

SERVICE TO THE PUBLIC

Goals

- i) To provide services to the travelling public at passport offices in Canada and at posts in both official languages wherever significant demand exists.
- ii) To provide service to official Canadian visitors (parliamentarians, federal officials, provincial ministers and officials) in both official languages.
- iii) To provide information on Canadian foreign policy and departmental operations to the Canadian public in both official languages.
- iv) To communicate with foreign governments and international organizations in the appropriate official language.

SERVICE TO THE PUBLIC

Activities Related to these Goals

- i) The Ottawa and regional passport offices are staffed to serve travelling Canadians in either official language. The offices in Montreal, Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto and Halifax each have at least one identified bilingual position and are therefore capable of providing services in both official languages.
Activity already in effect
- ii) Abroad all posts are considered for the purposes of this Plan to be extensions of the National Capital area. Consequently, all posts must have adequate bilingual capability. Recognizing the impossibility of

SERVICE AU PUBLIC

Buts:

- i) Fournir aux voyageurs s'adressant aux bureaux des passeports au Canada et aux missions à l'étranger des services dans les deux langues officielles à chaque endroit où une demande importante existe.
- ii) Fournir aux visiteurs canadiens officiels (parlementaires, représentants fédéraux, ministres et représentants provinciaux) des services dans les deux langues officielles.
- iii) Fournir à la population canadienne des renseignements sur la politique étrangère du Canada et sur les opérations du Ministère dans les deux langues officielles.
- iv) Communiquer avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales dans la langue officielle qui convient.

SERVICE AU PUBLIC

Activités liées à ces buts

- i) Les bureaux des passeports d'Ottawa et des régions sont dotés de manière à servir les voyageurs canadiens dans l'une ou l'autre langue officielle. Les bureaux de Montréal, Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto et Halifax comptent tous au moins un poste désigné bilingue et sont par conséquent en mesure de fournir des services dans les deux langues officielles.
Déjà en oeuvre
- ii) Pour les fins du présent Plan, toutes les missions à l'étranger sont considérées comme des prolongements de la région de la capitale nationale. En conséquence, elles doivent toutes pouvoir fonctionner de façon satisfai-

always meeting this standard, we have prepared a preliminary post listing (attached as Annex E) which identifies those posts where we can guarantee that we will at all times have a bilingual capability to serve the public, those where we will normally maintain a bilingual capability and those where such capability is required by the nature of the organization to which the post is accredited. Our intent is not to create expectations that the occupant of the position first in contact with the public will have a bilingual capability. Instead the post will have the functional capability to respond in the official languages appropriate to the occasion. For this purpose, the necessary instructions will appear in the manual of post administration. The Department will use these lists as working documents to aid in the assignments to positions at these posts.

Activity complete by
December 31, 1979

iii) We recognize that a 1% public demand for services in French in London may well exceed in volume a 25% demand for services in Santiago. To better gauge the extent and nature of official languages demand and usage the Department is seeking additional data from posts. The listing of posts by categories will be amended on the basis of these data and appropriate follow-up measures will be taken when necessary.

Activity complete by
September 30, 1979

iv) Headquarters will survey all posts to ascertain the level of bilingual services provided the Canadian public when posts are closed at the end of the work day, on weekends, or on holidays. Posts which do not have telephone recordings in both official languages will be instructed where technically

sante dans les deux langues. Vu l'impossibilité de respecter ces principes de façon systématique, nous avons préparé une liste préliminaire (voir Annexe E ci-jointe) qui énumère les missions où nous pourrions garantir des services bilingues en tout temps, celles où nous les assurons normalement et celles où les services de ce genre sont obligatoires étant donné la nature de l'organisation auprès de laquelle la mission est accréditée. Nous ne voulons pas donner l'impression que le titulaire du premier poste auquel aura affaire le public sera bilingue, mais bien que la mission disposera des ressources voulues pour répondre dans la langue officielle indiquée dans les circonstances. A cet effet, les instructions nécessaires seront inscrites au manuel d'administration des missions. Le Ministère utilisera la liste comme document de travail lorsqu'il s'agira de pourvoir les postes des missions en question.

Terminé d'ici au 31 décembre 1979

iii) Nous convenons que la demande de services en français à Londres (1 %) peut fort bien excéder en nombre les 25 % de la demande à Santiago. Afin de mieux évaluer la nature et l'étendue de la demande et de l'usage des deux langues officielles, le Ministère cherche à obtenir des renseignements supplémentaires auprès des missions. La liste des missions par catégories sera modifiée à partir des données recueillies et les mesures de rappel appropriées seront prises au besoin.

Terminé d'ici au 30 septembre 1979

iv) L'Administration centrale mènera une enquête auprès de toutes les missions afin de déterminer le niveau de bilinguisme fourni au public canadien après la fermeture des bureaux et pendant les fins de semaine et les jours de congé. On donnera instruction aux missions qui ne font pas encore usage d'enregistrements téléphoniques