

## SUMMARY

The Annual Report on Official Languages reviews the efforts made by the Department of External Affairs in the field of official languages in the three principal areas to which the Official Languages Act relates: service to the public, language of work, and equitable participation of both language groups.

The Report presents an assessment of the progress achieved during the past year, sets forth the new goals which the Department intends to pursue and indicates the resources allocated to the official languages program.

### SERVICE TO THE PUBLIC

During 1982-83 the Department initiated a number of activities designed to ensure the active offer of bilingual services to members of the public utilizing departmental services both abroad and in Canada.

#### Abroad

Some 109 posts now ensure reception services in both official languages compared to 49 posts last year. At those posts which have not as yet attained the objective, measures are being taken to rectify the situation.

Furthermore the bilingual capacity of Foreign Service officers, including those in the Management Category, is presently at 81.1%. When the new FS-1D officers are bilingual, the capacity of Foreign Service officers will be greater than 86%.

In the rotational secretary group the bilingual capacity is 52% this year, as opposed to 54.7% in the previous year. In close co-operation with the division responsible for the administration of rotational personnel, effective measures are proposed for the new year with the intention of increasing the bilingual capacity of this occupational group.

To obtain information on the satisfaction of the public abroad, the Department has established a permanent feed-back mechanism in the form of a pamphlet inviting the public to make comments on the availability and quality of bilingual services at posts.

As well, with the view of monitoring the general progress achieved abroad in the implementation of the program, a series of audits were carried out at 33 posts during the year. Furthermore, 26 posts were visited by a team from the Office of the Commissioner of Official Languages in its evaluation program.

## SOMMAIRE

Le Rapport annuel sur les langues officielles fait le point sur les efforts déployés par le ministère des Affaires extérieures en matière de langues officielles dans les trois principaux domaines visés par la Loi sur les langues officielles, soit le service au public, la langue de travail et la participation équitable des deux groupes linguistiques.

Il présente une appréciation des progrès réalisés au cours de l'année écoulée, précise les nouveaux buts que le Ministère entend poursuivre et indique les ressources consacrées au programme des langues officielles.

### SERVICE AU PUBLIC

Au cours de l'année 1982-83, le Ministère a entrepris un certain nombre d'activités visant à assurer la prestation active de services bilingues à la clientèle du ministère des Affaires extérieures, tant à l'étranger qu'au Canada.

#### À l'étranger

Quelque 109 missions assurent maintenant des services de réception dans les deux langues officielles comparativement à 49 missions l'an dernier. Quant aux missions qui n'ont pas encore atteint l'objectif fixé, des mesures sont prévues pour corriger la situation.

Par ailleurs, la capacité bilingue des agents du service extérieur y compris les agents de la catégorie de la gestion est actuellement de 81,1%. Toutefois, la capacité bilingue des agents du service extérieur passera à plus de 86% lorsque tous les nouveaux agents FS-1D seront bilingues.

Chez les secrétaires permutant(e)s, la capacité bilingue est de 52% cette année par rapport à 54,7% l'an dernier. En étroite collaboration avec la direction responsable de l'administration du personnel permutant, des mesures énergiques sont proposées pour la nouvelle année en vue d'accroître la capacité bilingue dans ce groupe d'emploi.

D'autre part, pour connaître la satisfaction de sa clientèle à l'étranger, le Ministère a instauré un mécanisme permanent de retour d'information présenté sous la forme d'un dépliant comportant une invitation à formuler des commentaires sur la disponibilité et la qualité des services bilingues dans les missions.

De plus, en vue de contrôler le progrès général réalisé pour atteindre les objectifs du programme à l'étranger, une série de vérifications ont été effectuées au cours de l'année dans 33 missions. En outre, 26 missions ont reçu la visite d'une équipe d'agents du Bureau du Commissaire aux langues officielles dans le cadre de son programme d'évaluation.