

Le Ministère est en mesure de fournir des services bilingues à ses clients dans chacun des bureaux régionaux de passeports. Cependant, des mesures ont été prises pour augmenter la capacité bilingue de certains bureaux. En outre, un système de conférence téléphonique entre Ottawa et les bureaux régionaux permet depuis quelques mois de traiter les demandes là où les ressources bilingues sont actuellement en nombre limitées.

Dans l'ensemble, le Ministère atteint ses objectifs en matière de services au public. Pendant les prochaines années, le Ministère s'emploiera à développer la qualité des services offerts au public. Il verra, entre autres, à:

1. établir des mécanismes de retour d'information permettant d'évaluer la satisfaction du public;
2. relever graduellement le profil de la compétence linguistique des postes de service au public;
3. accentuer sa participation sur la scène internationale en matière de bilinguisme;
4. entreprendre les vérifications nécessaires pour s'assurer du bon rendement et de l'efficacité soutenue des activités continues.

#### LANGUE DE TRAVAIL

Le Ministère a mené une enquête auprès des employés à l'administration centrale pour déterminer le degré de satisfaction quant à l'usage du français comme langue de travail. Une analyse préliminaire des résultats permet d'affirmer que l'usage du français dans les unités de travail y est assez important. Le taux de satisfaction des employés est aussi fort appréciable, 73% des francophones et 55% des anglophones se disant satisfaits ou très satisfaits de l'usage qu'ils peuvent faire du français au Ministère. En outre, le Ministère a mené plusieurs activités de vérification, notamment sur les instruments de travail et la formation professionnelle, pour s'assurer que les mécanismes en place favorisent l'usage du français.

Pendant la prochaine année, le Ministère accordera la priorité aux obstacles les plus importants qui s'opposent encore à l'usage du français et ce, à partir d'une analyse complète des données recueillies lors de l'enquête sur la satisfaction des employés. L'accent sera mis sur des interventions ponctuelles incitant les gestionnaires à encourager activement l'utilisation du français dans leur unité de travail.