

CA1
EA
D22
1978/79
DOCS

LIBRARY DEPT. OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS

1978-1979 OFFICIAL LANGUAGES PLAN

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

PLAN DES LANGUES OFFICIELLES 1978-1979

FOREWORD

This document constitutes the first detailed work plan outlining the objectives, goals and activities for our Department in connection with the official languages policy established by the government.

2. The Official Languages Plan describes the current situation in the Department very clearly. It also sets forth realistic goals and activities which will lead to desirable and necessary improvements. The Plan reiterates the commitment made by the Department to serve the public in the official language of its choice, to ensure equality of access to jobs within the Department to Canadians speaking either or both of the official languages, and to ensure that the two languages groups participate on an equitable basis in the activities of the Department.

3. In view of the very nature of its responsibilities, and unlike the other departments of the Government of Canada, the Department of External Affairs must make special efforts to reach its official language objectives not only in Ottawa, but also in more than 100 posts around the world. This scattering complicates application of our plan, but also forces us to rethink our traditional attitudes and to re-examine established practices, in order to implement our official languages program as effectively as possible.

4. The departmental Official Languages Plan has therefore been devised in a practical and realistic form. It is a working tool which will enable the Department to implement an official languages program within as short a time as possible. In this way, the Department of External Affairs is clearly renewing its commitment to perform its tasks both in Canada and abroad in both official languages.

AVANT-PROPOS

Ce document constitue le premier plan de travail détaillé exposant les objectifs, les buts et les mesures touchant notre Ministère en fonction de la politique établie par le gouvernement en matière de langues officielles.

2. Le Plan des langues officielles décrit très clairement la situation actuelle au sein du Ministère. Il établit également des buts et des mesures réalistes qui conduiront à des améliorations désirables et nécessaires. Le Plan réitère l'engagement pris par le Ministère de servir le public dans la langue officielle de son choix, d'assurer aux Canadiens, parlant l'une ou l'autre des langues officielles ou les deux, égalité d'accès aux emplois dans les cadres du Ministère et de faire en sorte que les deux groupes linguistiques participent de façon équitable aux activités du Ministère.

3. En raison de la nature même de ses fonctions, et à la différence des autres ministères du Gouvernement du Canada, le ministère des Affaires extérieures doit s'appliquer d'une façon toute particulière à l'atteinte de ses objectifs en matière de langues officielles non seulement à Ottawa, mais tout aussi bien dans plus de 100 missions établies à travers le monde. Cet éparpillement complique l'application de notre plan mais nous oblige également à repenser nos attitudes traditionnelles et à réexaminer des pratiques installées à demeure afin de mettre en oeuvre de la manière la plus efficace notre programme de langues officielles.

4. Le Plan des langues officielles du Ministère a donc été conçu sous une forme pratique et réaliste. Il constitue un instrument de travail qui permettra au Ministère d'appliquer, dans les meilleurs délais, un programme en matière de langues officielles. Ce faisant, le ministère des Affaires extérieures renouvelle clairement son engagement de s'acquitter de ses fonctions au Canada et à l'étranger dans les deux langues officielles.

5. We can be glad of the extent to which the Department already projects Canada's linguistic duality. However, we must heed the recommendations for change set forth in the Departmental Plan in line with Canada's linguistic heritage. The Department intends to continue the evolutionary process required for it to become fully representative of a country with two official languages, offer the public the quality of service it is entitled to, and provide our employees with an environment that is favourable to their career development.

5. Nous pouvons nous réjouir du niveau atteint par le Ministère dans sa projection de la dualité linguistique canadienne. Nous ne pouvons cependant fermer les yeux sur l'évolution recommandée par le Plan ministériel en harmonie avec le patrimoine linguistique du Canada. Le ministère compte poursuivre son évolution et devenir le fidèle reflet d'un pays qui possède deux langues officielles, fournir au public la qualité de service à laquelle il a droit et à nos fonctionnaires la qualité de milieu où ils peuvent s'épanouir.

Le Sous-secrétaire d'État
aux Affaires extérieures,

Allan Gotlieb

Under-Secretary of State
for External Affairs.

FOREWORD
AVANT-PROPOS

TABLE OF CONTENTS

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
Introduction	
Introduction	1
Preparation of the Plan	
Préparation du Plan	4
I CURRENT SITUATION	
SITUATION ACTUELLE	6
1. Service to the Public	
Service au public	6
(A) General	
Généralités	6
(B) Posts Abroad	
Missions à l'étranger	9
(C) Canada-Based Operations	
Opérations au Canada	13
(D) Visual Aspects	
Aspects visuels	15
I Canada-based Operations	
Opérations au Canada	16
II Posts Abroad	
Missions à l'étranger	17
(E) Degree of Public Satisfaction	
Degré de satisfaction du public	18
(F) Language Requirements of Positions	
Exigences linguistiques des postes	20
(G) Emergencies	
Cas d'urgences	21

	<u>PAGE</u>
I CURRENT SITUATION SITUATION ACTUELLE	22
2. Language of Work Langue de travail	22
(A) Actual Language of Work Langue de travail réelle	22
i) Actual Language of Work Abroad Langue de travail réelle à l'étranger	23
ii) Actual Language of Work in Ottawa Langue de travail réelle à Ottawa	26
Geographic Division Direction géographique	27
Functional Division Direction fonctionnelle	28
Administrative Division Direction administrative	29
(B) Personal and Central Services Services personnels et centraux	30
(C) Work Instruments Instruments de travail	32
(D) Professional Training Formation professionnelle	33
(E) Language Requirements of Positions Exigences linguistiques des postes	34
I CURRENT SITUATION SITUATION ACTUELLE	37
3. Participation Participation	37
Historical Overview Historique	37
Recent Experience Expérience récente	38

	<u>PAGE</u>
(A) Rotational Employees Employés permutants	39
1 FS Group Groupe FS	39
2. Secretaries Secrétaires	42
3. Clerical Employees Employés de bureau	43
4. Communicators Communicateurs	44
5. Electronic Technicians Techniciens en électronique	45
6. Security Guards Gardes de sécurité	45
(B) Non-Rotational Employees Employés non permutants	46
I CURRENT SITUATION SITUATION ACTUELLE	47
4. Language Training Formation linguistique	47
Past and Present Policy Politique passée et actuelle	47
I CURRENT SITUATION SITUATION ACTUELLE	50
5. Official Languages Administration Administration de la politique des langues officielles	50
(A) Linguistic Identification of Positions Désignation linguistique des postes	50
(B) Official Language Information System (OLIS) Système d'information sur les langues officielles (SILO).....	51
(C) Language Knowledge Examination (LKE) Examen de connaissance de la langue (ECL)	51
(D) Bilingual Bonus Plan Régime de primes au bilinguisme	52

	<u>PAGE</u>
II PLAN	
PLAN	52
Statement of Objectives	
Définition des objectifs.....	53
Objectives, Goals and Activities of the Official Languages Plan	
Objectifs, buts et mesures du Plan des langues officielles	54
1. Service to the Public	
Service au public	54
2. Language of Work	
Langue de travail	58
3. Participation	
Participation	60
Rotational Staff	
Employés permutants	61
(a) Recruitment	
Recrutement	61
(b) Promotion	
Avancement	63
(c) Retention	
Maintien	64
Non-rotational Staff	
Employés non permutants	64
4. Language Training	
Formation linguistique	65
5. Official Languages Administration	
Administration de la politique des langues officielles	68
Language Training Plan	
Plan de formation linguistique	70
III ADDITIONAL ACTIVITIES	
AUTRES ACTIVITES.....	72
IV IMPLEMENTATION COSTS	
COÛTS DE MLSE EN OEUVRE	
V SUPPORTING DATA	
DOCUMENTATION	
Table I	
Distribution of Public Servants by Employment Category and First Official Language	

Tableau I	Répartition des fonctionnaires par catégorie d'emploi et première langue officielle.
(A)	Rotational Employees Employés permutants
(B)	Non-Rotational Employees Employés non permutants
Table II	Profile of Position Language Requirements by Employment Category
Tableau II	Profil des exigences linguistiques par catégorie d'emploi
(A)	Rotational Employees Employés permutants
(B)	Non-Rotational Employees Employés non permutants
Table III	Profile of Linguistic Proficiency Required in Rotational Bilingual Positions
Tableau III	Profil de la compétence linguistique requise dans les postes permutants identifiés bilingues
Table IV	Profile of Linguistic Capacity of Employees in Bilingual Positions - Non-Rotational
Tableau IV	Profil des capacités linguistiques des employés dans les postes bilingues non permutants
Table V	Linguistic Profiles of Rotational Employees
Tableau V	Profils linguistiques des employés permutants
VI ANNEXES	
ANNEXES	
ANNEX A	Questionnaire sent in May 1978 to all of the Department's Units at Ottawa and abroad
ANNEXE A	Questionnaire envoyé en mai 1978 à toutes les unités du Ministère à Ottawa et à l'étranger
ANNEX B	Profile of Official Languages of Service at Canadian Posts Abroad
ANNEXE B	Profil des langues officielles de service dans les missions canadiennes à l'étranger
ANNEX C	French language Demand on a Headquarters Division Basis
ANNEXE C	Demande de français par direction à l'Administration centrale

- ANNEX D Questionnaire to Determine Official Language of Work Patterns in the Ottawa Units of the Department of External Affairs
- ANNEXE D Questionnaire destiné à déterminer le profil de la langue officielle de travail dans les unités du ministère des Affaires extérieures à Ottawa
- ANNEX E Posts Where Service in Both Official Languages will Always be Available
Posts Where Service in Both Official Languages will Always be Available to Canadian Delegations or International Organizations
Posts Where Service in Both Official Languages will Normally be Available
- ANNEXE E Missions où les services dans les deux langues officielles seront toujours accessibles
Missions où les services dans les deux langues officielles seront toujours accessibles aux délégations canadiennes ou aux organisations
Missions où seront normalement accessibles les services dans les deux langues officielles

Introduction

The responsibility of the Department of External Affairs for the conduct of Canadian foreign policy involves not only the development of that policy but also its implementation in Canada and abroad. To carry out its assigned tasks the Department has developed an organization which, at home and abroad, facilitates the work of a very wide range of Canadian Government institutions while simultaneously assisting other levels of government, private business, other Canadian organizations, and the Canadian public. The Department is comprised of an Ottawa-based non-rotational staff (including staff at six regional passport offices) and a rotational group of employees assigned for varying periods of duty to positions in Ottawa and abroad.

The non-rotational staff which numbers approximately 1000 individuals, is divided among 90 headquarters units and provides primarily support services for the Department's activities abroad. As well, this group provides the Department's employees with services which for the purposes of the Official Languages Plan are either personal (medical, pay, counselling) or central (legal, financial, logistics) in nature.

The Department's headquarters units are divided into three traditional groupings - geographic, functional, and administrative. The geographic comprise all divisions, e.g., Pacific Affairs Division, whose primary activity lies in the broad area of Canada's bilateral relations with the countries falling within the region. Functional divisions exist to carry out duties

Introduction

La responsabilité qu'assume le ministère des Affaires extérieures au chapitre de la conduite de la politique étrangère du Canada ne suppose pas que l'élaboration de cette politique, mais aussi son application au Canada et à l'étranger. Pour mener à bien les tâches qui lui sont dévolues, le Ministère a mis sur pied une organisation qui, tant au pays qu'à l'étranger, facilite le travail d'un très vaste éventail d'institutions du gouvernement du Canada, tout en aidant, par la même occasion, d'autres niveaux de gouvernement, le monde des affaires, d'autres organisations canadiennes et, enfin, la population canadienne. Le personnel du Ministère se compose d'un personnel non permutant en poste à Ottawa et dans six bureaux régionaux des passeports et d'un personnel permutant affecté pour une période variable à des postes à Ottawa et à l'étranger.

Les employés non permutants, au nombre d'environ 1 000, se répartissent au sein de 90 sections de l'Administration centrale et assurent surtout des services de soutien aux activités du Ministère à l'étranger. De même, le groupe offre aux employés du Ministère des services qui, aux fins du plan des langues officielles, sont soit de nature personnelle (soins médicaux, service de la paye, d'orientation), soit de nature centrale (services juridiques, financiers, de soutien).

Les sections de l'Administration centrale du Ministère se divisent en trois ensembles caractéristiques: géographique, fonctionnel et administratif. L'ensemble géographique regroupe toutes les directions, par exemple la Direction des Affaires du Pacifique, dont les activités premières sont reliées au vaste secteur des relations bilatérales que le Canada entretient avec les pays de cette

pertinent to Canadian interests in disparate areas - inter alia consular services, commodity and commercial relations, or passport services. The administrative divisions are responsible for programmes providing the personal and central services required.

The rotational staff, numbering approximately 2100, of whom about 1400 are abroad at any given time, is charged with carrying out the Department's responsibilities at any of the over 120 Canadian Government offices abroad and at Ottawa headquarters. These responsibilities are varied. The primary role of the post abroad is to represent the broader interests and priorities of the Government as a whole. This representation must reflect the bilingual nature of the country. Accordingly, it is an important goal of the Department to ensure that posts abroad, both through physical manifestations (e.g., signs,) and the linguistic capabilities of their staffs, give expression to Canada's two official languages. Our posts must also be able to serve the needs of travelling Canadians, including official delegations and the general public, in both languages. In Ottawa, as the Department more clearly exercises its central role in coordination of foreign policy in many fields and the identification of international implications of domestic policy, greater pressure is being brought to bear on all staff because of the increased in-house and interdepartmental demand for quick, concise policy inputs. Enhanced official languages capability will without question reinforce the Department's performance of its responsibilities under the External Affairs Act for

région. Les directions fonctionnelles ont pour rôle d'exécuter les tâches touchant les intérêts du Canada dans des secteurs dissemblables, notamment les services consulaires, le commerce et les produits de base et les services de passeports. Les directions administratives s'emploient surtout à la prestation des services personnels et centraux nécessaires.

Le personnel permutant, qui compte environ 2 100 employés dont approximativement 1 400 à l'étranger, est chargé d'assumer les responsabilités du Ministère dans l'un ou l'autre des quelque 120 bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger et à l'Administration centrale à Ottawa. Ses responsabilités sont diverses, mais le but premier de la mission à l'étranger est de représenter les intérêts et les priorités d'ensemble de tout le gouvernement. Elle doit, entre autres, témoigner du caractère bilingue du pays. Par conséquent, l'un des objectifs importants du Ministère est de veiller à ce que les missions, tant par leurs attributs extérieurs (affiches, p. ex.) que par les connaissances linguistiques de leurs employés, se fassent l'expression des deux langues officielles du Canada. De plus, nos missions doivent être en mesure de répondre dans l'une ou l'autre langue aux besoins des voyageurs canadiens, y compris des délégations officielles et de la population en général. À Ottawa, comme le Ministère joue de façon plus évidente son rôle dans la coordination de la politique étrangère dans de nombreux secteurs et dans l'identification des incidences internationales de la politique interne, tout le personnel subit un surcroît de pression parce que l'Administration et les autres ministères ont davantage besoin de disposer rapidement de renseignements concis sur la politique à adopter. On ne peut permettre qu'une carence linguistique ne nuise au Ministère dans l'exécution des responsabilités que lui confie la Loi

the Canadian Government's foreign policy decision-making and policy implementation.

The capability of the Department of External Affairs to fulfill its functions effectively in both official languages is therefore an important consideration in the staffing of both rotational and non-rotational positions. Efforts have been underway since the 1950's and 1960's to ensure the meeting of identified linguistic needs of units abroad and in headquarters by the assignment of individuals possessing the required capabilities. The rotational dimension of the Department's operations demands extra effort on the part of management and staff to overcome interruptions in progress toward a situation in which the official languages requirements of the Department are met adequately and professionally. The Special Arrangements for the Rotational Foreign Services issued in January 1978 under the Official Languages Policy recognize the unique requirements of the rotational foreign service in staffing in accordance with official languages policy.

The Department intends to put into effect within the shortest time possible a practical Official Languages Program: to improve performance in meeting language requirements on a unit or position basis. Inherent to the attainment of this objective will be a genuine opportunity for employees to enrich their careers through the experience gained in the development and use of both official languages. Because of the combined rotational and non-rotational make-up of the Department's staff, it has been necessary to devise measures which

sur le ministère des Affaires extérieures pour la prise de décision en matière de politique étrangère du gouvernement du Canada et pour son application.

La capacité du ministère des Affaires extérieures d'exercer efficacement ses fonctions dans les deux langues officielles devient donc une considération importante au moment de la dotation des postes permutants et non permutants. Depuis les années cinquante et soixante, on s'efforce de répondre aux exigences linguistiques reconnues des diverses sections à l'étranger et à l'Administration centrale par la nomination de personnes possédant les aptitudes voulues. La permutation des employés, qui caractérise les opérations du Ministère, oblige la direction et le personnel à fournir un effort supplémentaire pour compenser les interruptions dans notre cheminement vers une situation où les besoins du Ministère en matière de langues officielles seront satisfaits de manière satisfaisante et professionnelle. Les Dispositions spéciales pour les services de permutants reconnaissent le caractère unique des exigences du service extérieur permutant lorsqu'il s'agit de procéder à la dotation conformément à la politique sur les langues officielles.

Le Ministère entend mettre en oeuvre dans les meilleurs délais possibles un Programme pratique de langues officielles afin de mieux satisfaire aux exigences linguistiques d'une section ou d'un poste. La réalisation de cet objectif offrira par la même occasion aux employés la possibilité très réelle d'enrichir leur carrière grâce à l'apprentissage et à l'utilisation d'une autre langue. En raison de la composition du personnel du Ministère (permutant et non permutant), il a été nécessaire de concevoir des mesures qui permettraient aux membres de chacun des groupes d'accomplir leurs

will permit the members of each group to perform their functions in the most professional way, while serving the needs of their respective clientele.

Preparation of the Plan

In the Department of External Affairs responsibility for the preparation of the Official Languages Plan and for its implementation in due course has been assumed by the newly-established Personnel Policy and Official Languages Division in the Personnel Bureau. Senior level responsibility for the Plan and for the on-going Official Languages Program lies with a Deputy Under-Secretary of State for External Affairs. Accountability to the Secretary of State for External Affairs and to the Treasury Board for the performance of the Department in the official languages area rests with the Under-Secretary. The Plan will therefore be circulated to all departmental units under a letter from the Under-Secretary outlining the Department's objectives, and requesting the full and active cooperation of managers and all employees in implementing the Plan.

It was realized at an early stage that detailed information was required as a base for the preparation of this Department's Official Languages Plan. Consequently a major starting point of the Plan's development was a questionnaire circulated to all domestic bureaux, divisions and regional passport offices, as well as to all of the posts abroad which come under the guidelines of the Interdepartmental Committee on External Relations. The questionnaire was part of a package of documentation outlining guidelines on the policies and administration of Official Languages

fonctions de la façon la plus professionnelle possible, tout en satisfaisant aux besoins de leur clientèle respective.

Préparation du Plan

Au ministère des Affaires extérieures, c'est la Direction de la politique du personnel et des langues officielles, nouvellement créée au Bureau du personnel, qui est chargée de préparer le Plan des langues officielles et de l'appliquer en temps utile. À un niveau plus élevé, la responsabilité du Plan et de l'actuel Programme des langues officielles revient à un Sous-secrétaire d'État adjoint aux Affaires extérieures. C'est le Sous-secrétaire d'État qui doit répondre devant le Secrétaire d'État aux Affaires extérieures et devant le Conseil du Trésor du rendement du Ministère au chapitre des langues officielles. Le Plan sera donc distribué à toutes les sections du Ministère, accompagné d'une lettre du Sous-secrétaire exposant les objectifs du Ministère et demandant la collaboration active et entière des gestionnaires et de tous les employés pour la mise en oeuvre du Plan.

Dès le début, on s'est rendu compte qu'il fallait disposer de renseignements détaillés pour préparer le Plan. C'est pourquoi l'un des principaux points de départ a été la distribution d'un questionnaire à tous les bureaux, directions et bureaux régionaux des passeports au pays ainsi qu'à toutes les missions à l'étranger touchées par les Lignes directrices du Comité interministériel des relations extérieures. Le questionnaire qui constitue l'Annexe A faisait partie d'une trousse documentaire décrivant les principes directeurs des politiques et de l'administration des langues officielles pour le ministère des Affaires extérieures et a été

for the Department of External Affairs sent to all Departmental units at home and abroad in May 1978. The questionnaire is attached as Annex A.

The object of the questionnaire was to obtain as accurate and detailed information as possible from which a realistic assessment could be made of this Department's observance of the three guiding principles behind the Government's official languages policies. The usual problems of collecting data, of ensuring its accuracy and completeness, and of maintaining deadlines for its submission were obviously complicated by the geographic dispersal of our correspondents. The final response was relatively complete. Of the Canada-based inquiries, we received 84 responses which included headquarters bureaux, divisions, sections and regional passport offices. There were six non-responses. From abroad, we received 99 replies; four questionnaires were not returned as of the date this report was compiled.

