

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 la Loi sur les langues officielles, soit le service au public, la langue de travail, la participation équitable des deux groupes linguistiques.

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

SERVICE AU PUBLIC

Compte tenu de la diversité des services dispensés et de la dispersion géographique de sa clientèle, le Ministère a fait porter ses efforts sur les services offerts tant à l'Administration centrale à Ottawa qu'aux bureaux régionaux de passeports et aux missions du Canada à l'étranger.

Dans le but de mesurer de façon plus précise la demande de services, le Ministère a effectué une analyse des données statistiques sur le public voyageur à l'étranger. Il a également élaboré et soumis au Conseil du Trésor de nouvelles pratiques administratives permettant de mieux déterminer la capacité bilingue requise et réelle dans chaque mission. L'application de ces mesures révèle que sur 109 missions (certaines ont de multiples accréditations) 102 atteignent la capacité visée. Une fois terminée la cueillette des données sur la compétence linguistique du personnel embauché sur place, le Ministère disposera d'un tableau plus complet sur la capacité bilingue des missions. Néanmoins, on peut déjà affirmer que les missions sont en mesure de servir le public dans les deux langues officielles. De plus, une enquête a permis d'établir que les missions avaient mis en place des mesures permettant d'offrir les services après les heures normales de travail.

Sur le plan de l'information destinée au public, les vérifications confirment qu'elle est à sa disposition dans les deux langues officielles. De nouveaux "posters" ont été réalisés et diffusés dans les missions, bureaux et directions afin de mettre l'accent sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Enfin des mesures ont été prises pour que la publicité destinée au public soit diffusée dans les médias des groupes linguistiques minoritaires.