

the Public Service average which is 83.9 percent. The linguistic proficiency in the second official language of these personnel is as follows:

- 33.3 percent are at advanced level C or possess an exemption;
- 57.3 percent are at intermediate level B;
- 9.4 percent are at elementary level A.

Taken separately, the Passport Office, both at headquarters and at Regional Offices, possesses a bilingual capacity of 97 percent in the case of incumbents occupying bilingual positions offering services to the public. To indicate to the public the availability of these bilingual services from Regional Passport Offices, advertisements were placed in the minority language press by the Department. Table VIII, in the annex, provides the bilingual capacity in each Regional Passport Office.

The Department is now in a position to measure public opinion on the linguistic aspect of the services offered at all Regional Passport Offices, thanks to a feed-back mechanism established in 1982. Public satisfaction with the quality of services offered in both official languages has been indicated with the responses received this year. To obtain a greater response from the public concerning the various linguistic aspects of services provided, the Passport Office has agreed to place a stamped return-card in every passport issued during a given period in each Regional Office.

As in the past, the Official Languages Division conducted a quarterly verification on the availability and the quality of bilingual telephone services at Regional Passport Offices and at departmental headquarters.

The Office of the Commissioner of Official Languages, within the framework of its audit program, presented its report to the Department in which it made recommendations relating to the Passport Office itself, as well as to the Regional Passport Offices. The Department will be giving in-depth study to each observation in the coming months.

The integration of employees from other departments to the new External Affairs Department is almost complete. The overall linguistic picture, therefore, is this year much more realistic. Senior Management decisions throughout the year aimed at increasing the bilingual capacity of FS, SCY, CR and EL groups should have positive effects on the whole rotational staff. Furthermore, a special effort will be made to gradually increase to 95 percent the bilingual capacity of rotational administrative officers.

L'ensemble de la fonction publique soit 83,9 p. cent. Le profil de compétence linguistique dans la seconde langue officielle pour ces employés est le suivant:

- 33,3 p. cent sont au niveau avancé C ou ont une exemption;
- 57,3 p. cent sont au niveau intermédiaire B;
- 9,4 p. cent sont au niveau élémentaire A.

Pris à part, le Bureau des passeports c'est-à-dire l'administration centrale et les bureaux régionaux, possède une capacité bilingue de 97 p. cent chez les titulaires de postes bilingues ayant des fonctions de service au public. Pour informer les citoyens de la disponibilité des services bilingues offerts dans les bureaux des passeports, le Ministère a fait paraître des annonces publicitaires dans les journaux de langue officielle minoritaire au Canada. Le tableau VIII, présenté en annexe, donne la capacité bilingue qui existe dans chacun des bureaux régionaux des passeports.

Grace à la mise en place, en 1982, d'un mécanisme de retour d'information, le Ministère est maintenant en mesure de connaître l'opinion exprimée par le public concernant l'aspect linguistique des services dispensés dans tous les bureaux régionaux des passeports. Les réponses reçues au cours de l'année démontrent que le public est satisfait de la qualité des services dans les deux langues officielles. Toutefois, en vue d'obtenir une plus grande réponse de la part du public concernant les divers aspects linguistiques des services, l'administration centrale des passeports a accepté de placer une carte-réponse pré-affranchie dans chacun des passeports émis au cours d'une période donnée dans chaque bureau régional.

Comme par le passé, la Direction des langues officielles a mené sur une base trimestrielle des vérifications quant à la disponibilité et la qualité des services téléphoniques bilingues dans les bureaux régionaux des passeports ainsi qu'à l'administration centrale du Ministère.

Dans le cadre de son programme d'évaluation, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a présenté son rapport au Ministère dans lequel il formule un certain nombre de recommandations touchant l'état de la situation linguistique au Bureau central des passeports ainsi qu'à ses bureaux régionaux. Le Ministère doit étudier en détail chacune de ces observations dans les prochains mois.

L'intégration au nouveau ministère des Affaires extérieures d'employés venant d'autres ministères est presque terminée. Ainsi, cette année, le tableau que nous présentons se rapproche davantage de la situation linguistique réelle. Les décisions prises par la haute gestion au cours de l'année visant à accroître progressivement la capacité bilingue des groupes FS, SCY, CR et EL auront des effets positifs sur l'ensemble de l'effectif permutant. En outre, un effort spécial sera accordé à l'augmentation graduelle de la capacité bilingue chez les agents d'administration permutants en vue d'atteindre 95 p. cent.