The questionnaire was also accompanied by a request that the language requirements of all positions be reassessed. This was a major exercise to produce information vital to the preparation of the Plan. The last reidentification of language requirements of positions for a major overseas unit was not received until September 15. A Task Force was established to undertake the necessary preparatory work, analyze the information submitted by all units, and to draft the Department's Plan.

envoyé en mai 1978 à toutes les sections du Ministère au pays et à l'étranger.

Il avait pour objet de recueillir des renseignements aussi précis et détaillés que possible à partir desquels il serait permis d'évaluer de façon réaliste si le Ministère respecte les trois principes directeurs des politiques du gouvernement en matière de langues officielles. À l'évidence, le problème de la dispersion géographique des personnes interrogées est venu s'ajouter aux difficultés que l'on rencontre habituellement lorsqu'il s'agit de recueillir des données, de vérifier si elles sont exactes et complètes et de respecter les délais pour leur présentation. Presque tous ont répondu. Dans le cas des demandes envoyées au Canada, nous avons reçu en tout 84 réponses des bureaux, directions et sections de l'Administration centrale et des bureaux régionaux des passeports. Six n'ont pas répondu. De l'étranger, nous avons obtenu 99 réponses tandis que quatre questionnaires n'avaient pas été reçus au moment de la compilation du rapport.

Avec le questionnaire, on demandait également de procéder à une réévaluation des exigences linguistiques de tous les postes. Il s'agissait là d'une opération importante pour obtenir des renseignements essentiels à la préparation du Plan. Nous n'avons pas reçu avant le 15 septembre la réévaluation d'une de nos plus importantes missions outre-mer. À ce moment, un groupe de travail a été mis sur pied pour entreprendre les préparatifs nécessaires, analyser les renseignements fournis et rédiger le Plan du Ministère.

For assessment and analytical purposes, the responsibility centres in Canada and the posts abroad were grouped by categories. For headquarters divisions, we retained the three traditional categories, namely, geographical, administrative and functional. Of the 84 headquarters respondents to the questionnaire, 20 are classed as geographic, 39 as functional and 25 as administrative.

Posts abroad were categorized by geographic region or by organizational attachment as follows:

- (a) Africa and the Middle East - 15 missions
- (b) Commonwealth - 18 missions
- (c) Europe - 26 missions
- (d) Far East - 7 missions
- (e) Latin America - 12 missions
- (f) USA - 14 missions
- (g) International Organizations - 7 missions

I CURRENT SITUATION

1. Service to the Public:

(A) General

The Department of External Affairs in its foreign operations has responsibility for a network of embassies, high commissions, commissions, consulates general, consulates, permanent missions and delegations; these missions are accredited to more than 150 countries and international organizations. In Canada, in addition to its headquarters operations, the Department has six regional passport offices. With such a diversity of functions and

Pour les besoins de l'évaluation et de l'analyse, les centres de responsabilité au Canada et dans les missions à l'étranger ont été regroupés en catégories. Dans le cas des directions à l'Administration centrale, on a conservé les trois catégories caractéristiques, c'est-à-dire géographique, administrative et fonctionnelle. Sur les 84 répondants de l'Administration centrale, 20 ont été classés dans la catégorie géographique, 39 dans la catégorie fonctionnelle et 25 dans la catégorie administrative.

Nous avons classé les missions à l'étranger en deux catégories, selon qu'elles appartiennent à une région géographique ou qu'elles oeuvrent dans une organisation internationale:

- a) Afrique et Moyen-Orient - 15 missions
- b) Commonwealth - 18 missions
- c) Europe - 26 missions
- d) Extrême-Orient - 7 missions
- e) Amérique latine - 12 missions
- f) États-Unis - 14 missions
- g) Organisations internationales - 7 missions

I SITUATION ACTUELLE

1. Service au public

A) Généralités

Dans le cadre de ses opérations à l'étranger, le ministère des Affaires extérieures assume la responsabilité d'un réseau d'ambassades, de hauts-commissariats, de commissariats, de consulats généraux, de consulats, de missions permanentes et de délégations; ces missions sont accréditées auprès de plus de 150 pays ou organisations internationales. Au Canada, outre ses bureaux à l'Administration centrale, le Ministère a six bureaux régionaux des passeports. Il est évident qu'avec une

widely dispersed physical locations, it is evident that the Department addresses itself to a variety of publics. For example, the Permanent Mission to the United Nations in New York has a constituency which is different in kind from that of the Embassy in Cairo or the Consulate General in Boston. Similarly, in Canada, an administrative bureau like Finance and Management Services will be engaged with a quite different public from that of a geographical/political bureau like Latin America and Caribbean Affairs or from that of the Vancouver Passport Office. To identify these publics more closely, we have modified somewhat the definition of "public" and have suggested that respondents substitute "clientele" or "contacts".

The responses to the questionnaire from responsibility centres abroad and in Canada indicate that the Department's publics can be categorized, in general terms, as:

- Canadian tourists
- Canadian businessmen
- Canadian parliamentarians
- Federal officials
- Provincial parliamentarians
- Provincial officials
- Various Canadian and foreign associations, institutions and non-governmental organizations
- The press, Canadian and foreign
- Foreign governments
- The local population

Among the Department's units abroad, strictly bilateral missions (the Canadian embassy in a national capital or the Canadian consulate in an important city) deal with a heterogeneous public made up of

telle diversité de fonctions et une telle répartition géographique de ses installations, le Ministère s'adresse à toute une gamme de publics différents. Par exemple, la clientèle de la mission permanente près les Nations Unies à New York est différente de celle de notre ambassade au Caire ou de notre consulat général à Boston. Il en est de même au Canada où un bureau administratif comme celui des finances et des services de gestion aura à traiter avec un public très différent de celui auquel aura affaire un bureau géographico-politique comme celui des Affaires de l'Amérique latine et des Caraïbes ou encore du bureau régional des passeports à Vancouver. Afin de cerner de façon plus précise la nature de ces différents publics, nous avons quelque peu modifié la définition de "public" et avons conseillé aux répondants d'y substituer les mots "clientèle" ou "contacts".

Les réponses en provenance des centres de responsabilité à l'étranger et au Canada nous ont amenés à établir les catégories générales suivantes pour les différents publics du Ministère:

- Touristes canadiens
- Hommes d'affaires canadiens
- Parlementaires canadiens
- Fonctionnaires fédéraux
- Parlementaires provinciaux
- Fonctionnaires provinciaux
- Diverses associations, institutions et organisations non gouvernementales du Canada et de l'étranger
- Presse canadienne et étrangère
- Gouvernements étrangers
- Population locale

Parmi les diverses sections du Ministère à l'étranger, les missions exclusivement bilatérales (l'ambassade du Canada dans une capitale nationale ou un consulat dans une ville importante) ont des rapports avec un public hétéro-

representatives from all the major categories listed above. The particular mix of publics will depend on the specific interests and attentions the country has for Canadians. For example, the public of the Embassy in Jeddah consists of a significantly higher proportion of Canadian businessmen than does that of the Consulate General in Strasbourg; or, Canadian tourists are a numerically more important part of the public of the Embassy in Athens than they are of the Embassy in Dakar. As for Canadian missions to international organizations or conferences - the UN in Geneva and New York, the Mutual and Balanced Force Reduction (MBFR) Talks in Vienna or the Organization of American States in Washington, D.C. - their public consists to a preponderant degree of the bureaucracy of the organization or conference itself and of the personnel of other missions to the organization or delegations to the conference.

As for Canada-based operations, the same diversity of constituency applies. For example, while the Ottawa and regional passport offices deal almost exclusively with the travelling Canadian public, a headquarters division like Materiel Management is inward-looking with its constituency limited to the Federal Government's central services operation and to its clientele in the Department which are mostly posts abroad. Similarly, while a personal service unit like Employee Services concentrates approximately 90% of its working time on departmental employees and about 10% on other federal departments, a geographic division like Pacific Affairs has a more varied clientele consisting of other government departments, embassies, missions abroad, various non-govern-

gène composé de représentants de toutes les grandes catégories susmentionnées. La proportion des divers éléments de chaque clientèle dépendra des intérêts précis et de l'attention que le pays en question porte aux Canadiens. Par exemple, le public de notre ambassade à Djedda compte une proportion nettement plus élevée d'hommes d'affaires que celui du consulat général à Strasbourg; de même, notre ambassade à Athènes a beaucoup plus souvent affaire à des touristes canadiens que l'ambassade à Dakar. Quant aux missions canadiennes accréditées auprès d'organisations ou de conférences internationales - par exemple l'ONU à Genève et à New York, les Pourparlers de Vienne pour la réduction mutuelle et équilibrée des forces ou l'Organisation des États américains à Washington -, leur public se compose pour l'essentiel de la bureaucratie des organisations et des conférences elles-mêmes et du personnel des autres missions qui y sont accréditées.

La même diversité se retrouve chez la clientèle des opérations au Canada. Par exemple, les bureaux des passeports à Ottawa et ailleurs au pays ont affaire presque exclusivement à des voyageurs canadiens; par contre, une direction de l'Administration centrale comme celle de la Gestion du matériel a une fonction beaucoup plus interne, son champ d'action étant limité aux opérations des services centraux du gouvernement fédéral et à sa clientèle au sein du Ministère, constituée dans la plupart des cas des missions à l'étranger. Pareillement, une section offrant des services personnels comme les Services aux employés consacre environ 90 pour cent de son temps aux employés du Ministère et environ 10 pour cent aux autres ministères fédéraux, tandis qu'une direction géographique comme celle des Affaires du Pacifique a une clientèle beaucoup plus variée où l'on

mental organizations and institutions, business and industry, the travelling public and the Canadian press.

Serving, then, both a varied domestic public as well as a highly diversified foreign constituency, the Department must have as its objective in the service field a policy which meets two criteria:

- (a) that Canadians, in Canada or abroad, should be able to communicate with and receive services from the Department in the official language of their choice;
- (b) that abroad, the Department's activities and representation reflect the fact that Canada is a country with two official languages.

Note: We refer often in this paper to "significant demand". For our purposes we accept that the phrase "significant demand" is to be applied within the context of a "reasonable person" approach and services in both official languages should be provided wherever required. Should any doubt arise about whether "significant demand" does in fact exist in any given location, the question should be resolved in favour of providing services in both official languages.

1. Service to the Public

(B) Posts Abroad

With its public at posts abroad so disparate and geographically dispersed, it follows that there is a high degree of variation in the demand for and the Department's use

retrouve d'autres ministères gouvernementaux, des ambassades, des missions à l'étranger, diverses organisations et institutions non gouvernementales, les milieux commerciaux et industriels, les voyageurs et la presse canadienne.

Comme il dessert un public canadien diversifié et une clientèle étrangère hautement hétérogène, le Ministère doit avoir comme objectif une politique qui réponde aux deux critères suivants:

- a) être en mesure d'offrir aux Canadiens, au pays et à l'étranger, des services dans la langue officielle de leur choix; et
- b) témoigner à l'étranger, par ses activités et sa représentation, du fait que le Canada est un pays où coexistent deux langues officielles.

Note: Dans le présent document, nous utilisons souvent l'expression "demande importante". Pour nos besoins, il faut lui donner la signification qui relève du sens commun, et il convient de dispenser les services bilingues chaque fois que la chose est nécessaire. En cas de doute sur l'existence d'une "demande importante", la question devrait être résolue en fournissant des services dans les deux langues officielles.

1. Service au public

B) Missions à l'étranger

En raison même de la grande hétérogénéité et de la dispersion géographique de la clientèle du Ministère à l'étranger, on enregistre des variations considérables dans

of the official languages in dealing with its public. This variation in language demand and use fluctuates from a high of 99% English in posts like Dublin, Hong Kong and Jeddah to 95% French in Bordeaux, Port-au-Prince and Dakar. For the 99 external missions responding to our questionnaire, the profile of language usage which emerges is outlined in Annex B. Part I presents a profile of the number and percentage of posts by official language demand/usage, and Part II provides a profile of official language demand/usage by geographic region.

As indicated in Annex B, of the seven geographic and organization groupings of missions abroad, the 18 posts resident in Commonwealth countries show the least balanced language profile. None of these missions indicate any demand from their constituencies for service in French. As well, returns from the posts in the Far East indicate an almost exclusively English public demand; the record here, as for posts in the United States, is one of only marginally higher demand by the public for service in French than in the Commonwealth countries. As for Europe, the obviously heavy public demand for services in French at such posts as Bordeaux, Berne, Strasbourg, Paris and Marseille is statistically much more than offset by the large bloc of posts (14 out of 26) where demand for services in English accounts for more than 75% of the mission's work. Public demand for services in the two official languages is most equally balanced in the African and Middle Eastern grouping of posts.

l'utilisation et la demande des langues officielles dans ses rapports avec le public. C'est ainsi que la demande et l'usage dans des missions comme Dublin, Hong Kong et Djedda font que 99 % des affaires sont traitées en anglais, tandis qu'à Bordeaux, à Port-au-Prince et à Dakar, le français prime à 95 %. Après étude des 99 missions à l'étranger qui ont répondu au questionnaire, il ressort le profil d'usage linguistique exposé à l'Annexe B. La partie I donne le nombre et le pourcentage de missions selon la demande et l'usage de la langue officielle utilisée, la partie II donne le profil de la demande et de l'usage de la langue officielle par région géographique.

Comme l'indique l'Annexe B, sur les sept groupes géographiques et organisationnels des missions à l'étranger, c'est le profil linguistique des 18 missions situées dans des pays du Commonwealth qui est le moins équilibré. Aucune de ces missions n'a fait mention d'une demande de services en français. De même, les réponses reçues des missions d'Extrême-Orient indiquent que le public demande presque exclusivement l'anglais; les statistiques démontrent là, comme c'est le cas dans les missions aux États-Unis, que la demande de services en français n'est que légèrement plus élevée que dans les pays du Commonwealth. Quant à l'Europe, la demande de services en français manifestement beaucoup plus forte dans les missions comme Bordeaux, Berne, Strasbourg, Paris et Marseille est statistiquement compensée, et de loin, par l'important bloc de missions - 14 sur 26 - où la demande de services en anglais compte pour plus de 75% du travail dans les missions. C'est dans les missions de l'Afrique et du Moyen-Orient que l'on retrouve le meilleur équilibre.

Responses to questions on service to the public indicate that at posts abroad aggregate demand for services in English is well over three times the demand for services in French. However, this aggregate figure is somewhat misleading as is evident by the more closely divided percentages in Annex B. For example, in the category "more than 90%", it is clear that the missions providing more than 90% of their public services in English outnumber those providing more than 90% of their public services in French by more than eight times. The balance is somewhat restored in the category "50% - 75%" where the figures are nearly equal. However, only 4% of posts indicate that public demand is equally divided between the two official languages.

To set the 1978 statistics in some relief and to point out any comparative developments in the profile of linguistic demand at posts, we have set our own results against those in the paper - "The Department of External Affairs and Biculturalism, 1945-1965", compiled for the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism by Professor Gilles Lalonde of the University of Montréal. The Lalonde statistics, which cover the second quarter of 1965, were submitted by posts in response to a questionnaire requesting information similar to that sought in the present exercise. The 1965 figures cover four of the seven geographical or organization compartments - Europe, Africa and the Middle East, Latin America and International Organizations - into which we have divided our own statistics. The comparative figures, expressed in percentages of French language usage, in meeting demand for services in French are as follows:

Les réponses aux questions portant sur la prestation de services au public indiquent que dans les missions à l'étranger l'ensemble de la demande de services en anglais est plus de trois fois supérieur à celui de la demande en français. Néanmoins, ce chiffre d'ensemble est quelque peu trompeur, comme en témoigne la ventilation beaucoup plus détaillée que l'on retrouve à l'Annexe B. Par exemple, dans la catégorie des "plus de 90 %", il est clair que le nombre de missions fournissant plus de 90 % de leurs services en anglais dépasse par plus de huit fois celui des missions fournissant le même pourcentage de leurs services en français. L'équilibre se rétablit quelque peu dans la catégorie "50 % - 75 %" où les chiffres sont presque égaux. Toutefois, seulement 4 % des missions ont indiqué que la demande se partage également entre les deux langues officielles.

Pour mettre en relief les statistiques de 1978 et relever l'évolution du profil de la demande linguistique dans les missions, nous avons confronté nos propres résultats avec ceux du document intitulé "Le ministère des Affaires extérieures et la dualité culturelle, 1945-1965", compilés par le professeur Gilles Lalonde de l'Université de Montréal pour la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme. Les chiffres de M. Lalonde, qui couvrent le second trimestre de 1965, avaient été fournis par les missions en réponse à un questionnaire analogue à celui que nous leur avons envoyé. Le rapport Lalonde couvre quatre des sept secteurs géographiques ou organisationnels que nous avons utilisés en 1978, à savoir l'Europe, l'Afrique et le Moyen-Orient, l'Amérique latine et les organisations internationales. Les chiffres comparés, exprimés en pourcentage d'utilisation de la langue française, en réponse à la demande de services dans cette langue, donnent le tableau suivant:

<u>Mission</u>	Second quarter 1965	
	<u>Deuxième trimestre 1965</u>	<u>1978</u>
Athens/Athènes	30%	30%
Beirut/Beyrouth	60%	50%
Berne	75%	75%
Brussels/Bruxelles (Emb./Amb.)	40% - 50%	60%
Marseille	60%	75%
Paris (Emb./Amb.)	67%	80%
Paris (UNESCO)	50%	65%
Port-au-Prince	61%	95%
Yaoundé	45%	75%

While the figures represent estimates of language use in response to demand and are to some degree impressionistic, they nevertheless indicate a possible trend. In only one instance - Beirut - is the current estimate lower than that for 1965. In two - Berne and Athens - the level has remained constant. In all the other posts, the percentage has increased from between 20% and 56%.

Our comparison is somewhat limited in its value because posts reviewed by the Lalande study's posts are for the most part in countries where French is either the first local language or the second language which has traditionally played an important role in the working and cultural life of the community. However, the important increase in demand for services in French at posts in francophone countries demonstrates clearly the operation of the push-pull mechanism composed of the two inter-related but different concepts of language usage and language demand. French language usage can be directly affected by several factors, among which are an increase in the number of competently bilingual staff, an increase in the number of Franco-phone employees, and a distribution of competently bilingual employees throughout the organization which

Même si ces chiffres ne représentent qu'une estimation de l'usage du français en réponse à la demande et ne font que brosser un tableau, ils indiquent néanmoins une tendance possible. Il n'y a qu'un cas, celui de Beyrouth, où l'estimation révèle un fléchissement par rapport à 1965. Dans deux autres, Berne et Athènes, les pourcentages sont restés les mêmes. Dans toutes les autres missions, l'augmentation joue entre 20 et 56 %.

La valeur de notre comparaison est quelque peu limitée du fait que les missions étudiées par le professeur Lalande sont pour la plupart situées dans des pays où le français est soit la langue principale, soit la langue seconde qui, de tout temps, a joué un rôle important dans la vie professionnelle et culturelle de la communauté. Toutefois, l'augmentation importante de la demande de services en français dans les missions situées en pays francophones illustre clairement le jeu de deux phénomènes reliés mais différents l'un de l'autre: l'usage et la demande. Plusieurs facteurs peuvent influencer directement sur l'utilisation du français, qu'il s'agisse de l'augmentation du nombre d'employés bilingues et d'employés francophones ou de la répartition au sein de l'organisation des employés bilingues, ce qui permet un surcroît d'utilisation du français dans les communications internes et externes.

permits an expanded use of French in intra- and inter-unit communication.

Evidence of French language usage at a post when combined in the public's mind with Government assurances that services are available in French prompts an increase in demand for French language services.

In addition, the expansion of Canadian activities abroad, in particular the programs of the Canadian International Development Agency (CIDA), has resulted in the placement abroad of hundreds of Canadians employed on CIDA projects. This has created new demands for services in French at posts within countries of the developing world, but especially in capitals such as Yaoundé and Port-au-Prince.

1. Service to the Public

(C) Canada-Based Operations

On the domestic side, the pattern of language demand in service to the Department's publics shows similar variations from 98% English in divisions like Science, Environment and Transportation Policy to 95% French in francophone Institutions. The demand profile in service to the public for the 79 divisions and sections responding adequately (5 divisions did not respond adequately to this particular question and were thus not included in the calculation) is as follows:

Lorsque l'emploi du français dans une mission est visible et lorsque le gouvernement donne au public l'assurance que les services y sont offerts dans cette langue, il se produit une augmentation de la demande de services en français.

En outre, l'expansion des activités du Canada à l'étranger, notamment par le biais des programmes de l'ACDI, a entraîné l'envoi à l'étranger de centaines de Canadiens affectés à divers projets de l'Agence. Cela a eu pour effet de créer de nouvelles demandes de services en français dans les missions des pays dits en développement, mais en particulier dans des capitales comme Yaoundé et Port-au-Prince.

