

possible risk of inadvertently sending some material to posts in English only, while awaiting the appropriate French language translation.

Despite the fact that 80% of the division's positions are identified bilingual and that over 40% of these positions are filled by individuals having French as the preferred language of work, problems of serving its public are not unique to this division. But simply because this division provides personal services it is a major interface with the Department's employees and this gives the results of its work a very sensitive high profile.

As we note in the following section on personal and central services, the Department's employees sometimes confuse these two kinds of services and often think of one administrative division as having overall responsibility for these services together.

Nevertheless our general observations lead us to conclude that the administrative units supplying personal and central services are appropriate areas of special focus in the implementation of the Department's Official Languages Plan because of the importance of the services supplied and the quality of the services to be maintained. Improvements in this situation are discussed in detail in the Language of Work section of the Plan.

2. Language of Work

(B) Personal and Central Services

As noted above, our study of three specific departmental divisions revealed that staff working in

aux missions des documents en anglais seulement en attendant de disposer de la traduction voulue.

Malgré le fait que 80% des postes de la direction sont désignés bilingues et que 40% d'entre eux sont occupés par des personnes dont la langue de travail préférée est le français, il survient effectivement des problèmes lorsqu'il s'agit de servir le public dans les deux langues officielles. Mais comme cette direction assure des services personnels, elle est en contact avec un grand nombre d'employés du Ministère, ce qui donne une très grande visibilité à son travail et rend sa situation délicate.

Comme nous l'indiquons dans la partie suivante, qui porte sur les services personnels et centraux, les employés du Ministère confondent parfois les deux genres de services et ont souvent l'impression qu'une seule direction administrative en assume toute la responsabilité.

Quoiqu'il en soit, ces observations d'ordre général nous amènent à conclure que les unités administratives assurant des services personnels et centraux constituent, en raison de l'importance des services qu'elle rend et de la qualité qu'il faut y maintenir un secteur où il convient que le Ministère concentre l'application de son plan des langues officielles. On discute en détail des améliorations à apporter dans la partie du Plan intitulée "Langue de travail".

2. Langue de travail

B) Services personnels et centraux

Comme nous l'avons déjà fait remarquer, l'étude de trois directions ministérielles a révélé que le personnel

French encounter difficulties when they try to avail themselves of personal and central services in French. Posts abroad reported the same experience.

Replies to question 2 of the survey indicated that basic reference texts dealing with these services were available in both official languages. Replies to question 3 with respect to access in either official language to central and personal services indicate that access in French to these services is much more limited than it is when using English to communicate. That this problem can exist despite the fact that in at least one administrative division 80% of the positions filled are identified as 'bilingual' suggests that within the Department's administrative sector as a whole the source of the problem with regard to access to these services in French could be a poor distribution of bilingual positions and/or incumbents who do not meet the language requirements of the positions. The problem could also be the result of inadequate language training. Thus there may well be services in some administrative divisions which can be provided adequately only in English because of a lack of appropriately identified positions or because there has been no improvement in the incumbent's linguistic capability since the position was identified "bilingual". The source of the problem becomes all the more difficult to identify because it appears that employees do not clearly perceive the separation among divisions of the responsibility for the provision of personal as opposed to central service.

travaillant en français éprouve des difficultés lorsqu'il essaie de se prévaloir de services personnels et centraux dans sa langue de travail. Les missions à l'étranger ont fait état de la même situation.

Les réponses à la question n° 2 ont indiqué que les documents de référence portant sur ces services sont disponibles dans les deux langues officielles. La troisième question traitait de l'accessibilité aux services personnels et centraux dans l'une ou l'autre des langues officielles; les réponses ont montré qu'il était beaucoup plus facile d'y avoir accès en anglais qu'en français. Que ce problème puisse exister en dépit du fait que dans au moins une direction administrative 80% des postes sont désignés bilingues donne à penser que la source du problème dans l'ensemble du secteur administratif du Ministère tient peut-être à une mauvaise répartition des postes bilingues ou au fait que les employés ne satisfont pas aux exigences linguistiques du poste. Une formation linguistique inadéquate pourrait aussi en être la cause. En conséquence, il se peut très bien que des services ne puissent être offerts convenablement qu'en anglais en raison du manque de postes adéquatement désignés ou parce qu'il n'y a eu aucune amélioration des aptitudes linguistiques du titulaire depuis que le poste a été désigné bilingue. L'origine du problème devient d'autant plus difficile à déterminer du fait que les employés, semble-t-il, ne voient pas clairement la répartition entre les directions des responsabilités en ce qui concerne la prestation des services personnels par opposition aux services centraux.