

### SERVICE TO THE PUBLIC

In its last report, the Department established as an objective the active provision of bilingual services to the Canadian public in Canada and abroad. To attain this objective, the following were set as goals:

- a) ensure at all posts, the active and direct provision of bilingual services, whether over the telephone or in person, through language training;
- b) increase the number of bilingual rotational employees:
  - to 95 percent in the Foreign Service officer and the Executive groups;
  - to 70 percent in the Secretarial group;
  - to 60 percent in the Clerical group;
  - to 25 percent in the Electronics group; and
  - to 95 percent in the Administrative Services group.

#### Service to Members of the Canadian Public Abroad

In order to achieve the objective of providing bilingual reception services at all its posts and promote greater participation in language training by locally-engaged employees providing reception services, the Department relaxed the criteria of eligibility for language training abroad. Results have been very encouraging, 26 unilingual receptionists out of 29 took or are taking language training. The three posts that have no bilingual receptionists continue to make use of special arrangements to provide bilingual reception services. A continuing effort will be made to encourage unilingual receptionists to acquire some knowledge of the second official language, with a view to achieving the active provision of bilingual services to Canadians travelling abroad.

As part of its review of the linguistic situation of services to the public abroad, the Department undertook a study to determine the bilingual capacity of Canada-based and locally-engaged staff providing consular services. The first part of this task, i.e. assessing the second-language proficiency of Canada-based staff has been completed. In co-operation with the designated officer for official languages at each post, the Department is in the process of evaluating the second language proficiency of the locally-engaged staff who provide consular services to the Canadian public. The findings of this study will be available in 1985.

Aware of its responsibilities in providing services to the public, the Department recognizes that it is necessary to establish a bilingual capacity for each post and to satisfy these linguistic imperatives by

### SERVICE AU PUBLIC

Dans son dernier rapport annuel, 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 et directe des services bilingues de réception au téléphone et en personne au moyen de la formation linguistique;
- b) accroître le nombre de permutants bilingues:
  - chez les agents et la haute direction du service extérieur en visant une capacité bilingue de 95 p. cent;
  - chez les secrétaires en visant une capacité bilingue de 70 p. cent;
  - chez les commis aux écritures en visant une capacité bilingue de 60 p. cent;
  - chez les techniciens en électronique en visant une capacité bilingue de 25 p. cent;
  - chez les agents d'administration en visant une capacité bilingue de 95 p. cent.

#### Service au public canadien à l'étranger

En vue d'atteindre l'objectif relié à la prestation des services bilingues de réception dans toutes les missions, le Ministère a assoupli les critères d'admissibilité à la formation linguistique à l'étranger en vue de favoriser une plus grande participation des employés recrutés sur place offrant des services de réception. Les résultats ont été très encourageants puisque 26 réceptionnistes unilingues sur 29 ont suivi ou suivent actuellement de la formation linguistique. Quant aux trois autres missions, n'ayant pas de réceptionnistes bilingues, des arrangements spéciaux sont toujours en vigueur pour offrir des services de réception bilingues et les efforts seront maintenus pour inciter les réceptionnistes unilingues à acquérir quelques connaissances linguistiques dans la seconde langue officielle en vue d'assurer la prestation active des services bilingues au voyageur canadien à l'étranger.

Dans le prolongement de l'analyse de la situation linguistique à l'étranger en ce qui a trait aux services à la clientèle, le Ministère a amorcé une étude visant à connaître la capacité bilingue du personnel canadien et recruté sur place qui offre des services consulaires. La première partie du travail, c'est-à-dire l'examen des compétences linguistiques du personnel canadien, est terminée. Avec la collaboration du responsable des langues officielles à chaque mission, le Ministère est à évaluer la compétence linguistique du personnel recruté sur place qui offre des services consulaires au public canadien. Les résultats de cette étude seront disponibles au cours de 1985.

Conscient de ses responsabilités en matière de service au public, le Ministère reconnaît qu'il est nécessaire d'établir une capacité bilingue pour chaque mission et de satisfaire à ces impératifs linguistiques par un