1. Service au public

(C) Opérations au Canada

Au pays, le profil de la demande linguistique dans la prestation de services aux clientèles du Ministère présente des fluctuations analogues: c'est ainsi que le travail de la Direction des politiques relatives aux sciences, à l'environnement et aux transports se fait à 98 % en anglais, alors que celui des Institutions francophones se fait à 95 % en français. Voici un tableau de la demande linguistique dans la prestation de services destinés au public dans les 79 directions et sections qui ont répondu correctement au questionnaire (cinq directions n'ont pas bien répondu à cette question et n'ont pas été incluses dans les calculs):

<p>i) <u>More than 90%</u></p> <p>(a) English - 28 divisions or 35.4%</p> <p>(b) French - 1 division or 1.3%</p> <p>ii) <u>75% - 90%</u></p> <p>(a) English - 24 divisions or 30.4%</p> <p>(b) French - 2 divisions or 2.5%</p> <p>iii) <u>50% - 75%</u></p> <p>(a) English - 15 divisions or 19.0%</p> <p>(b) French - 1 division or 1.3%</p> <p>iv) <u>50% - 50%</u></p> <p>(a) 5 divisions or 6.3%</p> <p>v) <u>Less than 1%</u></p> <p>(a) English - 0</p> <p>(b) French - 1 division or 2.5%</p> <p>vi) <u>No Demand</u></p> <p>(a) English - 0</p> <p>(b) French - 2 divisions or 2.5%</p>	<p>i) <u>Plus de 90 %</u></p> <p>a) Anglais - 28 directions ou 35,4 %</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p> <p>ii) <u>75 % - 90 %</u></p> <p>a) Anglais - 24 directions ou 30,4 %</p> <p>b) Français - 2 directions ou 2,5 %</p> <p>iii) <u>50 % - 75 %</u></p> <p>a) Anglais - 15 directions ou 19 %</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p> <p>iv) <u>50 % - 50 %</u></p> <p>5 directions ou 6,3 %</p> <p>v) <u>Moins de 1 %</u></p> <p>a) Anglais - 0</p> <p>b) Français - 1 direction ou 1,3 %</p> <p>vi) <u>Aucune demande</u></p> <p>a) Anglais - 0</p> <p>b) Français - 2 directions ou 2,5%</p>
--	---

To provide a more detailed picture, we have divided the domestic responses to the questionnaire into the traditional categories of geographic (20 divisions), functional (38 divisions) and administrative (21 divisions). On this basis, the breakdown of questionnaire returns is set out in Annex C: "French Language Demand on A Headquarters Division Basis".

Pour broser un tableau plus complet, nous avons classé les réponses venant du Canada selon les trois catégories caractéristiques, c'est-à-dire géographique (20 directions), fonctionnelle (38 directions) et administrative (21 directions). On trouvera à l'Annexe C la ventilation des réponses selon ce principe au tableau intitulé "Demande de français par direction à l'Administration centrale".

In the Department's headquarters operations, then, demand for services in both official languages is comparatively more balanced in the geographic bureaux than it is in the functional and administrative units. For example, 70% of geographic divisions provide over 3/4 of their services to the public in English, while 15% of geographic divisions provide over 3/4 of their services to the public in French. This concentration of public services in English is largely explained by such heavily anglophone constituencies as Commonwealth Division and the bureaux of United States Affairs and of Asian and Pacific Affairs. However, if the pattern of service to the public in both languages is relatively dominated by English in geographic divisions, this emphasis is more pronounced still in functional and administrative divisions. In the former, only 2.6% of divisions provide more than 50% of their services to the public in French; in the latter, no division uses French in more than half its public contacts and less than 5% of divisions provide services equally in French and English. This general pattern (in which of all divisions and sections considered, the administrative sector provides the least service in French) corresponds with striking similarity to the conclusions of the Lalande study. The 1965 report concluded that services provided in French by the central administration of the Department were "generally at a low level" compared to those provided by geographic and functional bureaux.

1. Service to the Public

(D) Visual Aspects

Question A-3 of the questionnaire (Annex A) directs

On voit donc que dans le cours des opérations à l'Administration centrale, la demande de services dans les deux langues officielles est comparativement plus équilibrée dans les bureaux géographiques qu'elle ne l'est dans les bureaux fonctionnels et administratifs. Par exemple, 70 % des directions géographiques offrent plus des trois quarts de leurs services au public en anglais, tandis que 15 % d'entre elles en fournissent les trois quarts en français. Cette concentration de services en anglais tient pour beaucoup aux clientèles massivement anglophones comme celle de la Direction des Affaires du Commonwealth, du Bureau des Affaires des États-Unis et du Bureau des Affaires de l'Asie et du Pacifique. Cependant, si l'anglais domine dans les directions géographiques, la tendance est plus accentuée encore dans les directions fonctionnelles et administratives. En effet, seulement 2,6 % des directions fonctionnelles fournissent plus de 50 % de leurs services au public en français; quant aux directions administratives, aucune n'utilise le français dans plus de la moitié de ses contacts avec le public et moins de 5 % fournissent à part égale des services en français et en anglais. Cette tendance générale (où, parmi toutes les directions et sections étudiées, le secteur administratif est celui qui fournit le moins de services en français) présente une analogie frappante avec les conclusions de l'étude Lalande. En effet, le rapport de 1965 indiquait que la proportion des services offerts en français par l'Administration centrale du Ministère était généralement faible par rapport aux bureaux géographiques et fonctionnels.

1. Service au public

D) Aspects visuels

La question A-3 du questionnaire (Annexe A) porte sur les divers aspects

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-

cial 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.

iv) Other Aspects

While the questionnaire limited itself to the categories noted above, it was evident from responses that some posts have taken individual initiatives in informing the public in their host country that Canada is a country with two official languages. For example, New Orleans has purchased a postal franking machine which prints in French and English. As well, the mission uses bilingual cheques. To circumvent the difficulties imposed by different languages and alphabets, several missions (Brasilia, Holy See) have revised their telephone listings and their external signs to read only "Canada" which is often the same in the local language as in English and French.

Particular initiatives by individual posts have evidently achieved positive impact. For example, the Commissioner for Official Languages in his 1977 annual report specifically commended the Consulate General in Los Angeles for its efforts to present Canada as a nation with two official languages.

(E) Degree of Public Satisfaction

Complaints with respect to the Department's implementation of the Official Languages Act may often be viewed as only negative sources of comment. In our view, comments which come from a variety of sources to the Minister or direct to the responsible division should be considered as constructive reminders that the Department will continue to experience isolated instances of less than perfect implementation of its official languages program. The Department has strengthened its

iv) Autres aspects

Même si le questionnaire se limitait aux catégories susmentionnées, il ressort des réponses que certaines missions ont pris sur elles d'informer leur public que le Canada a deux langues officielles. Par exemple, la Nouvelle-Orléans a acheté une affranchisseuse postale qui imprime en français et en anglais. De même, la mission utilise des chèques bilingues. Afin de pallier aux difficultés inhérentes à l'utilisation de langues et d'alphabets différents, plusieurs missions, dont celles de Brasilia et du Saint-Siège, ont revu leur inscription téléphonique et leurs panneaux extérieurs de manière à ce que n'y figure que le mot "Canada", puisque la désignation est souvent la même dans la langue locale, en français et en anglais.

À l'évidence, les initiatives prises par certaines missions ont eu une incidence heureuse. Ainsi, le Commissaire aux langues officielles, dans son rapport annuel de 1977, a notamment félicité le Consulat général de Los Angeles des efforts qu'il avait déployés pour présenter le Canada comme un pays à deux langues officielles.

(E) Degré de satisfaction du public

On a souvent tendance à ne considérer que l'aspect négatif des plaintes concernant l'application par le Ministère de la Loi sur les langues officielles. À nos yeux cependant, il faudrait plutôt voir dans ces commentaires de sources diverses, adressés directement au Ministère ou à la direction compétente, un témoignage constructif destiné à rappeler au Ministère qu'il continuera à rencontrer des cas isolés où son programme des langues officielles ne sera pas appliqué à la perfection. Le Ministère a accentué ses

efforts to ensure that these lapses do not occur, but when they are identified, the means are available to rectify them as soon as possible. In brief, complaints keep the Department alert and are a reminder that the tasks of fully and equitably implementing an official languages program are ongoing and complicated, but not impossible.

Of the 60 complaints received by the Department since January 1976, the majority (36) came via the Office of the Commissioner of Official Languages, nine were passed to the Department by Members of Parliament, 12 consisted of letters directed to the Under-Secretary of State for External Affairs, and three were submitted by employees of the Department. The major public concern reflected in this correspondence was with the lack of adequate service either in Ottawa or abroad in both official languages. For example, one complaint dealt with the fact that there was a unilingual French-speaking receptionist at the Canadian Embassy in Paris, and another dealt with grammatical errors in French language passport application forms.

For its part, the Department reacted quickly to this information and in most cases action was taken to rectify the problem within days. For example, the Passport Office replaced the French-language forms noted above and receptionist services in Paris are bilingual. All Canadian posts abroad are aware of the obligation to provide effective official language services. Locally-engaged receptionists, for example, are expected to be capable of providing initial basic assistance in both official languages.

efforts pour éviter que les manquements de ce genre ne se produisent mais, une fois constatés, nous avons les moyens d'y voir dans les meilleurs délais. En somme, les plaintes invitent le Ministère à la vigilance et lui rappellent que l'application intégrale et équitable de son programme des langues officielles est sans doute une tâche permanente et ardue, mais certes pas impossible.

Sur les 60 plaintes reçues par le Ministère depuis janvier 1976, la majorité (36) ont été transmises par le Commissaire aux langues officielles, neuf par des députés, douze ont pris la forme de lettres adressées au Sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures et trois provenaient d'employés du Ministère. Le principal motif de préoccupation qui se dégage de cette correspondance est le manque de services adéquats dans les deux langues officielles à Ottawa ou à l'étranger. Par exemple, l'une des plaintes signalait la présence à l'ambassade du Canada à Paris d'un réceptionniste unilingue francophone. Une autre relevait des erreurs grammaticales sur les formules françaises de demandes de passeports.

Pour sa part, le Ministère a réagi rapidement et dans la plupart des cas, la situation a été corrigée dans les jours qui ont suivi. Ainsi, le Bureau des passeports a modifié sa formule française et la réception de l'ambassade du Canada à Paris est maintenant bilingue. Toutes les missions canadiennes à l'étranger savent qu'elles sont tenues de fournir de bons services dans les deux langues officielles; c'est ainsi que l'on s'attend à ce que les réceptionnistes recrutés sur place soient en mesure de donner des renseignements de base dans l'une ou

Where this is not possible, the receptionist is able to call on a bilingual Canada-based staff member to assist.

1. Service to the Public

(F) Language Requirements of Positions

In general, rotational positions providing services to the public, to other federal agencies and to departmental units or employees are identified as bilingual. Since these positions represent a high proportion of all rotational positions, the percentage of bilingual rotational positions is correspondingly high (63.5%). As noted above, we are unable to ensure that locally engaged positions in contact with the public at posts abroad, are staffed by individuals having capability in both official languages. Employees are often fluent in a third, local language and while it is impossible to guarantee that all posts engaging people at the receptionist and/or consular assistant level will be able to find competent individuals who have a capability in both official languages as well, the Department is continuing its efforts to meet official languages requirements in this respect.

The language requirements of non-rotational positions in Canada are established in accordance with the criteria used throughout the Public Service. 46% of the Department's non-rotational positions are classified bilingual. Determination of whether a position serves the general public and the nature of the demand in linguistic terms are important elements in this identification process. For example, the language requirements of positions at the Ottawa and regional passport offices reflect the makeup of the

ou l'autre langue officielle, faute de quoi ils font appel à un employé canadien bilingue.

1. Service au public

F) Exigences linguistiques des postes

En général, sont désignés bilingues les postes permutants où les titulaires offrent des services au public, à d'autres organismes fédéraux et aux sections ou aux employés du Ministère. Ils représentent 63,5 % de tous les postes permutants. Comme nous l'avons fait remarquer plus haut, il nous est impossible de garantir que les postes comblés sur place à l'étranger et pour lesquels sont prévus des contacts avec le public seront comblés par des personnes possédant des aptitudes dans les deux langues officielles. Les employés parlent souvent couramment la langue locale et, même s'il est impossible de garantir que toutes les missions recrutant du personnel pour les postes de réceptionniste ou d'aide consulaire pourront trouver des candidats possédant des aptitudes dans les deux langues officielles, le Ministère poursuit ses efforts pour répondre aux exigences sur les langues officielles en la matière.

Ce sont les critères de la Fonction publique qui servent à déterminer les exigences linguistiques des postes non permutants au Canada (46 pour cent des postes non permutants du Ministère sont désignés bilingues). La désignation varie selon que le poste s'adresse ou non au grand public et selon la demande linguistique. Ainsi, les exigences linguistiques des postes à Ottawa et dans les bureaux régionaux des passeports sont fonction de la composition de la clientèle. En conséquence,

public served. Accordingly, a high proportion of the positions at the Ottawa and Montreal offices are identified as bilingual, whereas most positions in Vancouver and Edmonton are "English essential". There is at least one bilingual position in each regional passport office, thus enabling each office capably to serve its clientele in both official languages.

1. Service to the Public

(G) Emergencies

To serve the Canadian public in a personal emergency is a function of the Department which arises both at home and abroad. The network of consular assistance provides service world-wide, but its domestic activity is rarely acknowledged. The Department's record in consular affairs has been publicly commended on numerous occasions. We are aware that a vital aspect of rendering this service is the ability to do so in both official languages. Where a Canadian consular official is unavailable to assist in a second official language, arrangements are made to provide someone who can help.

The Canadian Government does not staff all of its telephone switchboards abroad after the close of the business day. In many cases of this nature, a bilingual tape is automatically operating whenever someone telephones after the end of the business day and during holidays. The tape provides basic necessary information in both official languages about whom to contact in an emergency. At the 17 posts where 24-hour guard service is provided, attempts have been made to provide the guard component with effective official languages capa-

une forte proportion des postes à Ottawa et à Montréal sont désignés bilingues, alors qu'à Vancouver et à Edmonton, la plupart d'entre eux sont désignés "Anglais essentiel". Cependant, chaque bureau régional des passeports a au moins un poste bilingue, ce qui lui permet de servir adéquatement sa clientèle dans les deux langues officielles.

1. Service au public

G) Cas d'urgences

Il arrive au Ministère, ici comme à l'étranger, d'avoir à fournir des services d'urgence aux Canadiens. Le réseau d'aide consulaire s'étend à l'échelle mondiale, mais ses activités au pays sont rarement reconnues. Le travail effectué par le Ministère au chapitre des affaires consulaires a fait l'objet d'éloges publics à de nombreuses occasions. Nous n'ignorons pas que l'aptitude à fournir des services consulaires dans les deux langues y fait pour beaucoup. Aussi, prend-on les dispositions nécessaires pour trouver quelqu'un de bilingue en l'absence d'un agent consulaire canadien capable de s'exprimer dans les deux langues.

Les standards téléphoniques du Gouvernement du Canada sont presque tous fermés après les heures ouvrables. Dans la plupart de ces cas, un enregistrement bilingue se met automatiquement en marche dès que quelqu'un téléphone après les heures ouvrables ou un jour de congé. Il fournit en français et en anglais les renseignements de base permettant de joindre une personne-ressource en cas d'urgence. Dans les 17 missions où il y a un service de garde de 24 heures, on s'est efforcé de bilinguiser l'équipe de faction. On utilise en outre un enregistrement bilingue. De plus amples détails

bility. In addition, bilingual tapes similar to those noted above are used. This is dealt with further in the Plan section, Service to the Public.

Unfortunately, declining recruitment, the age level and the rate of attrition of the Department's guard staff when combined with the difficulties inherent in meeting the Department's staffing requirements abroad render most difficult the task of attaining a problem-free bilingual capability within the guard complement.

The guard staffing program is under review and efforts are under way to identify a source of recruitment which would permit greater flexibility in selecting competent candidates who would also have appropriate official languages capability.

In Ottawa there is a duty officer arrangement, as well as separate guard assignments after business hours. Care is taken to ensure that at least one of the two duty officers assigned has bilingual capability so as to deal effectively with calls from the public from anywhere in Canada or from Canadian posts abroad.

I CURRENT SITUATION

2. Language of Work

(A) Actual language of work

An examination of the use of the first official language by employees of this Department must differentiate clearly between rotational and non-rotational staff. In Ottawa the language of

figurent dans la partie du Plan intitulée "Service au public".

Malheureusement, la diminution du recrutement, le niveau d'âge et le taux de départs du personnel de garde du Ministère, facteurs auxquels s'ajoutent les problèmes inhérents à la satisfaction des besoins du Ministère en personnel à l'étranger, font qu'il est très difficile d'assurer un service de garde tout à fait bilingue.

Le programme de dotation concernant les gardes de sécurité est en voie de révision et des moyens sont étudiés pour qu'une plus grande flexibilité dans le recrutement permette de retenir la candidature de personnes compétentes qui auraient aussi les qualifications linguistiques voulues.

À Ottawa, nous avons des agents de service attirés ainsi que des gardes après les heures de bureau. On veille en outre à ce qu'au moins un des deux agents de service soit bilingue, de manière à ce que l'on puisse répondre aux appels venant du public au Canada ou des missions à l'étranger.

I SITUATION ACTUELLE

2. Langue de travail

A) Langue de travail réelle

Il y a lieu d'établir une nette distinction entre le personnel permutant et non permutant lorsque l'on veut étudier l'utilisation de la première langue officielle par les employés du Ministère. À Ottawa, la langue de

work for non-rotational employees is determined primarily by the needs of the position occupied as determined by the clientele served and the nature of the work unit. Special arrangements developed for the Rotational Foreign Services and applying to all rotational staff were designed to assist the Department in meeting its official languages obligations within the operational requirements of the foreign service. Employees are always fluent in the principal working language of the unit to which they are assigned. In practice the choice of official language used by rotational staff is affected by the clientele served, as well as the existence in the work unit of supervisory and/or support personnel capable of working in that language. This often poses a problem for francophone employees at posts abroad. The possibility of working in French diminishes with the size of the post except at the 21 posts where French is used more than 50% of the time.

1) Actual Language of Work Abroad

Set out below are the current data on language of work by region abroad. They combine the information received in response to questions A2 and B2 of the questionnaire attached as Annex A.

(a) Africa and Middle East: 15 posts

More than 50% English is used: 7 posts

More than 50% French is used: 7 posts

One post registered a 50/50 split on official language use.

travail des employés non permutants est surtout fonction des besoins du poste qu'ils occupent, eux-mêmes déterminés par la clientèle desservie et par la nature du travail de la section. Les Dispositions spéciales pour les services de permutants ont été conçues pour aider le Ministère à remplir ses obligations en matière de langues officielles, tout en respectant les exigences opérationnelles du service extérieur. Les employés parlent toujours couramment la principale langue de travail de l'unité à laquelle ils sont affectés. En pratique, le choix de la langue officielle utilisée par le personnel permutant dépend de la clientèle desservie et de l'existence au sein de cette unité de personnel de supervision ou de soutien capable de travailler dans cette langue. Cela pose souvent un problème pour les employés francophones dans les missions à l'étranger. Les possibilités de travailler en français diminuent avec l'importance de la mission, sauf dans le cas des 21 missions où le français est utilisé plus de 50 % du temps.

1) Langue de travail réelle à l'étranger

On trouvera ci-dessous les données actuelles sur la langue de travail par région à l'étranger. Y sont regroupés les renseignements reçus en réponse aux questions A2 et B2 du questionnaire présenté en Annexe A.

a) Afrique et Moyen-Orient: 15 missions

Anglais à plus de 50 %: 7 missions

Français à plus de 50 %: 7 missions

Une mission a signalé une utilisation égale de l'anglais et du français.

