

SERVICE TO THE PUBLIC

During 1983-1984 the Department established as an objective the active provision of bilingual services to the Canadian public both within the country and abroad. To attain this objective, the following were set as goals:

- a) ensure the active offer of reception services, in person or over the telephone, in both official languages at all posts;
- b) increase the number of bilingual officers in the Foreign Service and the rotational Executive group (EX) in the long term to 95 percent; and
- c) increase by 3 percent per annum the bilingual capacity of rotational secretaries by accentuating publicity among francophone groups for recruitment purposes; by using imperative staffing and by establishing a special language training program.

Abroad

The Department has succeeded in ensuring the bilingual provision of reception services, either in person or over the telephone. Approximately 69 percent of posts offer bilingual services via bilingual receptionists and 31 percent of posts ensure bilingual services through special arrangements when receptionists are unilingual, as far as a knowledge of French and English is concerned. Aware of its responsibilities, the Department has requested 35 posts to find a permanent solution to the problem where bilingual reception services are offered indirectly. Nevertheless, in the majority of cases, the sole method to correct the situation, over the short term, is the provision of language training in the second language. Over a longer period, all Heads of Post should staff reception positions, and other positions offering services to the public, as far as possible, with persons having a knowledge of Canada's two official languages. With the close collaboration of Heads of Post, the Department intends to achieve its objective relating to the active offer of bilingual services abroad, at the latest, by the autumn of 1986.

To make locally-engaged staff, including those providing reception services, aware of their obligations to serve the public in its official language of choice, as stipulated in the Official Languages Act, the Department prepared a pamphlet. This pamphlet has been distributed to all locally-engaged staff.

SERVICE AU PUBLIC

Au cours de la période 1983-1984, le Ministère s'est donné pour objectif d'assurer la prestation active des services bilingues au public canadien, au pays et à l'étranger. Pour atteindre cet objectif, les buts suivants étaient fixés:

- a) assurer dans toutes les missions, la prestation active des services bilingues de réception au téléphone et en personne;
- b) accroître le nombre de bilingues chez les agents du service extérieur et les permutants du groupe de la direction (EX) en visant à long terme une capacité bilingue de 95 p. cent; et
- c) augmenter de 3 p. cent par année la capacité bilingue du groupe des secrétaires permutant(e)s en accentuant la publicité auprès des groupes francophones lors du processus de recrutement, en utilisant la dotation impérative et en mettant sur pied un programme spécial de formation linguistique.

A l'étranger

Le Ministère a réussi à assurer dans toutes les missions la prestation des services bilingues de réception au téléphone et en personne. Environ 69 p. cent des missions offrent un service bilingue par l'intermédiaire de réceptionnistes bilingues et 31 p. cent des missions assurent un service bilingue au moyen d'arrangements spéciaux puisque les réceptionnistes sont unilingues pour ce qui est de la connaissance de l'anglais et du français. Conscient de ces responsabilités, le Ministère a demandé à trente-cinq missions de trouver des solutions permanentes au problème de la réception bilingue assurée indirectement. Toutefois, dans la plupart des cas, la seule mesure susceptible de corriger la situation à court terme est d'offrir de la formation linguistique en langue seconde. A plus long terme, tous les chefs de mission devront, dans la mesure du possible, combler les postes de réceptionnistes ou tout autre poste offrant des services au public par du personnel ayant des connaissances linguistiques dans les deux langues officielles du Canada. Avec l'étroite collaboration des chefs de mission, le Ministère entend atteindre son objectif quant à la prestation active des services bilingues à l'étranger au plus tard à l'automne 1986.

Pour sensibiliser les employés recrutés sur place à l'étranger, y compris le personnel offrant les services de réception, le Ministère a préparé un dépliant d'information pour renseigner ces employés sur l'obligation qui leur est faite de servir le public dans la langue officielle de son choix tel qu'il est stipulé dans la Loi sur les langues officielles. Ce dépliant a été distribué à tous les employés recrutés à l'étranger.