

- recruit rotational secretaries by employing imperative staffing; and
- offer a special language training program to permit secretaries already on the job to attain a level B.

With the intention of monitoring the general progress achieved in attaining the objectives of the program abroad, a series of verification activities were carried out abroad at 33 posts. The evaluations made by the audit team are part of the triennial Department verification. It should be underlined that the Official Languages Division reviewed the Guide of Procedures used by the monitoring officers with the intention of ensuring uniformity in their monitoring activities, and to put the accent on the active offer of bilingual services to the public abroad. As well, 26 posts received a visit from a monitoring team from the Office of the Commissioner of Official Languages. The evaluation report of this group should be available during the course of 1983.

To improve the quality of services in both official languages, the Department inaugurated, at the beginning of fall, a permanent feed-back mechanism relating to public satisfaction abroad. The Official Languages Division, in conjunction with the External Information Programs Division, prepared a pamphlet by which the public is invited to comment on the availability and quality of the services in the official language of choice. A copy is attached as an appendix. This mechanism permits each post to become aware of any situation which deviates from official languages' policy, and to take corrective action.

#### In Canada

As abroad, the Department has taken special efforts to ensure the active presentation of bilingual services to the public throughout Canada. This objective has been attained by offering bilingual reception services over the telephone and in person, by indicating through signs in the Regional Passport Offices the languages in which services are available and by making available to the public all published material in bilingual versions. The Department relies more than just on the bilingual rotational personnel on assignment in Ottawa, but on an infrastructure which is composed of a sufficient number of non-rotational bilingual positions and incumbents to serve the public in both official languages. In fact, more than 92% of all non-rotational positions having functions providing service to the public are occupied by incumbents who can either directly or indirectly, by this is meant that in certain cases administrative arrangements have been taken, offer bilingual services to the public. Considered separately, the Regional Passport Offices have a 97.4% capacity of serving the minority official language population. The sole incumbent who does not meet the language requirements of his bilingual position is presently undergoing full-time

- recruter des secrétaires permutantes en utilisant le processus de dotation impérative; et
- offrir un programme spécial de formation linguistique pour permettre aux secrétaires déjà en fonction d'atteindre le niveau B.

En vue de contrôler le progrès général réalisé pour atteindre les objectifs du programme à l'étranger, une série d'activités de vérification se sont déroulées au cours de l'année dans 33 missions. Les évaluations menées par l'équipe de vérification interne s'inscrivent dans le cadre du programme triennal de vérification du Ministère. Il est à souligner que la Direction des langues officielles a revu le Guide de procédures à l'intention des agents de vérification pour assurer une uniformité dans la conduite des investigations et pour mettre l'accent sur la prestation active des services bilingues offerts au public à l'étranger. 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 de vérification. Le rapport d'évaluation devrait être disponible au cours de 1983.

Dans le but d'améliorer la qualité des services dans les deux langues officielles, le Ministère a instauré, au début de l'automne, un mécanisme permanent de retour d'information concernant la satisfaction de la clientèle à l'étranger. La Direction du programme des langues officielles, avec l'appui de la Direction des programmes d'information à l'étranger, a préparé un dépliant par lequel le public est invité à s'exprimer sur la disponibilité et la qualité des services au public dans la langue officielle de son choix. Une copie est jointe en annexe. Ce mécanisme permet à chaque mission d'être mise au courant de toute situation dérogeant à la politique des langues officielles et de prendre les mesures nécessaires pour corriger les problèmes.

#### Au Canada

Tout comme à l'étranger, le Ministère poursuit ses efforts pour assurer la prestation active de services bilingues au public partout au Canada. Cet objectif est atteint en offrant des services de réception bilingue au téléphone et en personne, en indiquant au moyen d'affiches dans les bureaux régionaux des passeports les langues dans lesquelles les services sont offerts et en mettant à la disposition du public, en version bilingue, tout matériel publicitaire. En plus du personnel bilingue permutant en poste à Ottawa, le Ministère compte sur une infrastructure qui comprend un nombre suffisant de postes et de titulaires non permutants bilingues pour servir le public dans les deux langues officielles. En effet, plus de 92% de tous les postes non permutants du Ministère ayant des fonctions de service au public sont occupés par des titulaires capables d'offrir de façon directe ou indirecte, c'est-à-dire au moyen de certaines dispositions administratives, des services bilingues au public. Pris isolément, les bureaux régionaux des passeports ont une capacité de servir la population de langue officielle minoritaire de 97,4%. Le seul titulaire qui ne satisfait pas aux