(b) Commonwealth: 18 posts
 More than 50% English is used:
 15 posts
 More than 50% French is used:
 0
 Three posts use French less
 than 1% of the time

(c) Europe: 26 posts
 More than 50% English is used:
 15 posts
 More than 50% French is used:
 8 posts
 Two posts registered a 50/50
 split on official language use
 One of these posts indicated
 "no demand" for service to the
 public in French

(d) Far East: 7 posts
 More than 50% English is used:
 7 posts
 More than 50% French is used:
 0
 One of these posts registered a
 demand of less than 1% in
 French and one post registered
 "no demand" in French

(e) Latin America: 12 posts
 More than 50% English is used:
 10 posts.
 More than 50% French is used:
 2 posts

b) Commonwealth: 18 missions
 Anglais à plus de 50 %:
 15 missions
 Français à plus de 50 %: aucune
 mission
 Trois missions ont dit utiliser le
 français moins de 1 % du temps.

c) Europe: 26 missions
 Anglais à plus de 50 %:
 15 missions
 Français à plus de 50 %:
 8 missions
 Deux missions ont signalé une
 utilisation égale de l'anglais et
 du français.
 Une mission a déclaré qu'il n'y a
 "aucune demande" de français pour
 les services au public.

d) Extrême-Orient: 7 missions
 Anglais à plus de 50 %: 7 missions
 Français à plus de 50 %: aucune
 mission
 (L'une de ces missions a signalé
 que le pourcentage de la demande de
 français était inférieur à 1 % et
 une autre a déclaré ne recevoir
 "aucune demande" de français.)

e) Amérique latine: 12 missions
 Anglais à plus de 50 %:
 10 missions
 Français à plus de 50 %:
 2 missions

(f) United States: 14 posts
 More than 50% English is used:
 10 posts
 More than 50% French is used:
 1 post
 Two missions indicated a less
 than 1% use of French. One
 post indicated "no demand" in
 French

(g) International Organizations: 7 missions
 More than 50% English is used:
 2 posts
 More than 50% French is used:
 3 posts
 One mission indicated a 50/50
 split on language use
 One mission registered a "no
 demand" for French

According to these data, French
 as a language of work is predominant
 (that is used in more than 50% of
 the post's activities) in 21 posts,
 whereas English predominates at 66
 posts. Language of work at a post
 is directly affected by the language
 of demand for services, the lin-
 guistic environment within which the
 post is located, the number of
 French-speaking Canadian and
 locally-engaged employees at the
 post, the preferred official
 language of the Head of Post, and
 the existence of French-speaking
 supervisory and/or support person-
 nel. It is through the assignment
 of personnel that this Department
 can most directly affect the
 strengthening of the language of
 work. This matter is discussed in
 the Plan, Language of Work section.

f) États-Unis: 14 missions
 Anglais à plus de 50 %:
 10 missions
 Français à plus de 50 %: 1 mission
 Deux missions ont indiqué qu'elles
 utilisaient le français à moins de
 1 %. Une autre a signalé qu'il n'y
 a aucune demande de français.

g) Organisations internationales:
7 missions
 Anglais à plus de 50 %: 2 missions
 Français à plus de 50 %:
 3 missions
 Une mission a indiqué une utilisati-
 on égale de l'anglais et du
 français.
 Une autre a signalé qu'il n'y a
 "aucune demande" de français.

Selon ces chiffres, le français
 langue de travail prédomine (utilisation
 supérieure à 50 %) dans 21 missions
 alors que l'anglais prédomine dans 66
 missions. La langue de travail dans une
 mission est déterminée par la langue de
 demande de services, le milieu linguis-
 tique de la mission, le nombre de
 Canadiens et d'employés recrutés sur
 place à la mission qui parlent français,
 la langue officielle préférée du chef de
 mission et la présence de personnel de
 supervision ou de soutien francophone.
 C'est par les affectations de personnel
 que le Ministère peut influencer directe-
 ment sur la langue de travail utilisée
 dans les missions. On trouvera de plus
 amples détails à ce sujet dans la partie
 du Plan intitulée "Langue de travail".

ii) Actual Language of Work in Ottawa

Three representative divisions in Ottawa (e.g., one functional, one geographic and one administrative) were examined to determine patterns, if any, of language of work. A questionnaire was prepared and a sample is attached, as Annex D. The sampling of three divisions provides a first glimpse of the present language of work situation.

Interviews with the directors and personnel of these divisions revealed generally that the language of work situation is perceived differently depending upon the position occupied, the incumbent's first official language, the age of the employee and the employee's skills in the second official language. Working in their second official language presented fewer difficulties for younger rather than older anglophones. This group was weaker in written rather than spoken French. Francophones of the same age viewed the necessity of working in English as a constraint. For these individuals, the advantage of working within the Department in French was offset somewhat by the necessity to prepare interdepartmental correspondence in English.

The duality of official languages of work appears less apparent in the administrative division examined. The heavily non-rotational nature of the staff lessens the chance of employee changes and a low rate of attrition strengthens the status quo. The practical level of second official language capability is not strong, and the invoking of incumbent's rights can lessen the possibility of immediate change.

ii) Langue de travail réelle à Ottawa

Nous avons choisi trois directions représentatives à Ottawa (fonctionnelle, géographique et administrative) afin de déceler, le cas échéant, des constances dans l'utilisation de la langue de travail. Nous avons préparé un questionnaire dont un spécimen constitue l'Annexe D. Cet échantillonnage donne un premier aperçu de la situation actuelle au chapitre de la langue de travail.

Des entrevues menées auprès des directeurs et du personnel de ces directions ont révélé que, généralement, la situation de la langue de travail est perçue différemment selon le poste occupé, la langue maternelle du titulaire, l'âge de l'employé et ses aptitudes dans l'autre langue officielle. Les jeunes anglophones éprouvent moins de difficulté à travailler en français que ce n'est le cas pour leurs collègues plus âgés. Ce groupe est d'ailleurs plus faible en français écrit qu'en français oral. Les francophones du même âge voient la nécessité de travailler en anglais comme une contrainte. Pour eux, l'avantage de travailler en français au Ministère est presque annulé par la nécessité de préparer la correspondance interministérielle en anglais.

La présence des deux langues officielles au travail semble moins apparente dans la direction administrative que nous avons étudiée. La grande majorité du personnel est non permutable, ce qui réduit les occasions de mutation; de plus, un faible taux de départ renforce le statu quo. Les compétences pratiques dans la langue officielle seconde ne sont pas très élevées et les possibilités d'amélioration immédiate de la situation peuvent être réduites du fait que le titulaire peut invoquer ses droits.

Geographic Division

This Division has 11 positions, of which seven are officer, and four are secretarial. All of the positions are rotational and are identified bilingual, except one secretarial position which is unilingual French. Of the seven officers, four, including the Deputy Director, have French as their first official language. The remainder, including the Director, have English as their first official language. All of the secretaries have French as their first official language.

Within the Division, each officer's written work is in the official language of his/her choice. This does not apply fully when the officer prepares correspondence to be sent interdepartmentally. Because of the work environment outside this Department, English is more often the language of communication.

The Division communicates occasionally in English, but more often in French with the Director General. The Director General, whose first official language is French, almost always uses French in written and oral communication with the Division.

According to the replies to the questionnaire bilingualism is put to the test when members of the Division communicate with the Department's divisions providing personal and central services. For 11 such services identified in the questionnaire, only one division was readily noted as providing services in either official language. Three administrative divisions responded in English always, and two which provide services in French or English were able to do so only if

Direction géographique

On compte onze postes au sein de cette direction, dont sept d'agents et quatre de secrétaires. Tous sont permutants et désignés bilingues à l'exception d'un poste de secrétaire qui est unilingue français. Des sept agents, quatre, dont le directeur adjoint, sont de langue maternelle française. Les autres, dont le directeur, sont de langue maternelle anglaise. Tous les secrétaires sont francophones.

Chaque agent peut utiliser la langue officielle de son choix pour rédiger ses travaux sauf lorsqu'il prépare de la correspondance interministérielle. En raison du milieu de travail à l'extérieur du Ministère, l'anglais est plus souvent la langue de communication.

La direction communique à l'occasion en anglais avec le directeur général mais plus souvent en français. De langue maternelle française, celui-ci utilise presque toujours le français dans ses communications écrites et orales dans la direction.

D'après les réponses données au questionnaire, le bilinguisme est mis à l'épreuve lorsque des employés de la direction communiquent avec d'autres directions du Ministère chargées de la prestation de services personnels et centraux. En ce qui concerne les 11 services énumérés dans le questionnaire, une seule direction offrait sur-le-champ des services dans l'une ou l'autre langue officielle. Trois directions administratives répondent systématiquement en anglais et deux autres n'offrent des services en français ou en anglais

the individual supplying the service happened to have that official language as a first language. According to responses to the questionnaire the five remaining divisions could provide personal and central services in both official languages only on a minority of occasions.

Functional Division

This Division has 11 positions, all ranks, of which seven are identified bilingual, one is identified English essential, and three are identified either English or French. The eleventh position is vacant. Four employees have French as their preferred official language and six prefer English.

The Director, whose official language is English, encourages his employees to use the official language of their choice and supervises in both languages. As is the experience of the geographic division noted above, English is more frequently the language used interdepartmentally in oral and written communication.

The Director General's written communication with the Division is always in English. He occasionally communicates orally in French. This is the pattern which the Division follows when dealing with the Director General. The Director's written communications with the Division are always in English, whereas the language used in individual conversation is determined by the subordinate's preferred official language.

English is generally the language which members of the Division use when dealing with the Department's 11 personal and central

que si l'employé responsable a comme langue maternelle la langue dans laquelle la demande a été présentée. D'après les réponses au questionnaire, les cinq autres directions ne peuvent offrir des services personnels ou centraux dans les deux langues officielles qu'en de rares occasions seulement.

Direction fonctionnelle

On dénombre onze postes de tout niveau au sein de cette direction, dont sept désignés bilingues, un "anglais essentiel" et trois désignés "anglais" ou "français". Le onzième poste est libre. Quatre employés préfèrent travailler en français et six en anglais.

Quant au directeur, dont la langue officielle est l'anglais, il encourage ses employés à utiliser la langue officielle de leur choix et assume ses fonctions de supervision dans les deux langues. Comme dans le cas du bureau géographique dont on a parlé plus haut, l'anglais est la langue la plus fréquemment utilisée dans les communications interministérielles orales et écrites.

Dans ses communications écrites avec la direction, le directeur général utilise toujours l'anglais. À l'occasion, il communique de vive voix en français. C'est la pratique suivie par la direction dans ses contacts avec le directeur général. Ses communications écrites se font toujours en anglais, alors que la langue utilisée dans la conversation avec les subalternes est celle que ce dernier préfère.

L'anglais est généralement la langue que les employés de la direction utilisent dans leurs contacts avec les onze directions du Ministère assurant la

services divisions. Respondents to the questionnaire noted that they can readily be served in either official language with one administrative division only.

Administrative Division

There are 92 positions in the administrative division under study. Of these, eight are vacant (six bilingual, one E/O, and one unidentified). Of the remaining 84 positions, 67 (80%) are bilingual positions filled by 39 employees (58.8%) having English as preferred official language and 26 employees (41.2%) having French as preferred official language. Thirteen positions, 19.4%, are English essential, six or 9.9% are English or French, and none are French essential positions.

The Director whose preferred official language is English encourages his staff to use the official language of their choice in their daily work. The Deputy Director has a strong working capability in both official languages. As is the case in the geographic and functional divisions described above, in the administrative division under study English is used most frequently interdepartmentally in written and oral communication.

The administrative unit under study has the necessary bilingual reference texts, administrative documents and directives. However, information of an administrative nature supplied by other departments and used as a source of guidance for posts and employees most often arrives at the division in English. This can cause some delay in passing on information in both official languages. It can also create the

prestation de services personnels et centraux. Les répondants ont indiqué ne pouvoir être servis facilement dans l'une ou l'autre langue officielle que par une seule direction administrative.

Direction administrative

Il y a 92 postes dans cette direction administrative. De ce nombre, huit sont libres (six postes bilingues, un désigné "l'une ou l'autre" et un autre n'a pas de désignation). Sur les 84 postes qui restent, 67 (80 %) sont désignés bilingues et 39 de ces titulaires (58,8 %) préfèrent l'anglais comme langue officielle et 26 (41,2 %) le français. On compte treize postes (19,4 %) pour lesquels la connaissance de l'anglais est essentielle, six (9,9 %) pour lesquels la connaissance de l'anglais ou du français est essentielle et aucun pour lequel la connaissance du français est essentielle.

Le directeur, dont la langue officielle préférée est l'anglais, encourage ses employés à utiliser la langue officielle de leur choix dans leur travail quotidien. Le directeur adjoint a des très bonnes aptitudes de travail dans les deux langues officielles. Comme c'est le cas pour les directions géographique et fonctionnelle étudiées précédemment, c'est l'anglais qui est le plus fréquemment utilisé dans les communications orales et écrites avec les autres ministères.

On trouve dans la direction administrative à l'étude les textes de référence, les directives et les documents administratifs nécessaires. Toutefois, les renseignements d'ordre administratif fournis par d'autres ministères et destinés à documenter les missions et les employés parviennent souvent à la direction en anglais, ce qui retarde quelque peu leur diffusion dans les deux langues officielles. On risque aussi d'envoyer par inadvertance

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.

Measures to examine how to correct this situation are noted in the Plan, Language of Work section.

2. Language of Work

(C) Work Instruments

Despite the lack of an all-encompassing policy on the preparation and publication in both official languages of so-called "work instruments", all of the Department's circular letters and administrative notices are printed for simultaneous distribution in English and French. The Department issued in February 1978 an Official Languages Bulletin which provided all Departmental staff with information about the latest decisions with respect to Official Languages Policy. In addition to providing this up-date, the Bulletin also listed the divisions which are a source of further detailed official languages information of interest to the staff.

Although information about official languages is readily available there is a weakness in the Department's success in translating into French all of the administrative manuals - in particular the four volume Property Management Technical Guides used in Ottawa and at Posts.

Some action has been taken to translate important chapters of the Department's Manual of Regulations. Chapter 6 will be published as "Locally Engaged Staff, Personnel Administration/Gestion du personnel recruté sur place". Also Chapter 12 of the Manual of Materiel Management providing advice on maintenance of Crown furnishings has been trans-

On trouvera dans la partie du Plan intitulée "Langue de travail" une série de mesures destinées à étudier les moyens de corriger la situation.

2. Langue de travail

C) Instruments de travail

Malgré l'absence d'une politique globale sur la préparation et la publication dans les deux langues officielles des instruments dits "de travail", tous les avis administratifs et les lettres circulaires du Ministère sont diffusés simultanément en français et en anglais. En février 1978, le Ministère a distribué un Bulletin des langues officielles qui donnait à tous ses employés les renseignements pertinents touchant les dernières décisions en matière de politique des langues officielles. Outre cette mise à jour, le Bulletin donnait la liste des directions où l'on pouvait se procurer de plus amples renseignements sur les langues officielles.

Même s'il est possible d'obtenir rapidement des informations concernant les langues officielles, il est un domaine où le succès du Ministère est mitigé: la traduction en français de tous les manuels administratifs, en particulier les quatre volumes des Guides techniques de la gestion des biens utilisés à Ottawa et à l'étranger.

On a pris des mesures pour faire traduire d'autres chapitres du Manuel des règlements du Ministère. Le chapitre 6 aura pour titre "Locally Engaged Staff, Personnel Administration/Gestion du personnel recruté sur place". Le chapitre 12 du Manuel de la gestion du matériel, qui donne des conseils sur l'entretien des articles d'ameublement de l'État, a été traduit

lated into French and will be published in both official languages in December 1978.

Departmental action to be taken in this area of operations is described in the Plan, Language of Work - goals and activities.

2. Language of Work

(D) Professional Training

Since January 1977, the number and quality of training courses and services available to francophone employees have increased significantly. The Department's Training and Development Section has made considerable progress in the development of a bank of training resources to meet the training needs of francophone employees. In addition to using fully bilingual courses provided by the Public Service Commission and private institutions, the Department conducts its own wide range of courses and workshops including inter alia pre-posting briefing, training in the development of supervisory skills, and orientation programs for new employees.

Training and guidance counselling is offered to employees in the official language of their choice, and all training literature distributed by the Department is in both official languages.

Instruction in French is offered to employees who require for the purposes of their assignment, a knowledge of German, Italian or Spanish. In 1977, arrangements began for the teaching of Russian with French language instruction and resources.

en français et sera publié dans les deux langues officielles en décembre 1978.

On trouvera à la partie du Plan intitulée "Objectifs et activités" la description des mesures à prendre dans ce secteur.

2. Langue de travail

D) Formation professionnelle

Depuis janvier 1977, le nombre et la qualité des cours de formation et des services offerts aux employés francophones ont augmenté de façon significative. La section du Ministère chargée de la formation et du perfectionnement a enregistré des progrès considérables dans l'élaboration d'une banque de ressources pédagogiques destinée à répondre aux besoins en formation des employés francophones. En plus des cours entièrement bilingues dispensés par la Commission de la Fonction publique et par des établissements privés, le Ministère offre toute une gamme de cours et d'ateliers comprenant, entre autres, la préparation aux affectations, le développement des aptitudes à la supervision et des programmes d'orientation à l'intention des nouveaux employés.

Les services de formation et d'orientation sont offerts aux employés dans la langue officielle de leur choix et toute leur documentation distribuée par le Ministère est rédigée en français et en anglais.

On offre en français des cours aux employés nommés à des postes exigeant la connaissance de l'allemand, de l'italien ou de l'espagnol. En 1977, on a pris des dispositions pour enseigner le russe en français et avec du matériel pédagogique français.

The Pre-Posting Briefing Centre is a fully bilingual facility which prepares personnel for foreign postings. Post reports and information on countries around the world are increasingly available in a bilingual format. Health, safety and cultural workshops and administrative briefings are offered in both languages. Software and audiovisual materials are available in both languages. In addition, personnel returning from posts are interviewed in the language of their choice when asked to contribute to the Centre's briefing resources.

In addition to the Department's Training and Development Section programme, there are specialized courses offered in both official languages by Passport, Security, Records Management, Telecommunications and Consular Bureaux.

2. Language of Work

(E) Language Requirements of Positions

Language requirements of all positions on the Department's establishment have been identified under two main groupings, e.g., rotational and non-rotational. The linguistic identification of positions in the non-rotational portion of the establishment follows standard practices and procedures designed for government-wide application, while the activities carried out to meet linguistic requirements for the rotational portion are administered in accordance with the Special Arrangements for the Rotational Foreign Services established in January 1978.

Le Centre de préparation aux affectations est un service entièrement bilingue qui prépare les employés à leur affectation à l'étranger. Des guides de mission et des renseignements portant sur les pays du monde entier sont disponibles sous forme bilingue. Il en est de même pour les ateliers portant sur l'hygiène, la sécurité et la culture et pour les exposés administratifs. La même règle s'applique dans le cas de la documentation générale et audiovisuelle. De plus, au retour d'une affectation à l'étranger, les employés sont interviewés dans la langue de leur choix lorsqu'on leur demande de contribuer aux ressources du Centre.

Au programme de la section de la formation et du perfectionnement viennent s'ajouter des cours spécialisés offerts dans les deux langues par les bureaux consulaires, des passeports, de la sécurité, de la gestion des archives et des télécommunications.

2. Langue de travail

E) Exigences linguistiques des postes

Les exigences linguistiques de tous les postes de l'effectif du Ministère ont été classées selon deux groupes principaux: permutant et non permutant. La désignation linguistique des postes du groupe non permutant se fait selon les normes et les pratiques établies et appliquées à l'échelle gouvernementale; les activités destinées à répondre aux exigences linguistiques des postes permutants sont administrées conformément aux Dispositions spéciales pour les services de permutants prises en janvier 1978.

Generally speaking, the non-rotational component comprises positions on the headquarters establishment against which incumbents are employed. In 1978 there were 1358 non-rotational positions examined for the purpose of identification by linguistic requirement. Of these, 625 or approximately 46% are bilingual positions.

Rotational status is given to positions which are pooled for operational purposes and which form the Canada-based establishments of posts abroad as well as a portion of the headquarters establishment. Unlike the non-rotational component, the pooling principle is applied with respect to the recruitment, assignment and promotion of incumbents of these positions and to some extent to the job activities associated with them. The pooling principle provides the required flexibility to permit the movement from one set of job activities to another without affecting the employee's appointment to a specific position for pay and other benefit purposes.

The 1978 exercise to identify the linguistic requirements of rotational positions examined 2135 positions, of which 1357 or approximately 63.5% are identified bilingual. Together the bilingual rotational and non-rotational positions account for 56% of the establishment.

Out of a total increase since 1974 of 233 positions (rotational and non-rotational) there has been, as a result of the 1978 linguistic re-identification exercise an increase of 149 bilingual positions.

Statistical details for linguistic identification of rota-

De façon générale, l'élément non permutant comprend les postes de l'effectif de l'Administration centrale en fonction duquel les titulaires sont nommés. En 1978, 1 358 postes non permutants ont été examinés aux fins de leur désignation linguistique. Six cent vingt-cinq de ces postes, soit environ 46 %, sont bilingues.

On classe permutants les postes regroupés pour les exigences du service et qui forment l'effectif canadien des missions à l'étranger ainsi qu'une partie de l'effectif de l'Administration centrale. À la différence du personnel non permutant, le principe du regroupement s'applique au recrutement, à l'affectation et à l'avancement des titulaires de ces postes et, dans une certaine mesure, aux fonctions qui s'y rattachent. Le principe du regroupement assure la souplesse qui permet à l'employé de passer d'un ensemble de fonctions à un autre sans modifier sa nomination à un poste déterminé, son traitement ou ses avantages sociaux.

Lorsqu'on a recensé les exigences linguistiques des postes permutants en 1978, 2 135 postes ont été examinés, et 1 357 d'entre eux, soit approximativement 63.5 %, ont été désignés bilingues. Les postes bilingues permutants et non permutants représentent ensemble 56 % de l'effectif.

Il y a eu une augmentation de 233 postes (permutants et non permutants) depuis 1974; lors de la réévaluation de 1978, 149 postes de plus ont été désignés bilingues.

