

Of a total of 109 posts (some of which have multiple accreditation), 23 have reached the bilingual capacity sought, whereas 22 exceed that capacity.

With regard to service to the public at posts, the Department has exceeded its objectives, but there are still some difficulties. The Department has no data on the linguistic proficiency of locally-engaged employees, who constitute two-thirds of post personnel. Managers are sensitive to the bilingualism aspect in the recruitment of local personnel, but the qualitative and quantitative aspects will have to be studied in depth. Further, the Department does not have data on the linguistic capacity of the 690 officers from other departments sharing responsibility for service to the public.

Concrete measures have been taken to ensure service in both official languages outside working hours. A number of missions have automatic telephone answerers which transmit messages in English and in French. Furthermore, local institutions and authorities are provided, on a continuing basis, with current addresses and telephone numbers of personnel to be reached in case of emergency.

Au chapitre du service au public dans les missions, le Ministère a dépassé ses objectifs, mais des difficultés existent encore. En effet, le Ministère n'a aucune donnée sur la compétence linguistique des employés recrutés sur place, lesquels constituent les 2/3 du personnel des missions. Toutefois, les gestionnaires sont sensibles à l'aspect bilinguisme dans le recrutement du personnel local mais les aspects qualitatifs et quantitatifs devront faire l'objet d'une étude approfondie. De plus, le Ministère ne dispose pas des données sur la capacité linguistique des 690 fonctionnaires des autres ministères qui partagent avec lui la responsabilité du service au public.

En dehors des heures ouvrables, des mesures concrètes ont été prises afin d'assurer les services dans les deux langues officielles. Ainsi, bon nombre de missions sont pourvues de répondeurs téléphoniques automatiques qui transmettent les messages en anglais et en français. En outre, les autorités et les institutions locales sont tenues au courant, de façon continue, des coordonnées du personnel à joindre en cas d'urgence. En règle générale, les agents de service sont bilingues. Le Ministère poursuit également ses efforts pour assurer un niveau de bilinguisme adéquat après les heures ouvrables même dans les pays où les répondeurs téléphoniques ne peuvent être utilisés.