

iv) Other Aspects

While the questionnaire limited itself to the categories noted above, it was evident from responses that some posts have taken individual initiatives in informing the public in their host country that Canada is a country with two official languages. For example, New Orleans has purchased a postal franking machine which prints in French and English. As well, the mission uses bilingual cheques. To circumvent the difficulties imposed by different languages and alphabets, several missions (Brasilia, Holy See) have revised their telephone listings and their external signs to read only "Canada" which is often the same in the local language as in English and French.

Particular initiatives by individual posts have evidently achieved positive impact. For example, the Commissioner for Official Languages in his 1977 annual report specifically commended the Consulate General in Los Angeles for its efforts to present Canada as a nation with two official languages.

(E) Degree of Public Satisfaction

Complaints with respect to the Department's implementation of the Official Languages Act may often be viewed as only negative sources of comment. In our view, comments which come from a variety of sources to the Minister or direct to the responsible division should be considered as constructive reminders that the Department will continue to experience isolated instances of less than perfect implementation of its official languages program. The Department has strengthened its

iv) Autres aspects

Même si le questionnaire se limitait aux catégories susmentionnées, il ressort des réponses que certaines missions ont pris sur elles d'informer leur public que le Canada a deux langues officielles. Par exemple, la Nouvelle-Orléans a acheté une affranchisseuse postale qui imprime en français et en anglais. De même, la mission utilise des chèques bilingues. Afin de pallier aux difficultés inhérentes à l'utilisation de langues et d'alphabets différents, plusieurs missions, dont celles de Brasilia et du Saint-Siège, ont revu leur inscription téléphonique et leurs panneaux extérieurs de manière à ce que n'y figure que le mot "Canada", puisque la désignation est souvent la même dans la langue locale, en français et en anglais.

À l'évidence, les initiatives prises par certaines missions ont eu une incidence heureuse. Ainsi, le Commissaire aux langues officielles, dans son rapport annuel de 1977, a notamment félicité le Consulat général de Los Angeles des efforts qu'il avait déployés pour présenter le Canada comme un pays à deux langues officielles.

(E) Degré de satisfaction du public

On a souvent tendance à ne considérer que l'aspect négatif des plaintes concernant l'application par le Ministère de la Loi sur les langues officielles. À nos yeux cependant, il faudrait plutôt voir dans ces commentaires de sources diverses, adressés directement au Ministère ou à la direction compétente, un témoignage constructif destiné à rappeler au Ministère qu'il continuera à rencontrer des cas isolés où son programme des langues officielles ne sera pas appliqué à la perfection. Le Ministère a accentué ses

efforts to ensure that these lapses do not occur, but when they are identified, the means are available to rectify them as soon as possible. In brief, complaints keep the Department alert and are a reminder that the tasks of fully and equitably implementing an official languages program are ongoing and complicated, but not impossible.

Of the 60 complaints received by the Department since January 1976, the majority (36) came via the Office of the Commissioner of Official Languages, nine were passed to the Department by Members of Parliament, 12 consisted of letters directed to the Under-Secretary of State for External Affairs, and three were submitted by employees of the Department. The major public concern reflected in this correspondence was with the lack of adequate service either in Ottawa or abroad in both official languages. For example, one complaint dealt with the fact that there was a unilingual French-speaking receptionist at the Canadian Embassy in Paris, and another dealt with grammatical errors in French language passport application forms.

For its part, the Department reacted quickly to this information and in most cases action was taken to rectify the problem within days. For example, the Passport Office replaced the French-language forms noted above and receptionist services in Paris are bilingual. All Canadian posts abroad are aware of the obligation to provide effective official language services. Locally-engaged receptionists, for example, are expected to be capable of providing initial basic assistance in both official languages.

efforts pour éviter que les manquements de ce genre ne se produisent mais, une fois constatés, nous avons les moyens d'y voir dans les meilleurs délais. En somme, les plaintes invitent le Ministère à la vigilance et lui rappellent que l'application intégrale et équitable de son programme des langues officielles est sans doute une tâche permanente et ardue, mais certes pas impossible.

Sur les 60 plaintes reçues par le Ministère depuis janvier 1976, la majorité (36) ont été transmises par le Commissaire aux langues officielles, neuf par des députés, douze ont pris la forme de lettres adressées au Sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures et trois provenaient d'employés du Ministère. Le principal motif de préoccupation qui se dégage de cette correspondance est le manque de services adéquats dans les deux langues officielles à Ottawa ou à l'étranger. Par exemple, l'une des plaintes signalait la présence à l'ambassade du Canada à Paris d'un réceptionniste unilingue francophone. Une autre relevait des erreurs grammaticales sur les formules françaises de demandes de passeports.

Pour sa part, le Ministère a réagi rapidement et dans la plupart des cas, la situation a été corrigée dans les jours qui ont suivi. Ainsi, le Bureau des passeports a modifié sa formule française et la réception de l'ambassade du Canada à Paris est maintenant bilingue. Toutes les missions canadiennes à l'étranger savent qu'elles sont tenues de fournir de bons services dans les deux langues officielles; c'est ainsi que l'on s'attend à ce que les réceptionnistes recrutés sur place soient en mesure de donner des renseignements de base dans l'une ou