

itself to the various visual aspects which indicate to the Department's public that services are available in the two official languages. These include telephone directories, signs, publications, forms of all sorts and public notices. At posts abroad, these visible aspects have the additional essential function of indicating to residents of the host country that Canada is a country with two official languages.

I Canada-Based Operations

i) Telephone Directory

The Departmental telephone directory is revised monthly and published in alternate months in English and French.

ii) Signs

Of the 84 divisions and sections replying to the questions (Ottawa headquarters plus the six regional passport offices) all indicated that divisional or office signs were in both official languages.

iii) Publications, Forms and Public Notices

71% of the returns indicated a positive response to these questions. For the rest, the questions were not applicable to their operations.

II Posts Abroad

i) Telephone Directories

All 99 posts replied to this question. The responses indicate that 35.7% of posts are listed in the local telephone directory in both official languages; 64.3% are listed either in only one of the

visuels qui indiquent à la clientèle du Ministère qu'elle peut être servie dans l'une ou l'autre des langues officielles. Il s'agit des annuaires téléphoniques, des panneaux, des publications, des formules de toutes sortes et des avis publics. Dans les missions à l'étranger, ces signes extérieurs servent en outre à faire connaître aux résidents du pays hôte le caractère officiellement bilingue du Canada.

I Opérations au Canada

i) Répertoire téléphonique

Le répertoire téléphonique du Ministère est mis à jour mensuellement et publié alternativement en français et en anglais.

ii) Panneaux

Toutes les directions et sections interrogées, soit 84, (Administration centrale à Ottawa plus six bureaux des passeports régionaux) ont indiqué que les panneaux de la direction ou du bureau étaient libellés dans les deux langues officielles.

iii) Publications, formules et avis publics

Dans 71 % des cas la réponse était affirmative. Les questions ne s'appliquaient pas aux autres.

II Missions à l'étranger

i) Annuaire téléphonique

Les 99 missions ont répondu à cette question. Il ressort que 35,7 % d'entre elles sont inscrites dans l'annuaire téléphonique local dans les deux langues officielles; 64,3 % d'entre elles ne le sont que dans l'une des langues offi-

official languages or only in the language of the host country. As the majority of negative responses indicated, the problem of telephone listing is most often beyond the authority of the post to regulate; the post has no option but to follow local custom which often allows listing only in the local language. Where this is not the case, several posts (San Francisco, Santiago) noted that they will revise their listings so that they will appear in both official languages in the next edition of the directory.

ii) Signs

All posts save one (Dublin) indicated that the main sign outside the mission was in both official languages. Dublin is changing this immediately.

As for signs inside the mission, 70% of posts replied that all signs were in both official languages. Of the remainder, most indicated that internal signs were generally speaking in both official languages or that there were no public signs within the mission's offices.

iii) Publications, Forms and Public Notices

65% of posts noted that all publications, forms and public notices destined for their publics were in both official languages. As for the rest, public notices in particular, were sometimes only in the local language as this was considered to be most effective.

cielles ou dans la langue du pays hôte. Comme l'ont indiqué la majorité des missions qui ont répondu négativement à cette question, le problème de l'inscription téléphonique échappe la plupart du temps à l'autorité de la mission; elle n'a d'autre solution que de respecter la pratique de l'endroit qui, souvent, ne permet que l'utilisation de la langue locale. Dans les pays où cette coutume ne s'applique pas, plusieurs missions, (San Francisco et Santiago) ont fait remarquer qu'elles allaient revoir leur inscription de manière à ce qu'elle apparaisse en français et en anglais dans la prochaine édition de l'annuaire.

ii) Panneaux

Toutes les missions, sauf celle de Dublin, ont indiqué que le principal panneau à l'extérieur de l'édifice était dans les deux langues officielles. La mission de Dublin s'occupe actuellement de corriger la situation. Quant aux panneaux placés à l'intérieur, 70 % des missions ont répondu qu'ils étaient tous rédigés en français et en anglais. Sur les 30 % qui restent, la plupart ont signalé que les panneaux intérieurs étaient bilingues ou qu'il n'y avait aucun panneau à l'intention du public dans les bureaux de la mission.

iii) Publications, formules et avis publics

Les missions ont fait remarquer dans une proportion de 65 % que tous les avis publics, formules et publications destinés à leur clientèle étaient bilingues. Les autres missions ont indiqué que, par souci d'efficacité, les avis publics surtout, étaient rédigés dans la langue locale.