

### SERVICE TO THE PUBLIC

The Department established for the year 1980-81 the objective of improving the quality of service offered to the public. Principally, the activities related to this objective are aimed at:

- a) evaluating the bilingual capacity of locally-engaged staff in Canadian posts abroad;
- b) gradually raising the linguistic profile of positions offering services to the public;
- c) setting up information return mechanisms enabling the Department to evaluate public satisfaction;
- d) increasing the Department's participation on the international scene in the field of bilingualism; and
- e) undertaking the necessary audits to ensure the high efficiency and sustained effectiveness of these activities.

#### EVALUATION OF LOCALLY-ENGAGED STAFF

During the past year, the Department conducted a study designed to evaluate the bilingual capacity of locally-engaged staff (L.E.S.) at 120 posts abroad. In close conjunction with each post, L.E.S. offering services to the public were identified, a subjective evaluation was made of each person's linguistic competence, and certain of the L.E.S. were given a linguistic test. The tests, in turn, were corrected by the Testing Section of the Public Service Commission.

It was observed that reception and telephone services were offered in 98 missions using L.E.S. and that in half of these posts the personnel did not have sufficient bilingual capability to offer these services in both official languages. One should, however, note that the demand for second language services in these latter posts is 10% or less. The Department recognizes the great difficulties evidenced by the bilingual capacity of L.E.S. and in this regard has issued directives accompanied by an information sheet listing commonly used expressions to ensure adequate reception and telephone services. This document has been sent to all posts and also to all Bureaux and Divisions at Headquarters. It is, of course, understood that this measure will not resolve all of the problems abroad. Posts, consequently, which presently do not have sufficient capacity to offer bilingual telephone reception, should take the necessary action to improve the situation. A follow-up of this situation will be part of the Plan for the coming year.

### SERVICE AU PUBLIC

Le Ministère s'est fixé comme objectif global pour l'année 1980-1981 d'améliorer la qualité des services offerts au public. Les activités visaient principalement à:

- a) évaluer la capacité bilingue du personnel recruté sur place à l'étranger;
- b) relever graduellement le profil de compétence linguistique des postes reliés au service au public;
- c) établir des mécanismes de retour d'information permettant d'évaluer la satisfaction du public;
- d) accentuer la participation du Ministère sur la scène internationale en matière de bilinguisme; et
- e) entreprendre les vérifications nécessaires pour s'assurer du bon rendement et de l'efficacité des activités.

#### ÉVALUATION DE LA CAPACITÉ BILINGUE DES EMPLOYÉS RECRUTÉS À L'ÉTRANGER

L'apport important du Ministère à l'objectif service au public au cours de la dernière année est la conduite de l'étude qui a permis d'évaluer la capacité bilingue des employés recrutés sur place dans les 120 missions à l'étranger. En étroite collaboration avec chaque mission, une liste complète du personnel recruté sur place et offrant des services au public a été dressée et après une évaluation subjective du niveau de compétence linguistique certains employés ont été soumis à un test linguistique. La section du testing de la Commission de la Fonction publique a assuré la correction de ces tests de connaissances linguistiques.

On constate qu'au moment de l'enquête, la fonction réception et service téléphonique était assurée dans 98 missions par des employés recrutés sur place et que la moitié de ces missions n'avaient pas une capacité bilingue suffisante pour offrir ces services. Dans ces missions, on évaluait toutefois à 10% ou moins la demande de service dans la seconde langue officielle. Le Ministère reconnaît un obstacle sérieux à l'offre des services bilingues par le personnel recruté à l'étranger et à cet effet a préparé des directives accompagnées d'un feuillet bilingue sur les diverses expressions utilisées pour assurer la réception et le service téléphonique. Ce document a été transmis à toutes les missions ainsi qu'aux Bureaux et Directions situés à Ottawa. Il est entendu que cette mesure, à elle seule, ne pourra résoudre les problèmes à l'étranger. Les missions qui n'ont pas une capacité bilingue suffisante pour offrir les services de réception téléphonique seront invitées à prendre les mesures nécessaires pour améliorer la situation. Le suivi de cette enquête fera l'objet d'une attention spéciale dans la planification de cette année.