

<p>i) <u>More than 90%</u></p> <p>(a) English - 28 divisions or 35.4%</p> <p>(b) French - 1 division or 1.3%</p>	<p>i) <u>Plus de 90 %</u></p> <p>a) Anglais - 28 directions ou 35,4 %</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p>
<p>ii) <u>75% - 90%</u></p> <p>(a) English - 24 divisions or 30.4%</p> <p>(b) French - 2 divisions or 2.5%</p>	<p>ii) <u>75 % - 90 %</u></p> <p>a) Anglais - 24 directions ou 30,4 %</p> <p>b) Français - 2 directions ou 2,5 %</p>
<p>iii) <u>50% - 75%</u></p> <p>(a) English - 15 divisions or 19.0%</p> <p>(b) French - 1 division or 1.3%</p>	<p>iii) <u>50 % - 75 %</u></p> <p>a) Anglais - 15 directions ou 19 %</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p>
<p>iv) <u>50% - 50%</u></p> <p>(a) 5 divisions or 6.3%</p>	<p>iv) <u>50 % - 50 %</u></p> <p>5 directions ou 6,3 %</p>
<p>v) <u>Less than 1%</u></p> <p>(a) English - 0</p> <p>(b) French - 1 division or 2.5%</p>	<p>v) <u>Moins de 1 %</u></p> <p>a) Anglais - 0</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p>
<p>vi) <u>No Demand</u></p> <p>(a) English - 0</p> <p>(b) French - 2 divisions or 2.5%</p>	<p>vi) <u>Aucune demande</u></p> <p>a) Anglais - 0</p> <p>b) Français - 2 directions ou 2,5%</p>

To provide a more detailed picture, we have divided the domestic responses to the questionnaire into the traditional categories of geographic (20 divisions), functional (38 divisions) and administrative (21 divisions). On this basis, the breakdown of questionnaire returns is set out in Annex C: "French Language Demand on A Headquarters Division Basis".

Pour broser un tableau plus complet, nous avons classé les réponses venant du Canada selon les trois catégories caractéristiques, c'est-à-dire géographique (20 directions), fonctionnelle (38 directions) et administrative (21 directions). On trouvera à l'Annexe C la ventilation des réponses selon ce principe au tableau intitulé "Demande de français par direction à l'Administration centrale".

In the Department's headquarters operations, then, demand for services in both official languages is comparatively more balanced in the geographic bureaux than it is in the functional and administrative units. For example, 70% of geographic divisions provide over 3/4 of their services to the public in English, while 15% of geographic divisions provide over 3/4 of their services to the public in French. This concentration of public services in English is largely explained by such heavily anglophone constituencies as Commonwealth Division and the bureaux of United States Affairs and of Asian and Pacific Affairs. However, if the pattern of service to the public in both languages is relatively dominated by English in geographic divisions, this emphasis is more pronounced still in functional and administrative divisions. In the former, only 2.6% of divisions provide more than 50% of their services to the public in French; in the latter, no division uses French in more than half its public contacts and less than 5% of divisions provide services equally in French and English. This general pattern (in which of all divisions and sections considered, the administrative sector provides the least service in French) corresponds with striking similarity to the conclusions of the Lalande study. The 1965 report concluded that services provided in French by the central administration of the Department were "generally at a low level" compared to those provided by geographic and functional bureaux.

1. Service to the Public

(D) Visual Aspects

Question A-3 of the questionnaire (Annex A) directs

On voit donc que dans le cours des opérations à l'Administration centrale, la demande de services dans les deux langues officielles est comparativement plus équilibrée dans les bureaux géographiques qu'elle ne l'est dans les bureaux fonctionnels et administratifs. Par exemple, 70 % des directions géographiques offrent plus des trois quarts de leurs services au public en anglais, tandis que 15 % d'entre elles en fournissent les trois quarts en français. Cette concentration de services en anglais tient pour beaucoup aux clientèles massivement anglophones comme celle de la Direction des Affaires du Commonwealth, du Bureau des Affaires des États-Unis et du Bureau des Affaires de l'Asie et du Pacifique. Cependant, si l'anglais domine dans les directions géographiques, la tendance est plus accentuée encore dans les directions fonctionnelles et administratives. En effet, seulement 2,6 % des directions fonctionnelles fournissent plus de 50 % de leurs services au public en français; quant aux directions administratives, aucune n'utilise le français dans plus de la moitié de ses contacts avec le public et moins de 5 % fournissent à part égale des services en français et en anglais. Cette tendance générale (où, parmi toutes les directions et sections étudiées, le secteur administratif est celui qui fournit le moins de services en français) présente une analogie frappante avec les conclusions de l'étude Lalande. En effet, le rapport de 1965 indiquait que la proportion des services offerts en français par l'Administration centrale du Ministère était généralement faible par rapport aux bureaux géographiques et fonctionnels.

1. Service au public

D) Aspects visuels

La question A-3 du questionnaire (Annexe A) porte sur les divers aspects