

For assessment and analytical purposes, the responsibility centres in Canada and the posts abroad were grouped by categories. For headquarters divisions, we retained the three traditional categories, namely, geographical, administrative and functional. Of the 84 headquarters respondents to the questionnaire, 20 are classed as geographic, 39 as functional and 25 as administrative.

Posts abroad were categorized by geographic region or by organizational attachment as follows:

- (a) Africa and the Middle East - 15 missions
- (b) Commonwealth - 18 missions
- (c) Europe - 26 missions
- (d) Far East - 7 missions
- (e) Latin America - 12 missions
- (f) USA - 14 missions
- (g) International Organizations - 7 missions

I CURRENT SITUATION

1. Service to the Public:

(A) General

The Department of External Affairs in its foreign operations has responsibility for a network of embassies, high commissions, commissions, consulates general, consulates, permanent missions and delegations; these missions are accredited to more than 150 countries and international organizations. In Canada, in addition to its headquarters operations, the Department has six regional passport offices. With such a diversity of functions and

Pour les besoins de l'évaluation et de l'analyse, les centres de responsabilité au Canada et dans les missions à l'étranger ont été regroupés en catégories. Dans le cas des directions à l'Administration centrale, on a conservé les trois catégories caractéristiques, c'est-à-dire géographique, administrative et fonctionnelle. Sur les 84 répondants de l'Administration centrale, 20 ont été classés dans la catégorie géographique, 39 dans la catégorie fonctionnelle et 25 dans la catégorie administrative.

Nous avons classé les missions à l'étranger en deux catégories, selon qu'elles appartiennent à une région géographique ou qu'elles oeuvrent dans une organisation internationale:

- a) Afrique et Moyen-Orient - 15 missions
- b) Commonwealth - 18 missions
- c) Europe - 26 missions
- d) Extrême-Orient - 7 missions
- e) Amérique latine - 12 missions
- f) États-Unis - 14 missions
- g) Organisations internationales - 7 missions

I SITUATION ACTUELLE

1. Service au public

A) Généralités

Dans le cadre de ses opérations à l'étranger, le ministère des Affaires extérieures assume la responsabilité d'un réseau d'ambassades, de hauts-commissariats, de commissariats, de consulats généraux, de consulats, de missions permanentes et de délégations; ces missions sont accréditées auprès de plus de 150 pays ou organisations internationales. Au Canada, outre ses bureaux à l'Administration centrale, le Ministère a six bureaux régionaux des passeports. Il est évident qu'avec une

widely dispersed physical locations, it is evident that the Department addresses itself to a variety of publics. For example, the Permanent Mission to the United Nations in New York has a constituency which is different in kind from that of the Embassy in Cairo or the Consulate General in Boston. Similarly, in Canada, an administrative bureau like Finance and Management Services will be engaged with a quite different public from that of a geographical/political bureau like Latin America and Caribbean Affairs or from that of the Vancouver Passport Office. To identify these publics more closely, we have modified somewhat the definition of "public" and have suggested that respondents substitute "clientele" or "contacts".

The responses to the questionnaire from responsibility centres abroad and in Canada indicate that the Department's publics can be categorized, in general terms, as:

- Canadian tourists
- Canadian businessmen
- Canadian parliamentarians
- Federal officials
- Provincial parliamentarians
- Provincial officials
- Various Canadian and foreign associations, institutions and non-governmental organizations
- The press, Canadian and foreign
- Foreign governments
- The local population

Among the Department's units abroad, strictly bilateral missions (the Canadian embassy in a national capital or the Canadian consulate in an important city) deal with a heterogeneous public made up of

telle diversité de fonctions et une telle répartition géographique de ses installations, le Ministère s'adresse à toute une gamme de publics différents. Par exemple, la clientèle de la mission permanente près les Nations Unies à New York est différente de celle de notre ambassade au Caire ou de notre consulat général à Boston. Il en est de même au Canada où un bureau administratif comme celui des finances et des services de gestion aura à traiter avec un public très différent de celui auquel aura affaire un bureau géographico-politique comme celui des Affaires de l'Amérique latine et des Caraïbes ou encore du bureau régional des passeports à Vancouver. Afin de cerner de façon plus précise la nature de ces différents publics, nous avons quelque peu modifié la définition de "public" et avons conseillé aux répondants d'y substituer les mots "clientèle" ou "contacts".

Les réponses en provenance des centres de responsabilité à l'étranger et au Canada nous ont amenés à établir les catégories générales suivantes pour les différents publics du Ministère:

- Touristes canadiens
- Hommes d'affaires canadiens
- Parlementaires canadiens
- Fonctionnaires fédéraux
- Parlementaires provinciaux
- Fonctionnaires provinciaux
- Diverses associations, institutions et organisations non gouvernementales du Canada et de l'étranger
- Presse canadienne et étrangère
- Gouvernements étrangers
- Population locale

Parmi les diverses sections du Ministère à l'étranger, les missions exclusivement bilatérales (l'ambassade du Canada dans une capitale nationale ou un consulat dans une ville importante) ont des rapports avec un public hétéro-