

### SERVICE TO THE PUBLIC

During 1982-83, the Department undertook certain activities to ensure the active offer of bilingual services to members of the public, both abroad and in Canada. Principally, these actions were:

- a) the ensurance of bilingual services, both over the telephone and in person, at every post;
- b) the establishment of a feed-back mechanism concerning the satisfaction of persons using Departmental offices abroad,
- c) the measurement of public satisfaction vis-à-vis the availability and quality of bilingual services in the Regional Passport Offices; and
- d) the increase of bilingual rotational personnel, both in the Foreign Service officer (FS) group and in the secretarial (SCY) group.

#### Abroad

The Department, during the course of the last year, continued its study of the bilingual capacity of locally-engaged employees in the context of the bilingual provision of telephone and reception services. In close collaboration with posts, special arrangements have been taken to ensure the continuous provision of bilingual services. Some 109 posts ensure the provision of bilingual reception services. Of those posts which have not as yet attained the established objective, steps are being taken to rectify the situation either by providing language training to the person providing the service, or by staffing the position of receptionist/telephonist by a person having a knowledge of both official languages.

Follow-up activities will be taken during 1983-84 by the Official Languages Division and the Internal Audit Group, the latter being responsible for monitoring posts, to ensure on a continuous basis the active provision of telephone and reception services in both official languages of Canada.

Aware of its responsibilities regarding services to the public, the Department realizes that it is necessary to establish an adequate bilingual capacity for each post and to satisfy this need by utilizing competently bilingual personnel. Having compared the linguistic needs with the actual bilingual capacity at each post, it has been concluded that 118 posts of 121 satisfy the established linguistic requirements. The three posts which do not meet the established requirements are: the Law of the Sea Secretariat (U.N.), Dallas (U.S.A.) and Lusaka (Zambia). Personnel at these three posts consist of less than six persons. It should be noted that the Department has almost entire responsibility for the bilingual capacity of all personnel

### 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. Ces activités visaient principalement à:

- a) assurer, dans chaque mission, des services bilingues de réception au téléphone et en personne;
- b) établir un mécanisme de retour d'information concernant la satisfaction de la clientèle à l'étranger;
- c) jauger la satisfaction du public canadien quant à la disponibilité et la qualité des services bilingues dans les bureaux régionaux des passeports; et
- d) accroître le nombre de permutants bilingues chez les agents du service extérieur (FS) et les secrétaires (SCY).

#### A l'étranger

Le Ministère a poursuivi, au cours de la dernière année, son étude sur la capacité bilingue des employés recrutés sur place à l'étranger dans un contexte de prestation des services bilingues au téléphone et à la réception. En étroite collaboration avec les missions, des arrangements spéciaux ont été établis pour assurer la disponibilité des services bilingues de manière continue. Quelque 109 missions assurent des services de réception dans les deux langues officielles. Quant aux missions qui n'ont pas encore atteint l'objectif fixé, des mesures sont prévues pour corriger prochainement la situation soit par de la formation linguistique donnée à l'employé(e) offrant les services ou par la dotation d'un poste de réceptionniste/téléphoniste exigeant la connaissance du français et de l'anglais.

Des activités de suivi seront entreprises au cours de 1983-84 par la Direction des langues officielles et par le groupe de vérification interne responsable de mener les inspections dans les missions en vue d'assurer, de façon continue, la prestation active des services de réception au téléphone et en personne dans les deux langues officielles du Canada.

Conscient de ses responsabilités en matière de service au public, le Ministère reconnaît qu'il est nécessaire d'établir une capacité bilingue adéquate pour chaque mission et de satisfaire à ces impératifs linguistiques par un personnel bilingue compétent. Après un examen comparatif entre les besoins linguistiques et la capacité bilingue réelle de chaque mission, on note que 118 missions sur 121 satisfont aux exigences linguistiques établies. Les trois missions qui n'atteignent pas la capacité visée sont le Secrétariat du Droit de la