Les statistiques détaillées sur la désignation linguistique des postes

tional and non-rotational positions are attached as Table II A) - "Profile of Position Language Requirements by Employment Category - Rotational Employees" and Table II B) - "Profile of Position - Language Requirements by Employment Category - Non-Rotational Employees".

There has been a decrease of 4% in the number of positions identified as French Essential with the corresponding increase going mainly to the Bilingual category and a small percentage to the Either/Or category. At the same time, there have been minor increases and decreases in each of the categories, coming from a large number of posts and divisions, with the net result being an increase of some 3% in the English Essential identifications.

There are several factors which have influenced this change. Some of these are:

(a) Managers have had a reasonable length of time to 'think language' and to recognize it as an integral part of the work package. With this awareness, the current re-identification has produced more accurately the actual requirements.

(b) At the time of the 1974 identification, the emphasis was on 'Bilingualism' and 'French language units', and a significant number of positions so identified were placed in the Bilingual and French Essential categories more to meet idealistic targets than reflect actual work requirements.

(c) At small or medium-sized posts, it is almost essential that all Canada-based staff be bilingual.

permutants et non permutants figurent au Tableau II A) "Profil des exigences linguistiques des postes par catégorie d'emploi - Employés permutants" et au Tableau II B) "Profil des exigences linguistiques des postes par catégorie d'emploi - Employés non permutants."

Le nombre de postes désignés "Français essentiel" a diminué de 4 %; ce qui s'est traduit par une augmentation proportionnelle des postes bilingues, dont une petite partie s'est située dans la catégorie "l'une ou l'autre". Simultanément, il y a eu de petites augmentations et diminutions dans chacune des catégories, dans un grand nombre de missions et de directions. Il en a résulté une augmentation nette d'environ 3 % des postes désignés "Anglais essentiel".

Ce changement tient à plusieurs facteurs, dont les suivants:

a) Les gestionnaires ont eu le temps de penser aux exigences linguistiques et de reconnaître qu'elles font partie intégrante des fonctions d'un poste. Grâce à cette prise de conscience, la dernière désignation répond plus exactement aux véritables exigences.

b) Lors de la désignation de 1974, l'accent a été mis sur le "bilinguisme" et les "unités de langue française". Un nombre considérable de postes ainsi désignés ont été classés dans les catégories "Bilingue" et "Français essentiel", davantage par idéalisme que par souci de traduire les exigences réelles du travail.

c) Dans les missions de taille petite ou moyenne, il est presque essentiel que tout le personnel canadien soit bilingue.

(d) The language of work in the majority of divisions and posts is English.

(e) There is a noticeable decrease (21 positions) in Paris which were previously identified French essential. Of these, some were communicators (CM's) who were deployed elsewhere and the positions now show on the telecommunications establishment at headquarters. The Paris establishment is now 25 positions fewer than in 1974. Some of the cut would be from the French Essential, while most of the remaining ones would now be identified bilingual.

The training implications of the results of the re-identification exercise are discussed in the Plan, Language Training section.

I CURRENT SITUATION

3. PARTICIPATION

Historical Overview

Two factors which require this part of the Department's study to pay close attention to the participation of the Foreign Service Officer (FS) group in meeting the Department's official language requirements are:

(i) the key role played at headquarters and abroad by the Foreign Service Officer as motivator, director and manager; and

(ii) the fact that of all the Department's occupational groups, the FS group is most frequently called upon to interact at home and abroad with the Department's diverse and disparate clientele. Conse-

d) Dans la majorité des directions et des missions, la langue de travail est l'anglais.

e) Le nombre de postes à Paris antérieurement désignés "Français essentiel" a diminué considérablement (21 de moins). Un certain nombre de communicateurs (CM) ont été affectés ailleurs et leurs postes font maintenant partie de l'effectif des télécommunications à l'Administration centrale. L'effectif de Paris compte actuellement 25 postes de moins qu'en 1974. Certains des postes disparus étaient désignés "Français essentiel" et la plupart des autres seraient maintenant désignés bilingues. Les conséquences de la nouvelle désignation pour la formation sont exposées dans la partie du Plan intitulée "Formation linguistique".

I SITUATION ACTUELLE

3. PARTICIPATION

Historique

Deux facteurs expliquent que la présente étude se penche sur le rôle des agents du service extérieur (FS) dans l'observance des exigences du Ministère en matière des langues officielles:

i) Le rôle clé que joue l'agent du service extérieur à l'Administration centrale et à l'étranger en sa qualité d'animateur, de directeur et de gestionnaire; et

ii) le fait que, de tous les groupes d'occupation du Ministère, le groupe FS est le plus souvent appelé à communiquer au Canada et à l'étranger avec les clients très divers du Ministère. Par conséquent, c'est le groupe FS qui doit

quently it is the FS officers who as a group must demonstrate a stronger capability in personifying Canada's bilingual nature whenever and wherever the need arises.

A look back at the make-up of the Foreign Service Officer staff of the Department over the period commencing with the rapid build-up of staff following the Second World War demonstrates that there has long been a significant level of participation by francophones in the rotational officer group. In 1949, of a total complement of 201, 43, or 21%, were French-speaking. The participation figures through the 1950's fluctuated between 20% and 23%, and in 1965 was again at 21%. French Canadian representation at the senior level was lower, and in fact declined from 26% in 1949 to 16% in 1965. These facts were drawn to the attention of the Department in a study for the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism by Professor G. Lalande of the University of Montréal. His paper dealt only with the Foreign Service Officers, and contains no information on other groups of employees.

Recent Experience

The pattern of recruitment by the Department through the university graduate examination for Foreign Service Officers in the years since 1966 has been such as gradually to increase the proportion of francophones in the FS group. The proportion of francophones recruited, while fluctuating from year to year, has averaged 27.4% through this period, i.e., slightly over the proportion of the national population claiming French as a mother tongue (26.9% by the 1971 census and 25.6% by the 1976 census). This figure is based on

davantage pouvoir personifier partout la nature bilingue du Canada chaque fois que le besoin se présente.

Un coup d'oeil sur la composition du groupe des agents du service extérieur du Ministère depuis son expansion rapide au lendemain de la Seconde Guerre mondiale révèle une présence importante des francophones au sein du groupe des agents permutants. En 1949, 43 des 201 agents permutants, soit 21 %, étaient francophones. Les chiffres ont oscillé entre 20 et 23 % au cours des années 50 et se sont établis de nouveau à 21 % en 1965. La présence des Canadiens français au niveau supérieur était plus faible et en fait a diminué, passant de 26 % en 1949 à 16 % en 1965. Ces chiffres ont été portés à l'attention du Ministère dans une étude effectuée pour la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme par le professeur G. Lalande de l'Université de Montréal. L'étude ne portait que sur les agents du service extérieur et ne renfermait aucune donnée sur les autres groupes d'employés.

Expérience récente

Le recrutement d'agents du service extérieur effectué par le Ministère depuis 1966 au moyen de l'examen pour diplômés universitaires a progressivement accru le nombre proportionnel de francophones dans le groupe FS. La proportion des recrues francophones, différente chaque année, s'est établie en moyenne à 27,4 % au cours de cette période, soit à un niveau légèrement supérieur à la proportion de la population déclarant avoir le français comme langue maternelle (26,9 % d'après le recensement de 1971 et 25,6 % d'après celui de 1976). Ce chiffre porte sur les agents engagés de 1966 à 1978,

the group hired during the years 1966-78 inclusive and remaining in the Department. The loss rate of junior officers, looked at over the period of 1973 through 1977, has been low. In terms of numbers of individuals, five francophones out of 58 hired have left the Department; for anglophones the figure is eight out of 155. In percentage terms, the rates are 8.6% and 5.2% respectively. This difference has not produced an appreciable change in the make-up of the group as a whole hired during this period and currently in the Department - the group hired included 27.2% francophones; the group remaining includes 26.5%.

Another way to look at changes in the make-up of the FS population is through analysis of inflow and outflow for the whole group. Over the period 1973 through 1977, a total of 58 francophones and 155 anglophones joined the group; 28 francophones and 96 anglophones of all ranks left for many reasons (mainly retirement). The result is a net gain in the FS population over this period of 30 francophones and 59 anglophones. Francophones represent 33.7% of the increase, tending to increase the proportion of francophones in the group as a whole.

(A) Rotational Employees

(1) FS Group

As of October, 1978, the population of the FS group is 754, of whom 193 or 26% are francophone. If one breaks the population down into senior (FS 3-5), intermediate (FS-2) and junior (FS1D and 1) levels as used in Lalande's 1966 study, the prerepresentation is as follows:

inclusivement, et qui sont restés au Ministère. De 1973 à 1977, le taux de départ des agents subalternes a été faible. Cinq des 58 francophones engagés ont quitté le Ministère; chez les anglophones, 8 sur 155. En pourcentage, les taux sont respectivement de 8,6 % et de 5,2 %. Cet écart n'a pas modifié sensiblement la composition du groupe d'agents engagés au cours de cette période et qui travaillent actuellement au Ministère, lequel comprenait 27,2 % de francophones. Ces derniers en représentent maintenant 26,5 %.

On peut également étudier l'évolution de la composition du groupe FS en analysant les arrivées et les départs. De 1973 à 1977, 58 francophones et 155 anglophones sont entrés dans le groupe; 28 francophones et 96 anglophones de tous niveaux ont quitté le groupe pour quantité de raisons (surtout la retraite). Le résultat est une augmentation nette du nombre de FS au cours de cette période: 30 francophones et 59 anglophones. Les francophones représentent 33,7 % de cette augmentation, ce qui a contribué à relever la proportion de francophones dans l'ensemble du groupe.

A) Employés permutants

1) Groupes FS

En octobre 1978, le groupe FS comptait 754 membres, dont 193 francophones, soit 26 %. La répartition des FS en trois groupes, de niveau supérieur (FS 3-5), intermédiaire (FS-2) et subalterne (FS-1D et 1), comme dans l'étude faite par Lalande en 1966, donne les résultats suivants:

	Anglophones	Francophones	Total	Francophone Proportion Proportion des francophones (%)
Senior Supérieur	171	53	224	23.7
Intermediate Intermédiaire	169	75	244	30.7
Junior Subalterne	215	68	283	24.0

The promotion experience of the two groups has not differed significantly (see table "Promotion Rates by First Official Language - FS Group" on page 41). Only in the case of the present FS-4 group does the time taken to reach present rank differ by more than one year, and in that case it is the francophone group which has experienced the faster promotion, by 3.4 years.

Francophone representation at the senior level has grown significantly since the 1966 study. It should be noted that, in contrast to the situation in 1966, today very few (3 out of 53) of the senior francophones are Order-in-Council appointments. In other words, the normal promotion system from the pool of middle-ranking officers is producing a reasonable representation of francophones at the senior level. While it is not possible in a rotational assignment system to guarantee that a particular position will be filled by an officer meeting the language requirements of that position, it has been and remains the practice of the Department to ensure a high level of bilingual capability among senior managers, particularly in the Under-Secretarial Group. Presently three members of that Group (currently 10 positions), are francophones.

Le rythme d'avancement dans les deux groupes n'accuse pas de différence marquée (voir le tableau intitulé "Rythme d'avancement en fonction de la première langue officielle - Groupe FS" à la page 41). Il n'y a que dans le cas de l'actuel groupe FS-4 où le rythme d'avancement varie de plus d'un an, et ce sont les francophones qui sont les plus rapides (3,4 ans).

Le nombre de francophones au niveau supérieur a considérablement augmenté depuis l'étude de 1966. Il faut noter que, contrairement à la situation en 1966, très peu de francophones au niveau supérieur (3 sur 53) ont été nommés par décret du conseil. En d'autres termes, le système normal d'avancement des agents de rang intermédiaire assure une représentation raisonnable de francophones au niveau supérieur. Même s'il n'est pas possible dans un système d'affectation par permutation de garantir que chaque poste sera comblé par un agent répondant aux exigences linguistiques, le Ministère, comme dans le passé, cherche toujours à s'assurer que la haute direction, et notamment les sous-secrétaires d'État, soit dans une grande mesure bilingue. Il y a actuellement dix sous-secrétaires d'État, dont trois francophones.

RYTHME D'AVANCEMENT EN FONCTION DE LA PREMIERE LANGUE OFFICIELLE - GROUPE FS

Niveau	Nombre d'employés		Année d'avancement au niveau actuel										Années nécessaires en moyenne			
	E	F	Total	Avant 1973		1973		1974		1975		1976		1977		E
FS 5	14	3	17	3	2	0	2	0	1	0	2	0	4	1	27.3	27.6
FS 4	34	13	47	1	4	0	4	2	4	0	9	5	5	2	22.7	19.3
FS 3	120	35	155	47	18	1	12	3	15	4	31	6	8	3	14.4	15.1
FS 2	168	74	242	69	19	7	16	9	24	5	24	19	22	15	7.6	8.4
FS 1*	215	68	283	71	20	20	38	3	24	9	37	12	10	4		
TOTAUX	551	193	744	191	63	57	28	72	17	68	103	42	49	25		

* Année d'entrée en service au Gouvernement

RYTHME D'AVANCEMENT EN FONCTION DE LA PREMIERE LANGUE OFFICIELLE - GROUPE FS

Niveau	Nombre d'employés		Année d'avancement au niveau actuel												Années nécessaires en moyenne	
	E	F	Avant 1973		1973		1974		1975		1976		1977		E	F
			E	F	E	F	E	F	E	F	E	F				
FS 5	14	3	3	2	2	0	2	0	1	0	2	0	4	1	27.3	27.6
FS 4	34	13	1	4	0	0	4	2	4	0	9	5	5	2	22.7	19.3
FS 3	120	35	47	18	7	1	12	3	15	4	31	6	8	3	14.4	15.1
FS 2	168	74	69	19	13	7	16	9	24	5	24	19	22	15	7.6	8.4
FS 1*	215	68	71	20	35	20	38	3	24	9	37	12	10	4		
TOTAUX	551	193	744	191	63	57	28	72	17	68	18	103	42	49	25	

* Année d'entrée en service au Gouvernement

The current composition of the FS External Affairs group is representative of the proportion of the general population claiming French as a mother tongue - 25.6% nationally and, according to the 1976 census, 26% in the FS group. Recruitment to the FS group, although currently at a low level (nine anglophone, four francophone in 1978, none in 1979) is tending to maintain the present make-up of the group. An appropriate linguistic make-up of the group is a recognized recruiting objective, and every effort is made to ensure that the FS competition is advertised in francophone and bilingual areas in such a manner as to attract the highest possible number of well-qualified francophone candidates to participate in the competition.

(2) Secretaries

The current make-up of the rotational secretarial group (SCY), with a population of 452, is 68.8% anglophone, 31.2% francophone. Francophone participation is higher at the SCY1 and 2 levels and lower at the SCY3 (25.2%) and 4 (13.3%) levels. Turnover in the group as a whole is very rapid - between 1974 and 1977, 171 rotational SCY's entered the Department and 214 left. Most of the turnover occurs at the junior levels. Turnover is lower at the higher levels; prospects for promotion or for major change in the linguistic make-up of the group are lower at the senior levels, particularly at SCY4 where there are only 15 positions. The turnover rate can lead to fluctuations over time in the linguistic make-up of the group; however, it is an established policy to hire secretaries nationally with appropriate francophone representation. This policy has resulted in a distribution of approximately 2/3

La composition actuelle du groupe FS aux Affaires extérieures reflète la proportion de la population qui déclare avoir le français comme langue maternelle - 25,6 % à l'échelle nationale selon le recensement de 1976, et 26 % dans le groupe FS. Le recrutement dans le groupe FS, actuellement en baisse (neuf anglophones et quatre francophones en 1978, personne en 1979) tend à préserver la composition actuelle du groupe. Une bonne composition linguistique est l'un des objectifs reconnus du recrutement, et l'on veille à ce que la publicité pour le concours de FS dans les régions francophones et bilingues soit de nature à attirer le plus grand nombre possible de candidats francophones possédant les qualités voulues.

2) Secrétaires

Le groupe des secrétaires permutants (SCY) se compose actuellement de 452 employés, dont 68,8 % anglophones et 31,2 % francophones. La représentation de francophones est plus forte aux niveaux SCY 1 et 2 et plus faible aux niveaux SCY 3 (25,2 %) et 4 (13,3 %). Le taux de roulement de l'ensemble du groupe est très rapide. De 1974 à 1977, 171 SCY permutants sont entrés au Ministère et 214 l'ont quitté. Ce phénomène se produit surtout aux niveaux subalternes. Le taux de renouvellement est moins rapide aux niveaux supérieurs; les possibilités d'avancement ou de modification importante de la composition linguistique du groupe sont plus faibles aux niveaux supérieurs, notamment au niveau SCY 4 où il n'y a que quinze postes. Le taux de renouvellement pourra faire fluctuer la composition du groupe avec le temps. Le Ministère a cependant pour politique d'assurer la représentation appropriée des francophones parmi les secrétaires recrutés à l'échelle nationale. Par

anglophone and 1/3 francophone among employees entering the rotational secretarial group since 1973.

In terms of promotion, French-speaking secretaries have on the average fared better than their English-speaking colleagues, as the following table shows:

Average Years to Reach Present Grade
Années nécessaires en moyenne

	Anglophones	Francophones
SCY-2	7.3	5.9
SCY-3	15.0	12.5
SCY-4	22.1	16.0

Promotions are made on the basis of merit without linguistic capability per se being taken into account. The difference in promotion rates may be due to the Department having hired a particularly good group of francophone secretaries. It may also be true, however, that fluently bilingual secretaries, most often francophone, are given assignments where they have the opportunity to display their skills to the best effect.

(3) Clerical Employees

The pattern of distribution of employees in the rotational clerical (CR) group is one of strong representation of the francophone group, with the highest participation at the lower levels. This distribution, and the pattern of promotion, is shown in the following table:

suite de cette politique, les deux tiers environ des employés entrés dans le groupe des secrétaires permutants depuis 1973 sont anglophones et un tiers sont francophones.

Au chapitre de l'avancement, comme le montre le tableau ci-dessous, les secrétaires francophones ont progressé plus rapidement que leurs collègues anglophones:

L'avancement se fait au mérite sans tenir compte directement des connaissances linguistiques. La différence dans le taux d'avancement s'explique peut-être par le fait que le Ministère a engagé un groupe de secrétaires francophones particulièrement compétents. Il se peut aussi, toutefois, que les secrétaires entièrement bilingues, la plupart du temps francophones, soient affectés à des postes qui leur permettent de mieux faire état de leurs aptitudes.

3) Employés de bureau

Il existe une forte proportion de francophones dans le groupe des employés de bureau permutants (CR), surtout aux niveaux subalternes. Le tableau ci-dessous montre la répartition des employés au sein du groupe et le profil de l'avancement:

Grade Niveau	Employees in Grade Nombre d'employés		Total	Francophone Proportion Proportion des francophones	Years to reach grade Années nécessaires	
	E A	F F			E A	F F
CR-7	6	2	8	25%	17.2	18
CR-6	41	17	58	29.3%	14.5	15.9
CR-5	33	15	48	31.3%	10.9	13.0
CR-4	109	67	176	38.1%	5.8	6.1
CR-3	63	45	108	41.7%	2.4	2.7
TOTALS TOTAUX	252	146	398	36.7%		

The promotion pattern indicates that the francophone group has taken a slightly longer time on average to reach any given grade, but the difference is generally so small as to be insignificant. The recruitment pattern of recent years is maintaining the high level of francophone participation at the lower levels. It can be anticipated that the normal pattern of promotion will eventually raise it at the higher levels.

(4) Communicators

The distribution by first official language in the group of communicators (CM) shows an adequate francophone representation at the senior levels but low representation at the junior level:

Niveau Grade	Employees in Grade Nombre d'employés		Total	Francophone Proportion Proportion des francophones	Years to reach grade Années nécessaires	
	E A	F F			E A	F F
CM-7	9	5	14	35.7%	17.9	16.5
CM-6	8	5	13	38.5%	16.6	16.6
CM-5	121	28	149	18.7%	7.8	8.9
CM-4	74	20	94	21.1%	1.7	1.1
Total	212	58	270	21.5%		

D'après le profil de l'avancement, le groupe francophone a mis en moyenne un peu plus longtemps à parvenir à un niveau donné, mais il s'agit en général d'une différence négligeable. Le profil de recrutement des dernières années fait que la proportion de francophones aux premiers niveaux est toujours élevée. On peut s'attendre à ce que le profil normal d'avancement relèvera cette proportion dans les niveaux supérieurs.

4) Communicateurs

La répartition selon la première langue officielle dans le groupe des communicateurs (CM) montre que les francophones sont bien représentés aux niveaux supérieurs, mais insuffisamment représentés aux niveaux subalternes:

The promotion pattern shows no significant difference between the two groups. The Department does not have a great deal of flexibility in its hiring of this specialized technical group as most qualified candidates come from the Armed Forces. Very little hiring has taken place recently or is likely in the near future due to technical innovations which are reducing the CM establishment.

