

SERVICE TO THE PUBLIC

By virtue of its mandate, the Department of External Affairs is called upon to serve a widely varied public (tourists, businessmen, parliamentarians, public servants, journalists and so on). Headquarters in Ottawa, the regional passport offices throughout the country, as well as the Canadian posts accredited to 157 countries and international organizations, testify to the geographical dispersion of the Department's clientele.

In this context, and in view of the nature of the services offered, it is important to bring attention to the definition of the phrase "significant demand". It must be applied within the context of the "reasonable person" approach and bilingual services provided wherever required. However, in case of doubt as to the numeric significance of demand, the matter should be resolved in favour of providing services in both official languages.

The analysis carried out in preparation for the drafting of the 1978-1979 Official Languages Plan demonstrated that the Department had already taken steps to ensure a bilingual capacity wherever necessary. The audit aspect

SERVICE AU PUBLIC

De par son mandat, le ministère des Affaires extérieures est appelé à desservir un public très varié (touristes, hommes d'affaires, parlementaires, fonctionnaires, journalistes etc.). L'administration centrale à Ottawa, les bureaux régionaux de passeports au pays, les missions du Canada accréditées auprès de 157 pays et organisations internationales témoignent de la dispersion géographique de la clientèle du Ministère.

Dans ce contexte et compte tenu de la nature des services offerts, il est important de rappeler la définition de l'expression "demande importante". Il faut lui donner la signification qui relève du sens commun et il convient de dispenser les services dans les deux langues officielles partout où il y a demande. Toutefois, en cas de doute sur l'importance numérique de la demande, la question doit être résolue en fournissant les services dans les deux langues officielles.

L'analyse effectuée en prévision de l'élaboration du Plan des langues officielles 1978-1979 a démontré que le Ministère avait déjà pris des mesures pour assurer une capacité bilingue partout où c'était nécessaire. L'aspect vérification a donc pris une importance particulière en 1978-1979: vérification