

Department can, therefore, engage from next year on, bilingual or unilingual secretaries based on eligibility lists established following the evaluation of candidates and according to the merit principle. It must be added that this type of staffing will be also used for the recruitment of clerks (CR).

The Department set-up a basic language course for rotational secretaries who wished to increase their linguistic competence from elementary level A to intermediate level B. Five secretaries registered for the course.

It must be mentioned that the Department has adopted a new policy concerning Foreign Service employees who take basic language training. From 1984 every effort will be made to post rotational personnel who have completed basic language training at government expense, as a first or second assignment, to a post where the principal language of work is that learnt during training.

The Management Review and Audit Bureau inspected 32 posts during the course of the past year. The follow-up of each observation concerning official languages made by the verification team is ensured by the Management Review Division and by the Official Languages Division. These audits are registered in the triannual audit program of the Department.

Within the framework of its evaluation program, the Office of the Commissioner of Official Languages presented its report to the Department. This report included a number of recommendations relating to the linguistic situation in the 27 posts visited in 1982. Each recommendation will be studied in detail in the coming months.

To improve the quality of services in both official languages abroad, the Department established, over a year ago, a permanent feed-back system relating to public satisfaction. Given that the results over the past year were inconclusive due to the small number of comments received from posts, and from members of the public, the Department has decided to continue this form of inquiry aimed at its public abroad.

In Canada

At headquarters and at Regional Passport Offices particular attention is given to providing the Canadian population with bilingual services. To provide these services, the Department relies on a largely bilingual staff. Eighty-five percent of non-rotationals occupying bilingual positions whose duties include service to the public are bilingual. This bilingual capacity, it should be noted, is superior to

personnel bilingue ou unilingue à leur entrée en fonction. Ainsi, le Ministère pourra embaucher dès l'an prochain des secrétaires bilingues et unilingues selon les listes d'admissibilité établies à la suite de l'évaluation des candidat(e)s et selon le principe du mérite. Il faut ajouter que ce type de dotation sera également utilisé pour le recrutement des nouveaux commis aux écritures (CR).

Le Ministère a mis sur pied un cours de formation linguistique de base à l'intention des secrétaires permutant(e)s qui désiraient rehausser leurs compétences linguistiques du niveau élémentaire A au niveau intermédiaire B. Cinq secrétaires se sont inscrit(e)s à ces cours.

Il faut mentionner que 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. Ainsi, à compter de 1984, tout employé permutant qui termine une formation linguistique de base aux frais de l'État sera affecté, dans toute la mesure du possible, lors d'une première ou deuxième affectation, dans une mission où la langue principale de travail sera celle apprise en formation.

La Direction du contrôle de la gestion a entrepris au cours de la dernière année des activités de vérification dans 32 missions. Le suivi pour chacune des observations formulées par l'équipe de vérification concernant les langues officielles était assuré par la Direction du contrôle de la gestion et par la Direction des langues officielles. Ces vérifications s'inscrivent dans le programme triennal de vérification 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 dans les 27 missions visitées en 1982. Le Ministère doit étudier en détail chacune de ces observations dans les prochains mois.

Dans le but d'améliorer la qualité des services dans les deux langues officielles à l'étranger, le Ministère instaurerait il y a plus d'un an déjà, un mécanisme permanent de retour d'information concernant la satisfaction de la clientèle. Étant donné que les résultats obtenus au cours de la dernière année sont peu concluants en raison du nombre restreint de commentaires formulés tant par les missions que par la clientèle, le Ministère a décidé de poursuivre cette forme d'enquête auprès de son public à l'étranger.

Au Canada

L'administration centrale ainsi que tous les bureaux régionaux de passeports accorde une attention toute particulière lorsqu'il s'agit d'offrir des services bilingues à la population canadienne. A cet effet, le Ministère compte sur un personnel largement bilingue soit 85 p. cent pour l'ensemble de l'effectif non permutant occupant des postes bilingues comportant des fonctions de service au public. Il est à noter que cette capacité bilingue est supérieure à celle qui existe pour