(5) Electronic Technicians

Francophone participation in the small electronic technicians (EL) group (population 56) is a low 12.5%. This appears to be largely due to the nature of the labour pool in this occupation. As in the case of the CM group, most of the hiring is done from the Armed Forces and other government departments.

(6) Security Guards

The distribution pattern in the PRC group shows a fairly low overall representation of francophones and lowest at the higher grades:

Grade Niveau	Employees in Grade Nombre d'employé			Francophone Proportion Proportion des francophones	Years to reach grade Années nécessaires	
	E	F	Total		E	F
	A	F			A	F
PRC-8	2	0	2	0	10	
PRC-7	34	5	39	12.8%	7.0	4.8
PRC-5	68	22	90	24.4%	2.1	3.0
Total	104	27	131	20.6%		

N.B.: PRC-6 does not exist.
N.B.: Le niveau PRC-6 n'existe pas.

D'après le profil de l'avancement, il n'existe pas de différence sensible entre les deux groupes. Le Ministère ne dispose pas d'une très grande marge de manoeuvre en ce qui concerne l'engagement de ces techniciens spécialisés, car la plupart des candidats qualifiés viennent des Forces armées. Très peu de communicateurs ont été engagés récemment où le seront vraisemblablement dans un proche avenir étant donné la réduction de l'effectif CM par suite d'innovations techniques.

5) Techniciens en électronique

Les francophones ne représentent que 12,5 % du petit groupe de techniciens en électronique (EL) qui comprend 56 employés en tout. Ce phénomène s'explique en grande partie, semble-t-il, par la nature de ce groupe d'occupation. Comme dans le cas du groupe CM, la plupart des employés viennent des Forces armées et d'autres ministères du gouvernement.

6) Gardes de sécurité

La répartition des employés du groupe PRC indique une représentation d'ensemble assez faible de francophones, notamment dans les grades plus élevés:

This group also is hired mainly from those recently retired from careers in the Armed Forces, and the linguistic distribution of those recruited is representative of that in the group drawn from. Recruitment in recent years has been at a fairly low level, consistent with a low turnover, but fairly well balanced linguistically. From 1973 through 1977, 32 anglophones and nine francophones left the Department.

(B) Non-Rotational Employees

The Department has 514 non-rotational Canadian Public Service employees (as opposed to locally-engaged staff overseas) in 22 separate occupational groups. Most of these employees work in Ottawa in support of the Department's foreign and headquarters operations, although a few are at posts overseas on a single assignment basis. This figure does not include employees of the Passport Office in Ottawa and elsewhere in Canada. The overall pattern of representation in this group is equitable; the francophone proportion is 160 out of the 514, or 31.1%. However, the French-speaking employees are rather heavily concentrated in the clerical secretarial/stenographic and other junior administrative support groups. In the senior levels (arbitrarily defined as AS-5 and above), francophone representation comes down to 13 out of 74, or 17.6%. This pattern is illustrated by the following tables:

Les gardes de sécurité sont surtout des retraités des Forces armées et la répartition linguistique des recrues en témoigne. Le recrutement des dernières années a été assez faible, proportionnel au taux de roulement, mais les deux groupes linguistiques ont été représentés de façon assez égale. De 1973 à la fin de 1977, 32 anglophones et 9 francophones ont quitté le Ministère.

B) Employés non permutants

Le Ministère emploie 514 fonctionnaires canadiens non permutants (par opposition aux employés recrutés sur place à l'étranger), répartis en 22 groupes d'occupation. La plupart de ces employés travaillent à Ottawa et assurent le soutien des opérations du Ministère à l'étranger et à l'Administration centrale, bien que certains soient affectés pour une période de service à une mission à l'étranger. Ce chiffre ne comprend pas les employés du Bureau des passeports à Ottawa et ailleurs au Canada. De façon générale, les deux groupes linguistiques sont représentés de façon équitable dans ce groupe: 160 des 514 employés sont francophones, soit 31,1 %. Cependant, ces derniers se retrouvent massivement dans le groupe des employés de bureau, secrétaires et sténographes, ainsi que dans d'autres groupes subalternes de soutien administratif. Aux niveaux supérieurs, arbitrairement définis comme AS-5 et au-dessus, la représentation de francophones baisse à 13 sur 74 employés, soit 17,6 %. Le tableau ci-dessous illustre la situation:

Senior Supérieur	Non-Rotational Employees Employés non permutants	
	E A	F F
AR 6	1	
AS5-8	28	7
ES 6	3	0
FI5-7	4	0
HR 4	1	0
IS5-6	2	4
LS-6	1	0
OM-5	1	0
PE-5	6	1
PM-5-6	5	1
SX	9	0
	<u>61</u>	<u>13</u> 17.6%

It should be noted that the rate of turnover in these senior non-rotational positions is low. They have been filled, for the most part, through the normal competition process and always in accordance with the merit principle. Any change in the pattern of representation can only occur in the long term; the higher francophone representation in the lower levels of most groups indicates that a gradual improvement is likely.

I CURRENT SITUATION

4. Language Training

Past and Present Policy

Official languages training has been available to personnel of the Department since before passage of the Official Languages Act in order to meet the operational requirements of the foreign service. In Ottawa, training has been provided for the most part through the Public Service Commission language schools and other training has been made available to personnel serving at posts abroad.

Il faut noter que le taux de roulement aux niveaux supérieurs dans ces postes non permutants est peu élevé. La plupart de ces postes ont été remplis par voie de concours et toujours selon le principe du mérite. La composition du groupe ne peut se modifier qu'à long terme; la plus grande proportion de francophones aux niveaux subalternes dans la plupart des groupes semble présager une amélioration graduelle.

I SITUATION ACTUELLE

4. Formation linguistique

Politique passée et actuelle

Les cours de formation linguistique dans les deux langues officielles permettant aux employés du Ministère de répondre aux exigences du service extérieur datent d'avant l'adoption de la Loi sur les langues officielles. À Ottawa, la formation est assurée principalement par les écoles de langue de la Commission de la Fonction publique et par d'autres moyens pour les employés affectés dans les missions à l'étranger.

Early in 1973 a coherent overseas programme was designed to complement the official languages training programme in Ottawa. At that time targets set by the Treasury Board for various occupational categories were to be achieved by 1975. Recognizing the very short time frame within which to achieve these goals, the Government introduced the identification and designations programme and continuous language training.

The Department's Official Languages Unit provides liaison with the Public Service Commission Language Bureau to facilitate the enrolment of departmental personnel in the Commission's on-going language courses. As well, the Unit provides French and English language training to some 400 departmental personnel at posts abroad, French and English language courses in Ottawa to 70 officers' wives a year, English language courses to approximately 25 francophone officers, private instruction in French to Directors General and Assistant and Deputy Under-Secretaries, as required, and offers a self-instructional language laboratory programme, under pedagogical direction, to all staff. Separate programmes of specialized and advanced-level language training have been developed for foreign service officers, security guards, and secretaries.

While Departmental official languages policy generally precludes the provision of official languages training to employees engaged locally at posts abroad, an exception is made in the case of receptionists and telephonists who are required to deal directly with the Canadian travelling public. Other local staff may be integrated into

Au début de 1973, un programme de formation linguistique à l'étranger est venu s'ajouter à la formation déjà donnée à Ottawa. On prévoyait alors atteindre les objectifs fixés par le Conseil du Trésor pour les diverses catégories d'occupation en 1975 au plus tard. Reconnaissant que le délai était très court, le Gouvernement a lancé le programme de désignation linguistique des postes et la formation linguistique permanente.

La Section des langues officielles du Ministère assure la liaison avec le Bureau des langues de la Commission de la Fonction publique afin de faciliter l'inscription du personnel aux cours de langues offerts par la Commission. En outre, la Section donne une formation linguistique en français et en anglais à quelque 400 employés des missions du Ministère et, chaque année à Ottawa, à 70 épouses d'agents. De même, elle donne des cours d'anglais à environ 25 agents francophones, des cours de français privés aux directeurs généraux et aux sous-secrétaires d'État adjoints ou suppléants, si besoin est, et met à la disposition de tout le personnel un laboratoire d'auto-apprentissage linguistique sous la surveillance d'un moniteur. D'autres programmes de formation linguistique spécialisés et avancés ont été mis sur pied à l'intention des agents du service extérieur, des gardes de sécurité et des secrétaires.

Même si, en général, la politique du Ministère ne prévoit pas de cours de langues officielles pour les employés des missions recrutés sur place, une exception est faite dans le cas des réceptionnistes et des téléphonistes qui ont directement affaire aux voyageurs canadiens. D'autres employés recrutés sur place peuvent aussi s'inscrire à ces cours pourvu que la formation retirée

existing classes provided such training would be useful but not essential and no additional cost would be incurred.

Unilingual personnel are encouraged to participate in official languages training courses on their own time on a reimbursement basis with prior authorization. A specialized six week summer programme organized and administered by Laval University has provided French language training for officers, already possessing some knowledge of French. The course has enabled participants to attain appropriate bilingual status.

Official languages training programmes have been reviewed and expenditures have been brought under more stringent control. Posts are encouraged to establish language training priorities among staff according to official languages obligations and requirements.

As a result of the re-identification of official languages requirements for rotational and non-rotational positions, we have established a "linguistic profile" which clearly indicates the number of positions at all levels within each occupational group which require official languages training. A total of 353 employees require training to meet the bilingual need of positions. Training will range from perhaps only a few weeks (for instance, 80 rotational employees in the administrative support group have already attained the old level 4 degree) to a full course. New Language Knowledge Examination (LKE) tests for those who have increased their language capability since last tested and those who have never been tested would probably reduce the training

soit utile sans être essentielle et n'entraîne aucuns frais supplémentaires.

On encourage les employés unilingues à prendre durant leurs heures de loisirs des cours de formation dans les langues officielles pour lesquels, avec autorisation préalable, ils seront remboursés. Un programme d'été spécialisé d'une durée de six semaines offert par l'université Laval a permis aux agents participants d'améliorer leur formation linguistique en français et d'atteindre ainsi un niveau de bilinguisme satisfaisant.

Les programmes de formation dans les langues officielles ont été révisés, et on a imposé un contrôle plus sévère des dépenses. Les missions sont encouragées à donner la priorité en matière de formation linguistique aux employés qui occupent un poste dont les exigences linguistiques sont élevées.

Le recensement des exigences linguistiques des postes permutants et non permutants a permis d'établir un "profil linguistique" qui indique clairement le nombre de postes de tous les niveaux au sein de chaque groupe d'occupation où une formation dans les langues officielles est nécessaire. En tout, 353 employés doivent recevoir une formation afin de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Il pourra s'agir d'un cours de quelques semaines (80 employés permutants faisant partie du personnel administratif de soutien ont déjà atteint l'ancien niveau 4) ou d'un cours complet. Les besoins en formation diminueraient probablement un peu si l'on faisait subir l'examen de connaissance de la langue (ECL) à ceux qui ont augmenté leurs compétences depuis le dernier test et à ceux qui ne l'ont jamais subi. Par contre, après avoir fait subir l'examen

requirements somewhat, but this might be balanced by retesting those individuals who have not been tested for some years and who may not have maintained their second language skills. We must also bear in mind that rotational and non-rotational employees may invoke incumbent's rights.

Interest in and demand for language training in the Department of External Affairs has remained high in recent years. The program is therefore continuing to expand and develop.

I CURRENT SITUATION

5. Official Languages Administration

In the Department of External Affairs the responsibility for the administration of the official languages policies has recently been centralized under the Personnel Policy and Official Languages Division. The Official Languages Training Unit, the Official Languages Requirements Unit and the Advisor on Official Languages comprise the three sections within the Division which are charged with the tasks of carrying out the implementation of the program.

Section 5 of the Plan contains a detailed outline of the Department's objectives, goals and activities with respect to Official Languages Administration.

(A) Linguistic Identification of Positions

The Department is comprised of an Ottawa-based non-rotational group of employees and a rotational staff, the members of which are required to

aux personnes qui l'ont passé il y a quelques années déjà, on pourrait constater que celles-ci n'ont pas conservé leurs aptitudes dans la langue seconde. Il ne faut également pas oublier que les employés permutants ou non peuvent invoquer leurs droits de titulaire.

Ces dernières années, l'intérêt manifesté pour la formation linguistique est resté vif au ministère des Affaires extérieures. C'est pourquoi le programme poursuit son expansion.

I SITUATION ACTUELLE

5. Administration de la politique des langues officielles

Depuis peu, au ministère des Affaires extérieures, l'administration de la politique des langues officielles relève de la Direction de la politique du personnel et des langues officielles. La mise en application du programme incombe à la Section de la formation linguistique, à la Section des exigences linguistiques et au Conseiller spécial pour les langues officielles.

La section 5 du Plan renferme une description détaillée des objectifs, des buts, et des activités du Ministère en ce qui a trait à l'administration de la politique des langues officielles.

A) Désignation linguistique des postes

Le Ministère est formé d'un groupe d'employés non permutants affectés à Ottawa et d'un groupe permutant dont les membres sont tenus de travailler à

serve at headquarters as well as at posts abroad. Therefore non-rotational positions are linguistically identified in accordance with position-oriented procedures designed by the Treasury Board while linguistic identification of rotational positions has been done in accordance with the Special Arrangements developed for the Rotational Foreign Services.

To assist managers in reviewing and/or re-identifying their official languages requirements, guidelines were distributed in May 1978 to all headquarters divisions and to all offices abroad. These guidelines incorporated references to the obligations and entitlements of rotational and non-rotational staff.

(B) Official Language Information System (OLIS)

The OLIS system records incumbent and position data provided by division managers involved in and responsible for identifying the language requirements of positions. Completed input forms are transmitted to the Personnel Application Centre of the Department of Supplies and Services for storing. This Department receives monthly computer print-outs which serve as regular up-dates of the OLIS information.

(C) Language Knowledge Examination (LKE)

Under delegation from the Public Service Commission, the Department has authority for the administration and scoring of language knowledge examinations for levels A (Minimum) and B (Intermediate). In the case of level C (Superior), these tests are adminis-

l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger. La désignation linguistique des postes non permutants s'effectue donc selon les pratiques fixées par le Conseil du Trésor en fonction du poste lui-même, tandis que celle des postes permutants se fait conformément aux Dispositions spéciales pour les services de permutants.

En mai 1978, des Lignes directrices ont été remises aux directions de l'Administration centrale et aux bureaux à l'étranger afin de faciliter la tâche des gestionnaires qui consiste à revoir ou à redéfinir leurs exigences en matière de langues officielles. Ces Lignes directrices faisaient également allusion aux droits et aux obligations du personnel permutant ou non permutant.

B) Système d'information sur les langues officielles (SILO)

Le SILO enregistre des données sur le poste et son titulaire que lui fournissent les gestionnaires de la direction chargés de recenser les exigences linguistiques des postes. Une fois remplis, les formulaires à traiter sont conservés par le Service spécialisé d'information sur le personnel du ministère des Approvisionnements et Services. Ce dernier reçoit chaque mois des imprimés d'ordinateur qui mettent régulièrement à jour les renseignements contenus dans le SILO.

C) Examen de connaissance de la langue (ECL)

Le Ministère a reçu par délégation de la Commission de la Fonction publique le pouvoir de faire subir et de noter les examens de connaissance de la langue pour les niveaux A (minimum) et B (intermédiaire). Seule la Commission peut faire passer les examens pour l'obtention du niveau C (supérieur).

tered only by the Public Service Commission. However, all the administrative arrangements for the test are coordinated by the Department's language examiners. Tests at levels A and B are administered to all occupants of non-rotational bilingual positions, as well as to all rotational personnel. Except for infrequent testing sessions abroad where tests are given in centralized locations, language examinations are administered and corrected at Headquarters by examiners qualified by the Public Service Commission. Testing sessions abroad also include the testing of personnel of other departments who are serving overseas.

(D) Bilingual Bonus Plan

The Language Requirements Unit is responsible for providing Employee Services Division with the names of employees who qualify to receive the bonus. Occupants of non-rotational bilingual positions who meet the language requirements of their positions are entitled to receive the bonus. Payment of this second language allowance is authorized to rotational employees who have successfully passed the LKE and who are included in the bilingualism proportion for the respective occupational group as set out in the Special Arrangements for rotational Foreign Services and who are required to use both official languages in the performance of their duties.

II PLAN

The Department of External Affairs intends to continue the evolutionary process required for it to become fully representative of a country with two official languages.

Cependant, ce sont les examinateurs de connaissance de la langue du Ministère qui coordonnent toutes les dispositions administratives concernant le test. Tous les employés non permutants qui occupent un poste désigné bilingue et tout le personnel permutant subissent l'examen pour l'obtention des niveaux A et B. Sauf pour de rares séances d'examen à l'étranger regroupées dans un seul endroit, les tests sont organisés et corrigés à l'Administration centrale par des examinateurs qualifiés de la Commission de la Fonction publique. Les séances à l'étranger rassemblent en même temps le personnel des autres ministères affecté à l'étranger.

D) Régime de primes au bilinguisme

La Section des exigences linguistiques se charge de donner à la Section des services aux employés le nom de ceux qui ont droit à la prime. La reçoivent les employés non permutants qui satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent. Y ont droit également les employés permutants qui ont réussi l'ECL qui sont inclus dans la partie bilingue de leur groupe d'occupation, conformément aux Dispositions spéciales pour les services de permutants et qui, de plus, doivent utiliser les deux langues officielles dans l'exercice de leurs fonctions.

II PLAN

Le ministère des Affaires extérieures compte poursuivre son évolution et devenir le fidèle reflet d'un pays qui possède deux langues officielles.

Statement of Objectives

Three broad objectives, which by their attainment will reflect this bilingual character are 1) to improve the Department's capability to serve the Canadian public competently and effectively at home and abroad in both official languages; 2) to provide the maximum possible opportunity for all staff to work in the official language of their choice and to acquire or perfect their knowledge of the second official language and 3) to achieve equitable representation of both linguistic communities in the Department in all employee groups and, eventually levels.

In working towards these objectives, the Department will provide the resources necessary to implement, support and evaluate effectively and successfully its official languages plan. In addition it must develop the means most appropriate to the needs of its rotational and non-rotational staff - each group governed by somewhat different official languages guidelines. The measures which can be taken with respect to the non-rotational component are more straightforward and should be less complicated to devise than are those for the inherently mobile rotational group.

In staffing rotational positions, the Department must reconcile the various difficulties posed by rotationality with the needs of its official languages program. The Canadian Government is aware of the practical impossibility always to match, on a world-wide basis, individuals with the defined linguistic requirements of specific positions. Accordingly, Special Arrangements

Définition des objectifs

Le Ministère y parviendra en atteignant trois grands objectifs: 1) améliorer l'aptitude du Ministère à servir de manière compétente et efficace les Canadiens tant au pays qu'à l'étranger dans les deux langues officielles; 2) dans la mesure du possible, donner à tous les employés le plus de chances de travailler dans la langue officielle de leur choix et d'acquérir, ou d'améliorer la connaissance de l'autre langue; et 3) parvenir à une représentation équitable des deux communautés linguistiques dans tous les groupes et, à terme, à tous les niveaux d'employés du Ministère.

Dans la poursuite de ces objectifs, le Ministère engagera les ressources nécessaires à l'application, au soutien et à l'évaluation de son plan des langues officielles. Il devra en outre concevoir les moyens les mieux adaptés au personnel permutant et non permutant, puisque les lignes directrices de chacun en matière de langue officielle diffèrent légèrement. Les mesures qui peuvent être prises au sujet du personnel non permutant seront sans doute plus directes et d'une conception plus aisée que celle ayant trait au personnel permutant dont la caractéristique est la mobilité.

La dotation des postes de permutants doit concilier certains impératifs propres à la permutation et les exigences du programme des langues officielles. Le gouvernement du Canada est conscient qu'il est impossible dans les faits de toujours jumeler, partout dans le monde, des personnes avec des postes aux exigences linguistiques bien définies. C'est pourquoi des Dispositions spéciales pour les services de

for the Rotational Foreign Services were devised in consultation with the other Foreign Service departments and the Treasury Board to facilitate the operation of a rotational foreign service. Nevertheless, as a high profile representative abroad of the Government of Canada, the Department has long recognized its special responsibility to reflect the bilingual character of the country. In addition, it acknowledges the necessity to provide a genuine bilingual work environment within which the Department's employees at home and abroad can fulfill their job requirements with an additional measure of personal and professional satisfaction.

Thus the Department of External Affairs is embarking on an active, detailed official languages program outlined in this Plan, to meet objectives in keeping with Government guidelines and reflecting the Department's will to increase its capacity to operate in both official languages, thereby strengthening its overall effectiveness at home and abroad.

