the public whether in Canada or abroad. With the object of precisely evaluating the availability of bilingual services abroad, the Department has, during the past year, conducted a study of locally-engaged staff in all Canadian posts. This study revealed that reception services in 98 posts were assured by locally-engaged staff and that half of these posts did not possess sufficient capability to offer these services in both official languages. The Department is aware of this problem and proposes to take action on this during the course of the year.

In order to meet the requests for services in both official languages, the Department is taking steps to ensure that each post has sufficient bilingual rotational employees. To this end, 98 posts out of 114 presently meet the bilingual capacity established by the Department. 83.5% of Foreign Service officers are bilingual. It is encouraging to note, furthermore, that 51.5% of newly-recruited FS-1D were recognized as bilingual upon their entry into the service, and of these 94% were at profile B.

Since our 1980-81 Report particular effort has been taken to increase the linguistic competence of rotational secretaries. Effective January 1981, the minimal level of bilingualism has been established at level B for this employment group. This decision has, however, had certain negative repercussions. In effect there has been a decrease of 4%, from 58.6% to 54.7%, in the number of employees who are now considered bilingual in this group.

To ensure quality bilingual services in all Regional Passport Offices, External Affairs has checked into telephone reception and the availability of services in both official languages during 1981. The results have led to the conclusion that these services are actively offered in both English and French. Furthermore, the Department undertook a study evaluating public satisfaction with 4 Regional Passport Offices located in Halifax, Quebec City, Winnipeg and Calgary. This exercise will be established on a continuous basis in all Regional Passport Offices to solicit public comments on their satisfaction with the availability and quality of services in both official languages.

Le plan annuel en matière de langues officielles est un instrument de gestion permettant de contrôler les progrès de mise en oeuvre du programme. Il permet, en outre, de faire état des réalisations marquantes et du degré de succès atteint en fonction des trois objectifs fondamentaux, soit le service au public, la langue de travail et la participation des deux communautés linguistiques. Il présente, également, les principales priorités de planification pour la prochaine année.

#### SERVICE AU PUBLIC

Compte tenu de son mandat, le ministère des Affaires extérieures doit être en mesure de satisfaire à la demande de services du public tant au pays qu'à l'étranger. Dans le but d'évaluer de façon précise la disponibilité des services bilingues à l'étranger, le Ministère a mené, au cours de l'année 1981, une étude sur la capacité bilingue des employés recrutés sur place dans toutes les missions réparties à travers le monde. L'enquête révèle que les services de réception sont assurés dans 98 missions par le personnel recruté sur place et que la moitié de ces missions n'ont pas une capacité bilingue suffisante pour offrir ces services. Le Ministère est conscient du problème et entend y travailler au cours de la prochaine année.

Pour répondre aux demandes de service dans les deux langues officielles, le Ministère fait des efforts pour doter chaque mission d'un nombre suffisant d'employés permutants bilingues. A cet effet, 98 missions sur 114 rencontrent la capacité bilingue fixée par le Ministère. Les agents du service extérieur sont bilingues à 83,5%. A cet égard, il est encourageant de constater que 51,5% des nouveaux agents au niveau FS-1D étaient reconnus bilingues à leur entrée en fonction et que 94% d'entre eux rencontraient le niveau B.

Par ailleurs, un effort particulier a été fait depuis le rapport de 1980-1981 pour améliorer la qualité de la compétence linguistique du personnel permutant de secrétariat. Depuis le mois de janvier 1981, les secrétaires rattachées au personnel permutant doivent atteindre la norme B considérée comme le niveau minimal de bilinguisme pour ce groupe d'emploi. Cette décision a toutefois eu des répercussions négatives sur le nombre de secrétaires bilingues permutantes. On accuse, en effet, une baisse de 4% de la capacité bilingue globale c'est-à-dire que celle-ci est passée de 58,6% à 54,7%.

Pour assurer des services bilingues de qualité dans tous les bureaux régionaux des passeports, les Affaires extérieures ont mené des vérifications, au cours de l'année 1981, sur la réception téléphonique et la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Les résultats obtenus ont permis de conclure que les services étaient offerts de façon active en anglais et en français. Le Ministère a, en outre, entrepris une enquête sur la satisfaction du public dans 4 bureaux régionaux des passeports soit Halifax, Québec, Winnipeg et Calgary. Cet exercice sera, dorénavant, mené sur une base continue dans tous les bureaux régionaux des passeports dans le but d'obtenir régulièrement des commentaires sur le degré de satisfaction du public quant à la disponibilité et à la qualité des services dans les deux langues officielles.