

language training. Arrangements have been taken, in the meantime, to assure service to the public in both official languages. It can be confirmed, consequently, that the Passport Offices meet, at the level of 100%, the established objective of providing services to the public in both French and English in Canada.

Due to the establishment of a feed-back mechanism in 1982, the Department can now become aware of public opinion vis-à-vis the language of service provided by all Regional Passport Offices. The responses received throughout the year demonstrate public satisfaction with the quality of services.

The Official Languages Division monitored, the availability of telephone services in both official languages within the Regional Passport Offices, as well as at Headquarters, throughout the year. Overall, the results were positive. The minority official language population is able to obtain services from the Department in the official language of its choice. It must be mentioned, in consideration of control, that the investigators of the Office of the Commissioner of Official Languages, visited all Regional Passport Offices during 1982, in light of their evaluation study of the establishment of the official languages program within the Department of External Affairs. The analysis of the situation with their recommendations will be presented shortly to the management of the Department.

In concluding this chapter on service to the public, it can be affirmed that the Department possesses the elements judged necessary to assure the provision of bilingual, quality services to the public, such as:

- a good bilingual capacity amongst personnel responsible for providing service to the public;
- the setting-up of feed-back mechanisms permitting the public to express its opinion on the language of services provided; and
- the introduction of audit measures within the Department to evaluate compliance within the established norms with regard to service to the public.

In spite of an enviable situation in the Public Service, the Department wishes to continue to increase the bilingual capacity of its personnel, especially in the Foreign Service officer group and in the rotational secretary group. A strategic plan has already been made with the intention of obtaining a bilingual capacity rate of 95% in the Foreign Service officer group.

exigences de son poste bilingue suit de façon régulière de la formation linguistique. Entre temps, des arrangements ont été pris pour assurer le service au public dans les deux langues officielles. On peut affirmer, par conséquent, que les bureaux des passeports rencontrent à 100% l'objectif relié à la disponibilité des services au public en français et en anglais au Canada.

Grâce à la mise en place d'un mécanisme de retour d'information en 1982, le Ministère est maintenant en mesure de prendre connaissance des opinions exprimées par le public vis-à-vis l'aspect linguistique des services dispensés dans tous les bureaux régionaux des passeports. Les réponses reçues au cours de l'année démontrent que le public est satisfait de la qualité des services.

La Direction des langues officielles a exercé, au cours de l'année, une surveillance quant à la disponibilité des services téléphoniques dans les deux langues officielles dans les bureaux régionaux des passeports ainsi qu'à l'administration centrale. Dans l'ensemble, les résultats obtenus sont positifs. La population de langue minoritaire peut obtenir les services du Ministère dans la langue officielle de son choix. Toujours au chapitre du contrôle, il faut mentionner que les enquêteurs du Bureau du Commissaire aux langues officielles ont visité au cours de 1982 tous les bureaux régionaux des passeports dans le cadre de leur étude d'évaluation de la mise en oeuvre du programme des langues officielles au ministère des Affaires extérieures. L'analyse de la situation ainsi que les recommandations s'y rapportant seront présentées sous peu à la gestion du Ministère.

Pour conclure au chapitre du service au public, on peut affirmer que le Ministère possède les éléments jugés nécessaires pour assurer la prestation des services bilingues de qualité au public, soit

- une bonne capacité bilingue chez le personnel affecté à la prestation des services au public;
- la mise en place de mécanismes de retour d'information pour permettre au public de faire connaître son opinion quant à l'aspect linguistique des services dispensés; et
- l'établissement de mesures de contrôle pour évaluer, dans l'ensemble du Ministère, la conformité aux normes établies en matière de service au public.

Malgré une situation enviable dans la Fonction publique, le Ministère désire poursuivre ses efforts pour accroître la capacité bilingue de son effectif, particulièrement chez les agents du service extérieur et les secrétaires permutant(e)s. Une planification stratégique est déjà élaborée en vue d'atteindre une capacité bilingue fixée à 95% chez les agents du service extérieur.