

## SUMMARY

### Service to the Public

During the period covered by this report, the Department has taken new initiatives to ensure the active and direct provision of bilingual services both in Canada and abroad, and to increase the number of bilingual rotationals in certain employment groups.

### Abroad

Following a comparative study of the linguistic needs to the actual bilingual capacity of each post, it was found that 118 posts out of 121 met the established linguistic requirements. Steps are being taken to rectify the situation in the three posts concerned.

On the other hand, thanks to a relaxation of the criteria of eligibility for language training, 26 out of 29 unilingual locally-engaged receptionists took or are taking language courses. In the other three posts arrangements are in place to ensure bilingual services.

A study was initiated on the bilingual capacity of consular services the results will be known during 1985.

### In Canada

At Headquarters, 71 percent of those positions whose functions include services to the public are identified bilingual; 84 percent of the incumbents of these positions are recognized as bilingual.

The results of periodic audits conducted by the Official Languages Division have led to measures aimed at improving bilingual services, especially telephone reception and general services.

The Passport Office (Headquarters and regional offices) has a bilingual capacity of 93 percent among its employees in bilingual positions involving service to the public.

An intensive survey, conducted in June last year, concerning client satisfaction, strongly confirmed the availability of bilingual services in all Regional Passport Offices.

### Bilingual Rotationals

The total bilingual capacity of rotationals has remained at the same level as last year, approximately 62 percent.

- This year, the bilingual capacity of rotational officers, Foreign Service and Executive group, rose to 80.8 percent compared to last year's 79 percent.
- The bilingual capacity of rotational secretaries went from 52.6 percent to 50.7 percent in 1984.

## SOMMAIRE

### SERVICE AU PUBLIC

Au cours de la période visée par le présent rapport, le Ministère a pris de nouvelles mesures pour, d'une part, assurer la prestation active et directe de services bilingues, au Canada et à l'étranger, et, d'autre part, accroître le nombre de permutants bilingues dans certains groupes d'emploi.

### À l'étranger

Suite à un examen comparatif entre les besoins linguistiques et la capacité bilingue réelle de chaque mission, on note que 118 missions sur 121 satisfont aux exigences linguistiques établies. Des mesures sont prises pour rectifier la situation dans les trois missions concernées.

D'autre part, grâce à l'assouplissement des critères d'admissibilité à la formation linguistique, 26 des 29 réceptionnistes unilingues recrutées sur place ont suivi ou suivent actuellement des cours de langue. Dans les trois autres missions des arrangements sont prévus pour assurer les services bilingues.

Une étude a été amorcée sur la capacité bilingue des services consulaires, dont les résultats seront connus au cours de l'année 1985.

### Au Canada

À l'administration centrale, 71 p. cent des postes dont les fonctions comprennent le service au public sont identifiés bilingues, et 84 p. cent des titulaires sont reconnus bilingues.

Les résultats des vérifications périodiques effectuées par la Direction des langues officielles ont donné lieu à des mesures visant à améliorer les services bilingues, notamment la réception téléphonique et les services généraux.

Le Bureau des passeports (administration centrale et bureaux régionaux) possède une capacité bilingue de 93 p. cent chez les titulaires de postes bilingues comprenant des fonctions de service au public.

Un sondage intensif réalisé en juin dernier concernant la satisfaction de la clientèle, a largement confirmé l'existence de services bilingues dans tous les bureaux régionaux des passeports.

### Permutants bilingues

La capacité bilingue globale de l'effectif permutant se maintient au même niveau que l'an dernier, soit aux environs de 62 p. cent.

- Cette année, la proportion de bilingues chez les agents du service extérieur et les permutants du groupe de la direction (EX) s'élève à 80,8 p. cent comparativement à 79 p. cent l'an dernier.
- La capacité bilingue pour l'ensemble du groupe des secrétaires permutantes passe de 52,6 p. cent à 50,7 p. cent pour 1984.