

Les mécanismes d'information en place permettent aux employés chargés de dispenser les services au public d'être continuellement informés quant à leurs obligations (voir Buts 10.1 à 10.7, pp. 30,31). A cet égard, nous croyons qu'il convient d'accorder une plus grande importance à la responsabilité de chaque gestionnaire. Des mesures dans ce sens ont déjà été prises et elles seront intensifiées. Entre autres, un chapitre révisé qui sera inclus au Manuel des pratiques administratives décrit les responsabilités, lignes directrices et pratiques administratives en matière d'administration des langues officielles. Le Ministère voit à ce que la publicité destinée au public soit diffusée dans les médias des groupes linguistiques minoritaires (voir But 1.4, p. 20). A cet effet, des directives ont été données aux centres de responsabilité concernés. Il faut noter, cependant, que le Ministère utilise peu les annonces dans les médias.

3. Capacité de satisfaire à la demande

De nouvelles procédures ont été appliquées pour déterminer la capacité bilingue des missions et une vérification a été effectuée (voir But 3.1, p. 22). Selon les statistiques (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. En effet, sur un total de 109 missions (certaines ont de multiples accréditations), 102 atteignent la capacité visée. Il est important de souligner que ces statistiques ne tiennent pas compte du personnel permutant des autres ministères ou organismes gouvernementaux (Industrie et Commerce, ACDI, G.R.C., Emploi et Immigration, etc.). Dans bon nombre de missions, ces organismes assurent en partie le service au public et, de plus, ils complètent la capacité bilingue limitée du personnel du Ministère dans certaines missions. Néanmoins, le Ministère vise à doter chaque mission d'un nombre d'employés bilingues suffisant pour servir le public dans les deux langues officielles.

Le Ministère dispose d'une capacité bilingue totale de 60% au niveau du personnel permutant, capacité demeurée stationnaire au cours de la dernière année et qui répond généralement aux exigences fixées. Il faut noter que 84% des employés du groupe des agents du Service extérieur (FS) sont bilingues, ce qui représente une légère augmentation par rapport à l'année dernière. Si 59% des employés du groupe des secrétaires (SCY) sont bilingues, cette capacité est inférieure de 10% aux exigences fixées. Des progrès sont donc souhaitables sur ce point.

L'analyse du niveau de la compétence linguistique chez le personnel permutant révèle des progrès depuis un an. 53% des agents du Service extérieur (FS) ont atteint le niveau C, ce qui représente une augmentation de 4%. Chez le personnel de soutien (SCY et CR), 29% sont au niveau C, 30% au niveau B et 41% au niveau A. La qualité des services