

## SUMMARY

The Annual Report on Official Languages reviews the efforts made by the Department of External Affairs in the field of official languages in the three principal areas of the program: service to the public, language of work, and equitable participation of both language groups.

The Report presents an assessment of the progress achieved during the past year, sets forth the new goals that the Department intends to pursue and indicates the financial and human resources allocated to the official languages program.

### SERVICE TO THE PUBLIC

#### Abroad

Reception services, over the telephone and in person, are now ensured by the Department at all its posts. Approximately 69 percent of posts offer bilingual services directly and 31 percent have special arrangements in place when the receptionist is unilingual. In the latter case, receptionists are to undertake language training.

The bilingual capacity of rotational officers, Foreign Service and Executive group (EX), is 79 percent. During the year 23 new officers were recruited of whom 11, or 48 percent, were bilingual. When all newly recruited officers become bilingual, as required by departmental policy, the bilingual capacity of this group will be approximately 83 percent. The objective is 95 percent.

In the case of rotational secretaries, the bilingual capacity is presently 52.6 percent. Of the 18 secretaries recruited last year 8, or 44 percent, were bilingual. The objective for this group is 70 percent.

The Department has adopted a new policy in the case of Foreign Service personnel who have taken basic language training. Every effort will be made to post rotational personnel who have taken basic language training at government expense, during their first or second assignment, to a post where the principal language of work will be that learnt during training.

The Office of the Commissioner of Official Languages has sent the Department its audit report on the linguistic situation at the 27 posts visited during 1982.

#### In Canada

The Department counts on a largely bilingual staff to serve the Canadian population. Of those non-rotational bilingual positions providing services to the public, 85 percent of their incumbents are

## SOMMAIRE

Le rapport annuel sur les langues officielles fait le point sur les efforts déployés par le ministère des Affaires extérieures en matière de langues officielles dans les trois principaux domaines visés par le programme soit le service au public, la langue de travail et la participation équitable des deux groupes linguistiques.

Il présente une appréciation des progrès réalisés au cours de l'année, précise les nouveaux buts que le Ministère entend poursuivre et indique les ressources financières et humaines consacrées au programme des langues officielles.

### SERVICE AU PUBLIC

#### A l'étranger

Le Ministère a réussi à assurer dans toutes les missions la prestation des services bilingues de réception au téléphone et en personne. Environ 69 p. cent des missions offrent un service bilingue par l'intermédiaire de réceptionnistes bilingues et 31 p. cent des missions assurent un service bilingue au moyen d'arrangements spéciaux puisque les réceptionnistes sont unilingues. Dans ce dernier cas, les réceptionnistes sont tenus de suivre de la formation linguistique.

La capacité bilingue des agents du service extérieur y compris les agents du groupe de la direction (EX) est de 79 p. cent. Le Ministère a embauché cette année 23 nouveaux agents dont 11 ou 48 p. cent étaient bilingues. Lorsque tous les nouveaux agents seront devenus bilingues comme le prescrit la politique ministérielle, la capacité bilingue du groupe passera à environ 83 p. cent. L'objectif visé est de 95 p. cent.

Chez les secrétaires permutant(e)s, la capacité bilingue est de 52,6 p. cent. Le Ministère a embauché cette année 18 secrétaires dont 8 ou 44 p. cent étaient bilingues. Pour l'ensemble du groupe, l'objectif visé est de 70 p. cent.

D'autre part, le Ministère s'est doté d'une nouvelle politique à l'égard des employés du service extérieur qui suivent de la formation linguistique de base. Dans toute la mesure du possible, tout employé permutant qui termine une formation linguistique de base aux frais de l'État sera affecté, lors d'une première ou deuxième affectation, dans une mission où la langue principale de travail sera celle apprise en formation.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles a transmis au Ministère son rapport d'évaluation touchant la situation linguistique dans les 27 missions visitées au cours de 1982.

#### Au Canada

Le Ministère compte sur un personnel largement bilingue pour servir la population canadienne. Ainsi, 85 p. cent des titulaires de