

S E R V I C E   A U   P U B L I C

Comme le prévoyait le rapport annuel 1979-1980, les activités du Ministère pendant la dernière année visaient principalement à:

- mesurer de façon plus précise l'ampleur et la teneur de la demande de services,
- accentuer la campagne d'information auprès du public sur l'existence et la disponibilité de services dans les deux langues officielles,
- vérifier si le déploiement des ressources correspond à la demande.

1. "Demande importante"

De par son mandat, le ministère des Affaires extérieures est appelé à desservir un public très varié (touristes, hommes d'affaires, parlementaires, fonctionnaires, journalistes, etc.). L'administration centrale à Ottawa, les bureaux régionaux de passeports au pays, les missions du Canada accréditées auprès de 157 pays et organisations internationales témoignent de la dispersion géographique de la clientèle du Ministère.

Suite à l'analyse des données recueillies (voir But 2.1, p. 21) le Ministère constate que les renseignements portant sur sa clientèle sont suffisants pour lui permettre de déterminer les ressources nécessaires pour assurer le service au public dans les deux langues officielles.

2. Information destinée au public et aux employés

Les vérifications menées au cours de l'année confirment que l'information officielle du Ministère destinée au public est à sa disposition dans les deux langues officielles (voir But 1.1, p. 19). Les mesures prises pour que le public sache que les services sont donnés dans les deux langues officielles sont également satisfaisantes. A cet égard, de nouveaux "posters", mettant l'accent sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles, ont été diffusés dans les missions, bureaux et directions (voir But 1.5, p. 19).