

bility. In addition, bilingual tapes similar to those noted above are used. This is dealt with further in the Plan section, Service to the Public.

Unfortunately, declining recruitment, the age level and the rate of attrition of the Department's guard staff when combined with the difficulties inherent in meeting the Department's staffing requirements abroad render most difficult the task of attaining a problem-free bilingual capability within the guard complement.

The guard staffing program is under review and efforts are under way to identify a source of recruitment which would permit greater flexibility in selecting competent candidates who would also have appropriate official languages capability.

In Ottawa there is a duty officer arrangement, as well as separate guard assignments after business hours. Care is taken to ensure that at least one of the two duty officers assigned has bilingual capability so as to deal effectively with calls from the public from anywhere in Canada or from Canadian posts abroad.

I CURRENT SITUATION

2. Language of Work

(A) Actual language of work

An examination of the use of the first official language by employees of this Department must differentiate clearly between rotational and non-rotational staff. In Ottawa the language of

figurent dans la partie du Plan intitulée "Service au public".

Malheureusement, la diminution du recrutement, le niveau d'âge et le taux de départs du personnel de garde du Ministère, facteurs auxquels s'ajoutent les problèmes inhérents à la satisfaction des besoins du Ministère en personnel à l'étranger, font qu'il est très difficile d'assurer un service de garde tout à fait bilingue.

Le programme de dotation concernant les gardes de sécurité est en voie de révision et des moyens sont étudiés pour qu'une plus grande flexibilité dans le recrutement permette de retenir la candidature de personnes compétentes qui auraient aussi les qualifications linguistiques voulues.

À Ottawa, nous avons des agents de service attirés ainsi que des gardes après les heures de bureau. On veille en outre à ce qu'au moins un des deux agents de service soit bilingue, de manière à ce que l'on puisse répondre aux appels venant du public au Canada ou des missions à l'étranger.

I SITUATION ACTUELLE

2. Langue de travail

A) Langue de travail réelle

Il y a lieu d'établir une nette distinction entre le personnel permutant et non permutant lorsque l'on veut étudier l'utilisation de la première langue officielle par les employés du Ministère. À Ottawa, la langue de

work for non-rotational employees is determined primarily by the needs of the position occupied as determined by the clientele served and the nature of the work unit. Special arrangements developed for the Rotational Foreign Services and applying to all rotational staff were designed to assist the Department in meeting its official languages obligations within the operational requirements of the foreign service. Employees are always fluent in the principal working language of the unit to which they are assigned. In practice the choice of official language used by rotational staff is affected by the clientele served, as well as the existence in the work unit of supervisory and/or support personnel capable of working in that language. This often poses a problem for francophone employees at posts abroad. The possibility of working in French diminishes with the size of the post except at the 21 posts where French is used more than 50% of the time.

1) Actual Language of Work Abroad

Set out below are the current data on language of work by region abroad. They combine the information received in response to questions A2 and B2 of the questionnaire attached as Annex A.

(a) Africa and Middle East: 15 posts

More than 50% English is used: 7 posts

More than 50% French is used: 7 posts

One post registered a 50/50 split on official language use.

travail des employés non permutants est surtout fonction des besoins du poste qu'ils occupent, eux-mêmes déterminés par la clientèle desservie et par la nature du travail de la section. Les Dispositions spéciales pour les services de permutants ont été conçues pour aider le Ministère à remplir ses obligations en matière de langues officielles, tout en respectant les exigences opérationnelles du service extérieur. Les employés parlent toujours couramment la principale langue de travail de l'unité à laquelle ils sont affectés. En pratique, le choix de la langue officielle utilisée par le personnel permutant dépend de la clientèle desservie et de l'existence au sein de cette unité de personnel de supervision ou de soutien capable de travailler dans cette langue. Cela pose souvent un problème pour les employés francophones dans les missions à l'étranger. Les possibilités de travailler en français diminuent avec l'importance de la mission, sauf dans le cas des 21 missions où le français est utilisé plus de 50 % du temps.

1) Langue de travail réelle à l'étranger

On trouvera ci-dessous les données actuelles sur la langue de travail par région à l'étranger. Y sont regroupés les renseignements reçus en réponse aux questions A2 et B2 du questionnaire présenté en Annexe A.

a) Afrique et Moyen-Orient: 15 missions

Anglais à plus de 50 %: 7 missions

Français à plus de 50 %: 7 missions

Une mission a signalé une utilisation égale de l'anglais et du français.