

on its satisfaction with the services offered at four Regional Offices: Halifax, Quebec City, Winnipeg and Calgary. Despite the limited scope of this survey, it indicated that 94% of the respondents were satisfied with the linguistic availability of services. Furthermore, four verifications conducted between November 1980 and October 1981 indicated that telephone reception and services were always available in both official languages. Only on one occasion was it found necessary to communicate with another office using the conference phone system, whereas in all other cases services were offered by bilingual employees in the Regional Office concerned.

In the interest of improving the quality of service to the public in each Regional Passport Office, the Department will establish a permanent survey system designed to evaluate public satisfaction, so that both the majority and the minority linguistic groups can evaluate the availability and the quality of services offered. This will permit those using the Passport Offices to express their opinions of the services offered by returning a pre-addressed card provided at every Office.

During the year the Department has evaluated the required bilingual capability of each Regional Passport Office. Taking into consideration the demand established at less than 1% in the majority of Passport Offices outside of Quebec, and on the other hand, the results of inspections carried out throughout the past year, it has been considered that the present bilingual capacity is adequate. Consequently, a minimum of two bilingual positions have been identified in the following offices:

- | | |
|-----------|-------------|
| Vancouver | Montreal |
| Winnipeg | Quebec City |
| Toronto | Fredericton |
| Windsor | |

The following offices have only one bilingual position:

- | | |
|-----------|-------------------|
| Victoria | London |
| Edmonton | Hamilton |
| Calgary | Halifax |
| Saskatoon | St. John's (Nfld) |

It must be emphasized that eleven (11) Offices of fifteen (15) possess at least two employees who are bilingual. All of the linguistic profiles for these bilingual positions correspond to a level B in oral expression. However, alternative arrangements have been taken to ensure the continuity of bilingual services by providing a conference telephone system for those Offices possessing only one bilingual employee.

PROMOTION OF BILINGUALISM ABROAD

During the past year, the Department, through the External Information Programs Division, has taken actions to promote bilingualism on the international scene. In this vein should be mentioned: the organization of conferences by

effet, le Ministère a mené une enquête sur la satisfaction du public dans 4 bureaux régionaux soit Halifax, Québec, Winnipeg et Calgary. Bien que d'une envergure limitée, cette vérification a permis d'affirmer que 94% des répondants se disent satisfaits des services bilingues rendus par les bureaux des passeports. En outre, quatre vérifications menées entre les mois de novembre 1980 et octobre 1981 indiquent que la réception téléphonique et les services dans les deux langues officielles sont toujours disponibles. A une seule reprise, a-t-il fallu utiliser le système de liaison téléphonique avec un autre bureau puisque dans tous les autres cas, les services ont pu être rendus par le personnel bilingue du bureau régional des passeports concerné.

En vue d'améliorer la qualité du service au public dans chaque bureau régional des passeports, le Ministère mettra en place incessamment un mécanisme permanent de retour d'information permettant d'évaluer la satisfaction du public des groupes linguistiques tant majoritaires que minoritaires quant à la disponibilité et à la qualité des services offerts. Ce mécanisme permettra aux populations desservies par nos bureaux des passeports de faire connaître leur degré d'appréciation du service en utilisant une carte-réponse pré-affranchie mise à leur disposition à tous les bureaux.

Au cours de l'année, le Ministère a revu la capacité bilingue requise dans les bureaux régionaux des passeports. Compte tenu d'une part, de l'importance de la demande, établie à moins de 1% dans la majorité des bureaux des passeports situés à l'extérieur du Québec, et d'autre part, des résultats des vérifications menées au cours de l'année, il est jugé que la capacité bilingue actuelle est adéquate. Ainsi, un minimum de deux postes bilingues sont identifiés dans les bureaux suivants:

- | | |
|-----------|-------------|
| Vancouver | Montréal |
| Winnipeg | Québec |
| Toronto | Frédéricton |
| Windsor | |

Les autres bureaux régionaux n'ont qu'un seul poste bilingue soit,

- | | |
|-----------|--------------------|
| Victoria | London |
| Edmonton | Hamilton |
| Calgary | Halifax |
| Saskatoon | St. John's (T.-N.) |

Il faut, également, souligner que onze (11) bureaux sur quinze (15) disposent d'au moins deux employés qualifiés bilingues. Tous les profils de compétence linguistique des postes correspondent au niveau B pour l'expression orale. Cependant, des dispositions sont prises pour assurer la continuité des services bilingues au moyen d'un système de conférence téléphonique pour les bureaux où il n'y a qu'un seul employé bilingue.

PROMOTION DU BILINGUISME À L'ÉTRANGER

Au cours de l'année, le Ministère, par l'intermédiaire de la Direction des programmes d'information à l'étranger, a entrepris une série d'activités