

Where this is not possible, the receptionist is able to call on a bilingual Canada-based staff member to assist.

1. Service to the Public

(F) Language Requirements of Positions

In general, rotational positions providing services to the public, to other federal agencies and to departmental units or employees are identified as bilingual. Since these positions represent a high proportion of all rotational positions, the percentage of bilingual rotational positions is correspondingly high (63.5%). As noted above, we are unable to ensure that locally engaged positions in contact with the public at posts abroad, are staffed by individuals having capability in both official languages. Employees are often fluent in a third, local language and while it is impossible to guarantee that all posts engaging people at the receptionist and/or consular assistant level will be able to find competent individuals who have a capability in both official languages as well, the Department is continuing its efforts to meet official languages requirements in this respect.

The language requirements of non-rotational positions in Canada are established in accordance with the criteria used throughout the Public Service. 46% of the Department's non-rotational positions are classified bilingual. Determination of whether a position serves the general public and the nature of the demand in linguistic terms are important elements in this identification process. For example, the language requirements of positions at the Ottawa and regional passport offices reflect the makeup of the

ou l'autre langue officielle, faute de quoi ils font appel à un employé canadien bilingue.

1. Service au public

F) Exigences linguistiques des postes

En général, sont désignés bilingues les postes permutants où les titulaires offrent des services au public, à d'autres organismes fédéraux et aux sections ou aux employés du Ministère. Ils représentent 63,5 % de tous les postes permutants. Comme nous l'avons fait remarquer plus haut, il nous est impossible de garantir que les postes comblés sur place à l'étranger et pour lesquels sont prévus des contacts avec le public seront comblés par des personnes possédant des aptitudes dans les deux langues officielles. Les employés parlent souvent couramment la langue locale et, même s'il est impossible de garantir que toutes les missions recrutant du personnel pour les postes de réceptionniste ou d'aide consulaire pourront trouver des candidats possédant des aptitudes dans les deux langues officielles, le Ministère poursuit ses efforts pour répondre aux exigences sur les langues officielles en la matière.

Ce sont les critères de la Fonction publique qui servent à déterminer les exigences linguistiques des postes non permutants au Canada (46 pour cent des postes non permutants du Ministère sont désignés bilingues). La désignation varie selon que le poste s'adresse ou non au grand public et selon la demande linguistique. Ainsi, les exigences linguistiques des postes à Ottawa et dans les bureaux régionaux des passeports sont fonction de la composition de la clientèle. En conséquence,

public served. Accordingly, a high proportion of the positions at the Ottawa and Montreal offices are identified as bilingual, whereas most positions in Vancouver and Edmonton are "English essential". There is at least one bilingual position in each regional passport office, thus enabling each office capably to serve its clientele in both official languages.

1. Service to the Public

(G) Emergencies

To serve the Canadian public in a personal emergency is a function of the Department which arises both at home and abroad. The network of consular assistance provides service world-wide, but its domestic activity is rarely acknowledged. The Department's record in consular affairs has been publicly commended on numerous occasions. We are aware that a vital aspect of rendering this service is the ability to do so in both official languages. Where a Canadian consular official is unavailable to assist in a second official language, arrangements are made to provide someone who can help.

The Canadian Government does not staff all of its telephone switchboards abroad after the close of the business day. In many cases of this nature, a bilingual tape is automatically operating whenever someone telephones after the end of the business day and during holidays. The tape provides basic necessary information in both official languages about whom to contact in an emergency. At the 17 posts where 24-hour guard service is provided, attempts have been made to provide the guard component with effective official languages capa-

une forte proportion des postes à Ottawa et à Montréal sont désignés bilingues, alors qu'à Vancouver et à Edmonton, la plupart d'entre eux sont désignés "Anglais essentiel". Cependant, chaque bureau régional des passeports a au moins un poste bilingue, ce qui lui permet de servir adéquatement sa clientèle dans les deux langues officielles.

1. Service au public

G) Cas d'urgences

Il arrive au Ministère, ici comme à l'étranger, d'avoir à fournir des services d'urgence aux Canadiens. Le réseau d'aide consulaire s'étend à l'échelle mondiale, mais ses activités au pays sont rarement reconnues. Le travail effectué par le Ministère au chapitre des affaires consulaires a fait l'objet d'éloges publics à de nombreuses occasions. Nous n'ignorons pas que l'aptitude à fournir des services consulaires dans les deux langues y fait pour beaucoup. Aussi, prend-on les dispositions nécessaires pour trouver quelqu'un de bilingue en l'absence d'un agent consulaire canadien capable de s'exprimer dans les deux langues.

Les standards téléphoniques du Gouvernement du Canada sont presque tous fermés après les heures ouvrables. Dans la plupart de ces cas, un enregistrement bilingue se met automatiquement en marche dès que quelqu'un téléphone après les heures ouvrables ou un jour de congé. Il fournit en français et en anglais les renseignements de base permettant de joindre une personne-ressource en cas d'urgence. Dans les 17 missions où il y a un service de garde de 24 heures, on s'est efforcé de bilinguiser l'équipe de faction. On utilise en outre un enregistrement bilingue. De plus amples détails