OBJECTIVES, GOALS AND ACTIVITIES OF THE OFFICIAL LANGUAGES PLAN

1. SERVICE TO THE PUBLIC

(a) Objective-to serve the various publics in contact with the Department in both official languages wherever significant demand for such service exists or is likely to exist.

permutants ont été conçues en collaboration avec les autres ministères appartenant au Service extérieur et le Conseil du Trésor. Toutefois, en tant que représentant en vue du gouvernement du Canada à l'étranger, le Ministère reconnaît depuis longtemps qu'il doit se faire le miroir du bilinguisme canadien. En outre, le Ministère est conscient qu'il faut créer un milieu de travail véritablement bilingue au sein duquel les employés, tant au Canada qu'à l'étranger, peuvent s'acquitter de leurs tâches avec une plus grande satisfaction personnelle et professionnelle.

En conséquence, le ministère des Affaires extérieures se lance dans un programme des langues officielles dynamique et détaillé, exposé dans le présent Plan, destiné à atteindre les objectifs conformes aux lignes directrices du Gouvernement et à la volonté du Ministère de relever sa capacité de fonctionnement dans les deux langues officielles et, partant, son rendement global au pays et à l'étranger.

OBJECTIFS, BUTS ET MESURES DU PLAN DES LANGUES OFFICIELLES

SERVICE AU PUBLIC

(a) Objectif: Servir les divers publics du ministère des Affaires extérieures dans les deux langues officielles à chaque endroit où une demande importante de services existe ou a des chances d'exister.

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

possible to use these tapes. Posts manned by guards during the quiet hours will be required to ensure that services in both official languages can be provided by the guard on duty or by recorded and/or printed information informing the Canadian of the source of assistance.

Activity complete by July 1, 1979

v) Posts will be reminded to submit to Personnel Operations Division with a copy to the Official Languages Unit schedules of official and other important visits to the posts and anticipated official languages requirements for the duration of those visits. Headquarters will decide what resources will be provided. Personnel Operations Division will maintain records which accurately show the official language capability of all rotational employees abroad to enable quick identification and temporary duty assignment of required additional personnel to assist during such visits.

Activity complete by July 1, 1979

vi) The Official Languages Unit will continue to monitor the Department's publication in both official languages of information for the Canadian public about services available abroad.

Activity ongoing

vii) Generally posts have no difficulty communicating with foreign governments and international organizations in the appropriate official language. Headquarters Divisions will be instructed to

dans les deux langues de le faire lorsque la chose est possible du point de vue technique. Les missions surveillées par des gardes durant les heures chômées seront tenues de fournir des services dans les deux langues officielles soit par l'intermédiaire du garde de faction, soit au moyen d'enregistrements ou de documents indiquant au citoyen canadien où s'adresser pour trouver de l'aide.

Terminé d'ici au 1^{er} juillet 1979

v) On rappellera aux missions de fournir à la Direction du personnel (affectations), avec copie à la Section des langues officielles, le calendrier des dates des visites officielles et autres visites importantes à la mission ainsi qu'un état des besoins connexes prévus en matière de langues officielles. L'Administration centrale déterminera quelles ressources seront affectées. La Direction du personnel tiendra des relevés exacts sur les compétences linguistiques de tous les employés permutants affectés à l'étranger afin de permettre la localisation rapide et l'affectation temporaire du personnel supplémentaire nécessaire à l'occasion de ces visites.

Terminé d'ici au 1^{er} juillet 1979

vi) La Section des langues officielles continuera de superviser la publication par le Ministère de documents d'information dans les deux langues officielles destinés au public canadien et traitant des services offerts à l'étranger.

En cours

vii) Règle générale, les missions communiquent sans difficulté avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales dans la langue officielle pertinente. On ordonnera aux directions de l'Administration centrale

ensure that all communications to posts bearing messages which are to be transmitted verbatim by the post be sent from Ottawa in the appropriate official language. Posts should not be called upon to prepare translations of diplomatic notes or other official messages to governments or international organizations when these translations can be done in Ottawa.

Activity complete by December 31, 1978

viii) All posts and headquarters divisions will be reminded that the texts of all bilateral agreements, memoranda of understanding, and press releases must be prepared in both official languages before the information contained therein can be released to the public. Where possible, the negotiating texts of these documents will be prepared in parallel in both official languages.

Activity complete by December 31, 1978

OBJECTIVES, GOALS AND ACTIVITIES

2. Language of Work

Objective: To provide the Department's employees the maximum opportunity to work in their official language of choice while maintaining a high standard of service to the public and strengthening the Department's capacity to carry out its functions.

LANGUAGE OF WORK

Goals

1) To maintain and strengthen units in which both official languages are genuinely active languages of work;

de s'assurer que toutes leurs communications aux missions qui comportent un message à transmettre textuellement soit expédiées d'Ottawa dans la langue officielle appropriée. Il vaudrait mieux ne plus faire appel aux missions pour la traduction ponctuelle des notes diplomatiques et autres messages officiels adressés aux gouvernements étrangers et aux organisations internationales.

Terminé d'ici au 31 décembre 1978

viii) On rappellera à toutes les missions et directions de l'Administration centrale que tous les accords bilatéraux, protocoles d'entente et communiqués doivent être rédigés dans les deux langues officielles avant d'être rendus publics. Lorsque c'est possible, il y aura préparation simultanée des textes de négociation dans les deux langues officielles.

Terminé d'ici au 31 décembre 1978

OBJECTIFS, BUTS ET MESURES

2. Langue de travail

Objectif: Fournir aux employés du Ministère les meilleures chances possibles de travailler dans la langue officielle de leur choix tout en préservant la qualité élevée du service au public et en augmentant l'aptitude du Ministère à remplir ses fonctions.

LANGUE DE TRAVAIL

Buts

1) Maintenir et consolider les unités où les deux langues officielles sont effectivement langues de travail;

ii) To improve the provision in both official languages of personal and central services to employees at home and abroad;

iii) To ensure that posts will be served readily in both official languages as required by the nature of the in-coming communication;

iv) To ensure the availability of all professional training and work instruments in both official languages.

Activities Related to these Goals

i) Bureaux will be identified which contain work units in which French is as much a language of work as is English. Additional study will be made of these bureaux to determine the best means of contributing to their maintenance and to the development of additional similar work environments at headquarters.

Activity under way by January 1979

ii) Additional study will be made of the divisions at headquarters supplying personal and central services to determine how best to improve the provision of these services in both official languages. Based on this assessment, a plan of action will be devised and included in the next departmental Official Languages Plan.

Activity under way by March 1979

iii) Headquarters divisions will be reminded to ensure that all requests dealing with personal services must be answered in the official language of the request. As well, posts will

ii) Améliorer la prestation dans les deux langues officielles des services personnels et centraux aux employés au pays et à l'étranger;

iii) S'assurer que les missions sont facilement desservies dans l'une ou l'autre langue officielle, selon la langue utilisée dans la communication reçue;

iv) S'assurer que tous les programmes de formation professionnelle et tous les instruments de travail sont offerts dans les deux langues officielles.

Activités liées à ces buts

i) Recensement des bureaux qui comptent des services où le français est d'utilisation aussi courante que l'anglais comme langue de travail. On étudiera de plus près ces bureaux afin de déterminer quels sont les meilleurs moyens d'aider à les préserver tels quels et de contribuer à l'épanouissement de nouveaux milieux de travail semblables à l'Administration centrale.

En cours d'ici janvier 1979

ii) Nouvelle étude des directions de l'Administration centrale qui fournissent des services personnels et des services centraux afin de déterminer le meilleur moyen d'améliorer la prestation de ces services dans les deux langues officielles. À partir des résultats de cette étude, on concevra un plan d'action que l'on inclura dans le prochain Plan des langues officielles du Ministère.

En cours d'ici mars 1979

iii) On donnera instruction aux directions de l'Administration centrale de veiller à ce que, pour ce qui touche les services personnels, toutes les réponses soient faites dans la langue

be reminded to indicate in what official language headquarters' replies to requests for central services should be made because of the post's operational requirements.

Activity complete by December 1978

iv) A survey will be undertaken to identify what professional training and work instruments are not available in both official languages. Budgetary provisions will be made to cover the costs of preparing necessary documentation not yet translated. As well, budget estimates prepared annually will include the cost of the simultaneous publication and distribution of training and work instruments in both official languages.

Activity under way by December 1978

OBJECTIVES, GOALS AND ACTIVITIES

3. PARTICIPATION

Objective: To achieve an equitable representation of both linguistic communities in the Department in all employee groups and, eventually, levels.

Sub-Objective: To increase the proportion of French-speaking employees to an equitable level in those groups and levels where they are under-represented, particularly at senior levels, and to maintain the proportion where they are already equitably represented.

officielle de la demande. De même, on rappellera aux missions d'indiquer dans quelle langue il convient, en raison des exigences du service, de répondre à leurs demandes de services centraux.

Terminé d'ici décembre 1978

iv) Une enquête sera menée en vue d'inventorier les programmes de formation professionnelle et les documents de travail qui ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles. On allouera les crédits nécessaires à la préparation des documents indispensables qui ne sont pas encore traduits. De même, le budget annuel prévoira le coût de la publication et de la distribution simultanées des instruments de formation et des documents de travail dans les deux langues officielles.

À amorcer d'ici décembre 1978

OBJECTIFS, BUTS ET MESURES

3. PARTICIPATION

Objectif: En arriver à une représentation équitable des deux communautés linguistiques du Ministère dans tous les groupes d'employés et, à terme, à tous les niveaux d'emploi.

Objectif secondaire: Augmenter jusqu'à un niveau équitable la proportion d'employés francophones dans les groupes et aux niveaux où ils sont sous-représentés, en particulier aux niveaux supérieurs, et en maintenir la proportion là où ils sont convenablement représentés.

Rotational Staff:

(a) Recruitment

Goal

To ensure that equitable representation of the two linguistic communities is maintained in the FS group.

Activities:

i) When FS university recruiting resumes in 1979, efforts will be made to ensure that information designed to bring forth the best possible candidates continues to be made widely available to both language groups.

Publicity in French will be specially written for a francophone university audience and will outline clearly features of the Department's program to facilitate the use of French as a language of work.

Activity under way by September 1979

ii) External Affairs members of interdepartmental interview teams travelling to universities in the 1979-80 and subsequent recruitment exercises will be thoroughly fluent in the appropriate official language. Discussions will be undertaken with other departments having foreign service components to reach agreement on how to ensure appropriate representation on interview teams from each linguistic community in accordance with the nature of the university visited. Teams interviewing in French will be made familiar with measures being taken by the Department to encourage the use of French as a language of work.

Activity under way by September 1979

Employés permutants:

a) Recrutement

But

Assurer une représentation équitable des deux communautés linguistiques au sein du groupe FS.

Mesures:

i) Lorsque s'ouvrira en 1979 la session de recrutement universitaire pour le groupe FS, on s'efforcera de veiller à ce que les informations destinées à attirer les candidats les plus prometteurs continuent d'être largement diffusées au sein des deux communautés linguistiques.

La publicité en français sera spécialement conçue à l'intention de la clientèle des universités francophones et fera clairement ressortir les grands traits du programme adopté par le Ministère pour favoriser l'usage du français langue de travail.

En cours d'ici septembre 1979

ii) Les employés des Affaires extérieures membres des équipes interministérielles de recrutement qui se rendront dans les universités en 1979-1980 et à l'occasion des sessions ultérieures devront parler couramment la langue officielle qui convient. On tâchera d'en arriver à une entente avec les autres ministères dotés d'un service extérieur sur la façon d'assurer une représentation convenable de chaque groupe linguistique dans l'équipe de recrutement en fonction de l'université visitée. Les équipes chargées des entrevues en français seront mises au courant des mesures prises par le Ministère pour encourager l'usage du français langue de travail.

À amorcer d'ici septembre 1979

Goal

To maintain equitable representation of both linguistic communities in the rotational secretarial and clerical groups.

Activities

i) Hiring of secretaries will continue to be on a national basis. Publicity, interviews, correspondence and all other aspects of the recruitment process will be carried out in both languages.

Activity already in effect

ii) Recruitment of clerical staff in the national capital area will continue, with all aspects of the process in both official languages. If any difficulty is encountered in maintaining equitable linguistic representation in the group hired, discussions will be initiated with the Public Service Commission with a view to broadening the geographic area from which recruits are drawn.

Activity already under way

Goal

To improve the level of participation of French-speaking personnel in the communicator, electronic technician and security guard groups.

Activity

The Department will consult with the Public Service Commission with a view to a study being undertaken of the labour pool in these fields and means being found to attract a higher proportion of francophone candidates.

Completion of study by March 30, 1979

But

Maintenir une représentation équitable des deux communautés linguistiques au sein des groupes permutants des secrétaires et des employés de bureau.

Mesures

i) L'embauche des secrétaires continuera de se faire à l'échelle nationale. Publicité, entrevues, correspondance et autres étapes du processus de recrutement se feront dans les deux langues.

Déjà en oeuvre

ii) Toutes les étapes du recrutement des employés de bureau dans la région de la capitale nationale se poursuivront dans les deux langues officielles. Si l'on éprouve des difficultés à maintenir l'équilibre linguistique dans le groupe recruté, on amorcera des discussions avec la Commission de la Fonction publique en vue d'élargir la région de recrutement.

Déjà en cours

But

Augmenter le nombre d'employés francophones dans les groupes des communicateurs, des techniciens en électronique et des gardes de sécurité.

Mesures

Le Ministère communiquera avec la Commission de la Fonction publique pour que soit entreprise une étude sur les ressources globales de la main-d'oeuvre dans ces domaines et que l'on trouve les moyens d'y attirer un plus grand nombre de candidats francophones.

Étude à achever d'ici le 30 mars 1979

(b) Promotion

Goal

To continue to ensure that members of both language groups have equal opportunities to reach the higher levels of their groups.

Activities

i) The Department will ensure that all appraisal review committees and promotion boards are capable of working in both official languages and whenever possible will contain at least one member from each official language community.

Activity under way by December 31, 1978

ii) The Department will take into account in all assignments the principle that an employee should be supervised in his own language and should, insofar as duties of his position will permit, have the opportunity to work in his first official language. (See also Language of Work: Goals and Activities).

Activity under way by March 31, 1979

iii) The Department will ensure that all professional training courses offered by the Department are available in both official languages and will attempt to ensure that courses offered only outside the Government are also available in both languages.

Activity under way

b) Avancement

But

Continuer de s'assurer que chaque groupe linguistique a autant de chances d'accéder aux niveaux supérieurs.

Mesures

i) Le Ministère continuera de s'assurer que les comités d'examen des appréciations et les comités d'avancement peuvent travailler dans les deux langues officielles et qu'ils comptent lorsque c'est possible au moins un représentant de chaque communauté linguistique.

En cours d'ici au 31 décembre 1978

ii) Toutes les fois qu'il accorde de l'avancement, le Ministère tiendra compte du principe qui veut qu'un employé soit supervisé dans sa langue et qu'il ait la possibilité, dans la mesure où ses fonctions le permettent, de travailler dans la langue officielle de son choix. (Voir aussi Langue de travail: Buts et Mesures).

En cours d'ici au 31 mars 1979

iii) Le Ministère veillera à offrir tous ses cours de formation dans les deux langues officielles et tâchera de faire en sorte que les cours dispensés uniquement à l'extérieur du gouvernement le soient eux aussi dans les deux langues officielles.

En marche

(c) Retention

Goal

To retain trained rotational personnel and thereby ensure that the linguistic balance achieved through recruitment is reached or maintained at the higher levels of all groups.

Activities

i) The Department is carrying out studies and putting into effect new policies with a view to making a career in the rotational foreign service more attractive, particularly to those groups in which turnover has been high. Measures to improve the opportunity for the employee to use his or her first official language, particularly when this is French, form part of this process.

Activity ongoing

ii) The Department is increasing its capability to provide career and personal counselling to its employees. Counsellors are being reminded to refer any problems related to language usage to the Chief of the Official Languages Section.

Activity Under way by December 31, 1978

Non-Rotational Staff:

Goal

To achieve, over the long term, equitable representation of both official language groups in the Department's non-rotational staff, particularly in management positions.

c) Maintien

But

Conserver le personnel permutant déjà formé et assurer par là la réalisation ou le maintien aux niveaux supérieurs de chaque groupe de l'équilibre linguistique établi au moment du recrutement.

Mesures

i) À l'heure actuelle, le Ministère effectue des études et applique de nouvelles politiques destinées à rendre plus attrayantes les perspectives de carrière au sein du service extérieur permutant, surtout dans les groupes où le roulement est élevé. Cette démarche inclut des mesures visant à améliorer les possibilités de travailler dans la langue officielle de son choix, surtout quand cette langue est le français.

En marche

ii) Le Ministère est en train d'augmenter son potentiel d'orientation personnelle et professionnelle à l'intention de ses employés. On rappelle aux orienteurs de renvoyer tous les problèmes relatifs à la langue de travail au conseiller spécial pour les langues officielles.

En cours d'ici au 31 décembre 1978

Employés non permutants:

But

En arriver à long terme à une représentation équitable des deux groupes linguistiques au sein du personnel non permutant du Ministère, surtout au niveau des postes de gestion.

Activities

i) For positions for which the Department has been delegated authority to hire, the Department will ensure that all competition notices, advertisements, interviews and other elements of the recruitment process are issued or conducted in both official languages.

Activity under way immediately

ii) For other positions, and particularly those at senior levels, the Department will discuss with the Public Service Commission means of ensuring that candidates for such positions include equitable representation from both official language groups.

Activity under way by December 31, 1979

iii) The measures referred to elsewhere to make a career in the Department attractive to members of both official language communities apply equally to non-rotational personnel.

Activity ongoing

OBJECTIVES, GOALS AND ACTIVITIES

4. LANGUAGE TRAINING

Objective: That employees at all grades and levels (with particular emphasis on Departmental management personnel and all Foreign Service Officers) achieve at least the level of competence in their second official language required by their positions or tasks.

Mesures

i) S'agissant des postes pour lesquels le Ministère a reçu par délégation le pouvoir d'embaucher, le Ministère s'assurera que tous les avis de concours, annonces, entrevues et autres étapes du processus de recrutement continuent de se faire dans les deux langues officielles.

En cours immédiatement

ii) Pour ce qui est des autres postes, en particulier de ceux des niveaux supérieurs, le Ministère discutera avec la Commission de la Fonction publique des moyens à prendre pour s'assurer qu'il y a représentation équitable des deux communautés linguistiques dans le groupe des candidats.

En cours d'ici le 31 décembre 1979

iii) Les mesures précitées destinées à rendre plus attrayantes au sein des deux groupes linguistiques les perspectives de carrière au sein du Ministère valent également pour les employés non permutants.

En cours

OBJECTIFS, BUTS ET MESURES

4. FORMATION LINGUISTIQUE

Objectif: En arriver à ce que les employés de toutes les catégories et de tous les niveaux (en particulier les gestionnaires du Ministère et les agents du service extérieur), atteignent dans l'usage de la deuxième langue officielle le niveau de compétence minimum qu'exigent leurs attributions ou leurs fonctions.

Goals

i) To enable Departmental employees abroad to represent Canada in accordance with the bilingual nature of the country through use of either official language as the situation requires.

ii) To enhance the use of French in the Department by improving the capability of senior management, supervisory personnel and support staff to work in French.

iii) To encourage a higher level of participation in the Department of francophones by offering appropriate second language training to employees at all grades and levels.

iv) To devise a language training programme which will match the Department's needs for appropriate bilingual capability on the part of rotational and non-rotational staff.

Activities

i) Based on the re-identification of the language requirements of all positions on the Department's establishment, an official language training programme is being developed in the Department to meet the needs of rotational and non-rotational staff. This programme will include additional Language Knowledge Examination (LKE) testing to determine the level of second language skills followed by the training of employees on the basis of priority according to the Department's needs.

Buts

i) Permettre au personnel du Ministère à l'étranger de représenter fidèlement le Canada, pays bilingue, en le rendant capable de fournir des services dans l'une ou l'autre langue officielle, selon les nécessités du moment.

ii) Promouvoir l'usage du français au sein du Ministère en améliorant l'aptitude de la haute direction, des superviseurs et du personnel de soutien à travailler en français.

iii) Encourager une plus forte participation des francophones du Ministère en offrant une formation appropriée dans la langue seconde aux employés de toutes les catégories et de tous les niveaux.

iv) Concevoir un programme de formation linguistique qui permettra de satisfaire les besoins du Ministère en personnel permutant et non permutant suffisamment apte à maîtriser les deux langues.

Mesures

i) À partir des résultats du nouveau recensement des exigences linguistiques rattachées aux différents postes du Ministère, les responsables préparent à l'heure actuelle un programme de formation linguistique devant répondre aux besoins du personnel permutant et non permutant. On fera à nouveau subir l'Examen de la connaissance de la langue (ECL), lequel sera suivi d'une formation adaptée aux priorités établies en fonction des besoins du Ministère.

Implementation: Re-identification of positions is complete. Development of the other aspects noted above is part of the re-organisation of official languages policies and administration now under way.

ii) In consultation with the Public Service Commission and other Foreign Service Departments, the Department will formulate a policy for the periodic retesting of rotational staff to ensure that second language skills remain at the required level.

