

EVALUATION: SERVICE TO THE PUBLIC

The Department is in a position to provide bilingual service to its clients in each of the regional passport offices. Each regional office has at least one bilingual position. In this regard, the Commissioner of Official Languages pointed out in his 1978 Annual Report that the fact of having only one bilingual position meant that there was no back-up to maintain continuity of bilingual service should the incumbent be absent or unavailable. That is why the Department has made arrangements to increase the bilingual capacity of the offices in Toronto, Edmonton and Winnipeg. Further, the Department is studying the possibility of using the bilingual services of Headquarters, by telephone, in order to meet demand in both official languages at all times.

According to the statistics on the bilingual capacity of posts (see Table VI), it can be concluded that the Department is in a position to provide the public the service it is entitled to in both languages. If 58% of all rotational personnel are bilingual according to the criteria of the Public Service Commission, it must be noted that 79% of employees in the FS group are bilingual.

ÉVALUATION: SERVICE AU PUBLIC

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. A cet effet, le Commissaire aux langues officielles faisait remarquer dans son rapport annuel de 1978 que le fait de disposer d'un seul poste bilingue comportait "des risques évidents pour la continuité des services dans les deux langues officielles en cas d'absence ou d'empêchement des titulaires". C'est pourquoi le Ministère a pris des dispositions pour accroître la capacité bilingue des bureaux de Toronto, Edmonton et Winnipeg. De plus, le Ministère étudie la possibilité d'utiliser par téléphone les services bilingues de l'administration centrale pour répondre en tout temps à la demande dans les deux langues officielles.

Selon les statistiques concernant la capacité bilingue des missions (voir tableau VI), on peut conclure que le Ministère est en mesure de donner au public les services auxquels il a droit dans les deux langues. Si 58% du personnel permutant est bilingue selon les critères de la Commission de la fonction publique, il faut noter que 79% des employés du groupe FS sont bilingues. Sur un total de 109 missions (certaines ont multiples accréditations) 23 atteignent la capacité bilingue visée tandis que 22 la dépassent.