Activity completed by June 30, 1979

iii) The Department will undertake a study of the senior grades in all rotational and non-rotational groups as to the likely effects of retirement, invocation of incumbent's rights and promotion to the grade on training schedules which will be revised accordingly.

Activity under way by December 1978

iv) In consultation with Personnel Operations Division, Personnel Policy and Official Languages Division will develop an official languages training plan to be effective immediately.

Implementation: A tentative training plan has been developed in consideration of the Department's requirements in official languages capability and keeping in mind the exigencies of the Department's daily operations. A sample of the training plan attached as pages 70 and 71 outlines the Department's official languages training priorities by level and occupational group for fiscal years 1978/79 to 1981/82 inclusive.

Mise en oeuvre: La redésignation des postes est achevée. L'exécution des autres étapes susmentionnées fait partie du réaménagement en cours de l'administration et des politiques des langues officielles.

ii) En consultation avec la Commission de la Fonction publique et les autres ministères appartenant au service extérieur, le Ministère élaborera une politique prévoyant la tenue périodique de tests destinés à s'assurer que les employés permutants conservent la connaissance voulue de la langue seconde.

Terminé d'ici au 30 juin 1979

iii) Le Ministère effectuera une étude de niveaux supérieurs de tous les groupes permutants et non permutants dans laquelle on examinera les incidences probables de la retraite, de la revendication des droits du titulaire et de l'avancement du calendrier des cours, lequel sera révisé en conséquence.

En cours d'ici décembre 1978

iv) En consultation avec la Direction du personnel (affectations), la Direction de la politique du personnel et des langues officielles concevra un programme de formation linguistique applicable sur-le-champ.

Mise en oeuvre: On a mis au point un projet de formation en fonction à la fois des compétences linguistiques exigées du Ministère et des impératifs du service quotidien. Un extrait du plan, figurant aux pages 70 et 71 énonce, pour les exercices financiers de 1978-1979 à 1981-1982 les priorités de la formation en langues officielles du Ministère par niveau et par groupe d'occupation.

The training plan will be adjusted in accordance with changes in the language requirements of positions and in the composition of each employee group and level.

OBJECTIVES, GOALS AND ACTIVITIES

5. OFFICIAL LANGUAGES ADMINISTRATION

Objective

To develop an ongoing, integrated Departmental Official Languages Program with an administrative structure comprising appropriate human and financial resources, organizational capacity, competence in policy development and program implementation and possessing the ability to audit and evaluate the effectiveness of the implementation of this program.

Goals

i) To create and maintain in the Department an Official Languages Program Unit responsible for the Official Languages Plan and for the development of policies and activities required to implement an Official Languages Program for the Department of External Affairs.

ii) To establish an evaluation capability to monitor the effectiveness of the Official Languages program, the degree of compliance with the Department's plan and central agency requirements, and to measure the efficiency of the operation.

Le programme de formation sera rajusté en fonction des changements dans les exigences linguistiques des postes et dans la composition de chacun des groupes et niveaux d'employés.

OBJECTIFS, BUTS ET MESURES

5. ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE DES LANGUES OFFICIELLES

Objectif

Mettre au point pour l'ensemble du Ministère un programme permanent et global des langues officielles assorti d'une structure administrative lui donnant les ressources humaines et financières suffisantes, des attributions organisationnelles, le pouvoir d'élaborer des politiques et d'appliquer des programmes, et enfin le pouvoir de vérifier et de mesurer l'efficacité de la mise en application dudit programme.

Buts

i) Créer et garder au Ministère une Section du Programme des langues officielles chargée de mettre en application le présent Plan des langues officielles et d'élaborer les politiques et les mesures nécessaires à la mise en oeuvre d'un Programme des langues officielles pour le ministère des Affaires extérieures.

ii) Établir un mécanisme d'évaluation chargé de contrôler l'efficacité du Programme des langues officielles, le degré de fidélité au Plan du Ministère et aux exigences des organismes centraux ainsi que le rendement de l'opération.

Activities

1) The Department will appoint a Chief of the Official Languages Program Unit and will review the role to be played by the Department's existing Official Languages personnel.

Implementation: The new Chief will be in place as of November 1, 1978 and the staffing and organization review will be complete by January 1, 1979.

ii) The Department will identify and allocate the resources required to carry out the evaluation function.

Activity under way by January 31, 1979

iii) The Department will review and modify existing procedures, and where necessary, will develop systems appropriate to the requirements of the Official Languages Plan and the development of the Department's Official Languages Program.

Activity under way by December 1978

iv) The Department will undertake the development of performance standards by which to measure official languages program effectiveness.

Activity under way by March 31, 1979

v) An official languages program will be developed and maintained for the Department of External Affairs. Under way as of January 1, 1979

Mesures

i) Le Ministère nommera un directeur de la Section du Programme des langues officielles et revoir le rôle que jouera le personnel qui s'occupe déjà des langues officielles.

Le nouveau directeur sera en poste au plus tard le 1er novembre 1978 et la révision de la dotation et de l'organisation sera achevée d'ici le 1er janvier 1979.

ii) Le Ministère recensera et affectera les ressources nécessaires à la révision.

En cours d'ici le 31 janvier 1979

iii) Le Ministère examinera et modifiera les méthodes actuelles et au besoin, concevra des mécanismes adaptés aux exigences du Plan des langues officielles et à l'élaboration du Programme des langues officielles du Ministère.

En cours d'ici décembre 1978

iv) Le Ministère entreprendra l'établissement de normes destinées à mesurer l'efficacité du Programme des langues officielles.

En cours d'ici au 31 mars 1979

v) On concevra et gardera un Programme des langues officielles pour le ministère des Affaires extérieures.

En cours d'ici au 1er janvier 1979

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTERIEURES

LANGUAGE TRAINING PLAN
PLAN DE FORMATION LINGUISTIQUE

ROTATIONAL EMPLOYEES
EMPLOYES PERMUTANTS

GROUP AND LEVELS/ GROUPE ET NIVEAUX	1978/79	1979/80	1980/81	1981/82
FS-1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	3	8	8	10
4	3	6	6	6
5	1	2	2	3
CR-2	-	-	-	-
3	1	1	2	2
4	3	8	9	9
5	2	3	3	4
6	3	4	5	5
7	-	1	-	-
SCY-1	-	-	-	-
2	2	4	6	7
3	4	6	10	10
4	2	2	2	2

GROUP AND LEVELS/ GROUPE ET NIVEAUX	1978/79	1979/80	1980/81	1981/82
CM-4	1	1	2	2
5	6	10	15	17
6	1	1	1	-
7	1	1	2	3
PRC-5	3	3	6	6
7	3	3	6	6
8	1	2	2	4
EL-3	-	-	-	-
4	1	1	1	2
5	-	-	-	-
6	2	2	3	3
7	-	-	1	-

NOTE: The Public Service Commission has agreed that this Department will submit to the Commission as soon as possible information on official languages training for non-rotational employees who have previously passed the language knowledge examination (LKE) and/or whose positions have since been re-identified bilingual at a higher level. There are 40 non-rotational employees who fall into this situation.

REMARQUE:

La Commission de la Fonction publique a accepté que le Ministère lui remette le plus tôt possible des renseignements sur la formation dans les langues officielles des 40 employés non permutants qui ont déjà réussi l'examen de connaissance de la langue (ECL) ou dont les exigences linguistiques des postes qu'ils occupent ont été relevées depuis.

III Additional Activities

In response to suggestions received from the Treasury Board, the Public Service Commission, and the Commissioner of Official Languages, the Department will undertake the following:

1. As a follow-up to the distribution of the 1978-79 Official Languages Plan to all units at home and abroad, the Department will prepare and distribute to managers a schedule of official languages program activities to be undertaken in keeping with the 1978-79 Official Languages Plan. The schedule will identify the responsibility centres for each activity. The Department is preparing information kits to assist managers with respect to the Government's official languages objectives and the Department's Official Languages Plan.

2. Before February 15, 1979, the Department will review with the Public Service Commission the linguistic requirements of selected positions for the purpose of assuring a level of bilingual capability necessary to furnish services of an equal quality in both official languages.

3. By March 1, 1979 the Department will provide a detailed and precise official languages training plan.

4. The Department will continue to seek ways to develop a work environment which permits a greater use of French within the organization so as to permit francophones to work in their own language and anglophones to maintain and reinforce their second official language skills.

5. The Department will seek to develop the best means to improve francophone representation in those occupational groups where this representation is deficient.

III Autres activités

Compte tenu des suggestions formulées par le Conseil du Trésor, la Commission de la Fonction publique et le Commissaire aux langues officielles, le Ministère mènera les activités suivantes:

1. Suite à la distribution du Plan des langues officielles pour 1978-1979 à toutes ses unités au Canada et à l'étranger, le Ministère préparera et distribuera aux gestionnaires une liste des activités du programme des langues officielles qui seront entreprises dans le cadre du Plan pour 1978-1979. Les centres de responsabilité pour chaque activité y seront indiqués. Le Ministère prépare actuellement à l'intention de ses gestionnaires des trousseaux d'information sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles et sur le plan des langues officielles du Ministère.

2. En collaboration avec la Commission de la Fonction publique, le Ministère procédera avant le 15 février 1979 à un examen des exigences linguistiques rattachées à certains postes en vue d'assurer un niveau de bilinguisme suffisant pour fournir des services de qualité identique dans chacune des langues officielles.

3. Le Ministère publiera, au plus tard le 1^{er} mars 1979, un plan détaillé et précis de formation linguistique.

4. Le Ministère continuera à chercher des moyens d'établir un milieu de travail propice à l'utilisation du français au sein de ses services de façon à permettre aux francophones de travailler dans leur langue maternelle et aux anglophones de maintenir et de perfectionner leur connaissance de la deuxième langue officielle.

5. Le Ministère s'efforcera de trouver les meilleurs moyens d'accroître la participation des francophones aux groupes d'occupation où ils sont sous-représentés.

REPORT 111 - Implementation costs

RAPPORT 111 - Coûts de mise en oeuvre

Official Languages Activities/ Activités ayant trait aux langues officielles	1977-78		1978-79	
	Past Year Année précédente		Current Year Année en cours	
	P/Y A/P	\$,000	P/Y A/P	\$,000
1. <u>Language training/formation linguistique</u>				
a) direct training costs/coûts directs de la formation		360.8		307.5
b) replacement costs/coûts de remplacement				
i) replaced from outside the department/personnes remplacées par des personnes de l'extérieur du ministère	3	32	10	100
ii) replaced through acting appointments/remplacés - nomination intérimaire		33.2	12	120
<u>Indirect salary costs/coûts salariaux indirects:</u>				
c) not replaced/non remplacés		(230)		(450)
d) travel & relocation costs/frais de réinstallation et de voyage		30.9		16.8

Note: These resources were included in Estimates for 1977-78 and 1978-79 for overall administration and operations, but not specifically identified therein. The costs for 1979-80 will be made available after approval of the 1979-80 Estimates.

Note: Ces ressources étaient incluses au Budget des dépenses de 1977-78 et 1978-79 pour l'ensemble de l'administration et des opérations, mais non autrement identifiées. Les coûts de 1979-80 seront rendus disponibles après l'approbation du Budget des dépenses de 1979-80.

Official Languages Activities/ Activités ayant trait aux langues officielles	1977-78		1978-79	
	Past Year		Current Year	
	Année précédente		Année en cours	
	P/Y A/P	\$,000	P/Y A/P	\$,000
II. <u>Alternative administrative arrangements/autres dispositions administratives</u>				
a) salary costs of additional positions/coûts salariaux des postes additionnels		nil		nil
b) telephone links/réseaux téléphoniques		nil		nil
III. <u>Capital and leasing costs/coûts en immobilisation et de location</u>		9.2		10.2
IV. <u>Other direct costs/autres coûts directs</u>				
a) bilingualism bonus/prime au bilinguisme		1,570		1,450
b) translation/traduction		nil		nil
c) simultaneous interpretation/interprétation simultanée		2.6		3.5
d) other costs/autres coûts		nil		nil

Note: These resources were included in Estimates for 1977-78 and 1978-79 for overall administration and operations, but not specifically identified therein. The costs for 1979-80 will be made available after approval of the 1979-80 Estimates.

Note: Ces ressources étaient incluses au Budget des dépenses de 1977-78 et 1978-79 pour l'ensemble de l'administration et des opérations, mais non autrement identifiées. Les coûts de 1979-80 seront rendus disponibles après l'approbation du Budget des dépenses de 1979-80.

Official Languages Activities/ Activités ayant trait aux langues officielles	1977-78		1978-79	
	Past Year		Current Year	
	Année précédente		Année en cours	
	P/Y A/P	\$,000	P/Y A/P	\$,000
V. <u>Official Languages Administration/Administration des langues officielles</u>				
a) salary costs/coûts salariaux				
i) director of official languages/directeur des langues officielles	2.5	46.2	4	76.6
ii) evaluation				
iii) OLIS/SILO	2	21.7	2	23.9
iv) language training administration/administration de la formation linguistique	4.9	45.9	5.6	82.2
v) language testing/tests de langues	2.3	27.4	2	26.5
vi) research & planning/recherche et planification	8	104.4	8	122.5
b) other costs/autres coûts				
i) travel/déplacements		22.3		10
ii) materials & supplies/fournitures et approvisionnements		36.7		7.6
TOTAL		2,343.10		2,357.3

Note: These resources were included in Estimates for 1977-78 and 1978-79 for overall administration and operations, but not specifically identified therein. The costs for 1979-80 will be made available after approval of the 1979-80 Estimates.

Note: Ces ressources étaient incluses au Budget des dépenses de 1977-78 et 1978-79 pour l'ensemble de l'administration et des opérations, mais non autrement identifiées. Les coûts de 1979-80 seront rendus disponibles après l'approbation du Budget des dépenses de 1979-80.

Table I - Distribution of Public Servants
by Employment Category and First
Official Language

Tableau I - Distribution des fonctionnaires
par catégorie d'emploi et première
langue officielle

Employment Category Catégorie d'emploi	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
English/Anglais	46	74.6	515	74.4	56	86.15	796	71.52	117	80.14	1530	73.64
French/Français	16	25.4	177	25.6	9	13.85	317	28.48	29	19.86	548	26.36
Total	62	100	692	100	65	100	1113	100	146	100	2078	100

The FS officers at the FS-4 and 5 levels, comprising the greater proportion of the Executive Category, include 62 officers of whom 25.4% are francophone and 74.6% are anglophone.

La haute direction du Ministère est confiée, en majorité, à des fonctionnaires de la catégorie FS. Des 62 cadres FS 4 et 5 composant la haute direction, 25.4% sont francophones et 74.6% sont anglophones.

DATE: 13/10/78

NON-ROTATIONAL EMPLOYEES
EMPLOYÉS NON-PERMUTANTS

Table I - Distribution of Public Servants
by Employment Category and First Official Language

Tableau I - Distribution des fonctionnaires
par catégorie d'emploi et première langue officielle

EXTERNAL AFFAIRS
Affaires Extérieures
Department/Ministère

Employment Category Catégorie d'emploi	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Scientific and Professional Sciences et professions		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
English/Anglais	5	100	172	70.78	26	86.66	36	80.00	340	55.46	30	51.73	609	61.26
French/Français	0		71	29.22	4	13.34	9	20.00	273	44.54	28	48.27	385	38.74
Total	5	100	243	100	30	100	45	100	613	100	58	100	994	100

Date 27-9-78

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Table II - Profile of Rotational Position Language Requirements by Employment Category

Tableau II - Profil des exigences linguistiques des postes permutants par catégorie d'emploi

Employment Category Catégorie d'emploi	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bilingual/Bilingue	71	100	516	75.22	29	39.73	675	59.16	66	40.25	1357	63.56
English Essential/ Anglais essentiel	0	0	132	19.25	35	47.95	345	30.24	56	34.15	568	26.61
French Essential/ Français essentiel	0	0	12	1.75	4	5.48	47	4.12	-		63	2.95
English or French Essential/ Anglais ou français essentiel	0	0	26	3.78	5	6.84	74	6.48	42	25.60	147	6.88
Total	71	100	686	100	73	100	1141	100	164	100	2135	100

FS Officer positions at levels 4 and 5 are listed under the Executive Category.

Les postes FS aux niveaux 4 et 5 figurent au groupe catégorie de la haute direction.
DATE: 13/10/78

NON-ROTATIONAL POSITIONS
POSTES NON PERMUTANTS

Table II - Profile of Position Language Requirements, by Employment Category

Tableau II - Profil des exigences linguistiques des postes par catégorie d'emploi

EXTERNAL AFFAIRS
Department/Ministère AFFAIRES EXTÉRIEURES

Employment Category Catégorie d'emploi	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Scientific and Professional Sciences et professions		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bilingual/Bilingue	8	100	231	75.98	21	50.00	29	52.73	321	36.55	15	21.13	625	46.03
English Essential/ Anglais essentiel	0		72	23.69	20	47.52	25	45.45	294	33.48	7	9.85	418	30.77
French Essential/ Français essentiel	0		1	.33	0				52	5.93			53	3.90
English or French Essential/ Anglais ou français essentiel	0		0		1	2.38	1	1.82	211	24.04	49	69.0?	262	19.30
Total	8	100	304	100	42	100	55	100	878	100	71	100	1358	100

Date 27-9-78

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

Table III - Profile of Linguistic Proficiency Required in Rotational Bilingual Positions

Tableau III - Profil de la compétence linguistique requise dans les postes permutants identifiés bilingues

Bilingual Positions Postes bilingues	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Required proficiency Compétence requise	C	23	32.39	44	8.52	-		14	2.07	-		81	5.96
	B	48	67.61	470	91.09	7	24.14	147	21.78	4	6.06	676	49.82
	A	-		2	.39	22	75.86	514	76.15	62	93.64	600	44.22
Total		71	100	516	100	29	100	675	100	66	100	1357	100

- It should be noted that, for rotational bilingual positions, a uniform level of proficiency has been assigned in all linguistic skills in both official languages as second languages of use.

- Il est à remarquer qu'en ce qui concerne les postes permutants bilingues, un niveau de compétence uniforme a été assigné à toutes les habiletés linguistiques dans les deux langues officielles comme langues secondes d'usage.

DATE: 13/10/78

NON-ROTATIONAL POSITIONS
POSTES NON PERMUTANTS

Table III - Profile of Linguistic Proficiency Required in Bilingual Positions

Tableau III - Profil de la compétence linguistique requise dans les postes bilingues

EXTERNAL AFFAIRS
AFFAIRES ÉTRANGÈRES
Department/Ministère

Bilingual Positions Postes bilingues	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration et service extérieur		Scientific and Professional Sciences et professions		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Required proficiency In speaking in English/ Compétence requise en expression orale en anglais	C	2	25	25	10.78	12	57.14	0		6	1.88	0		45	7.70
	B	6	75	190	81.99	7	33.33	22	75.87	193	60.31	2	13.34	420	67.20
	A			17	7.32	2	9.53	7	24.13	121	37.81	13	86.66	160	25.60
	R														
	P														
Speaking skill in English not required/Habilité en expression orale en anglais non requise															
Total		8	100	232	100	21	100	29	100	320	100	15	100	625	100
Required proficiency In speaking in French/ Compétence requise en expression orale en français	C	0		17	7.32	0		0		6	1.88	0		23	3.68
	B	8	100	136	80.18	17	80.96	12	41.38	176	55.00	2	13.34	401	64.16
	A	0		29	12.50	4	19.04	17	58.62	138	43.12	13	86.66	201	32.16
	R														
	P														
Speaking skill in French not required/Habilité en expression orale en français non requise															
Total		8	100	232	100	21	100	29	100	320	100	15	100	625	100

Date 27-9-78

Tableau IV - Profil des capacités linguistiques des employés dans les postes bilingues

Table IV - Profile of Linguistic Capacity of Employees in Bilingual Positions
Affaires Extérieures

Bilingual Positions by Employment Category Postes bilingues par catégorie d'emploi	Executive Direction		Administrative and Foreign Service Administration Administration service extérieur		Scientific and Professional Sciences et professions		Technical Technique		Administrative Support Soutien administratif		Operational Exploitation		Total Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Linguistic Proficiency of Employees Compétences linguistiques des employés	4	80.00	143	77.29	10	66.67	18	75.00	168	73.69	4	40.00	347	74.31
Employees who meet the language requirements of their position/Employés qui rencontrent les exigences linguistiques de leur poste														
Employees currently undertaking language training (continuous, cyclical or part time) / Employés présentant en formation linguistique (continue, cyclique ou à temps partiel)			3	1.62					4	1.76			7	1.50
Employees for whom language training is planned/Employés pour qui formation linguistique est planifiée			11	5.95	5	33.33	5	20.83	23	10.08	1	10.00	45	9.63
Employees who are exercising entitlements to occupy bilingual positions without meeting the language requirements of the position/Employés qui exercent leurs droits d'occuper des postes bilingues sans satisfaire aux exigences linguistiques des postes	1	20.00	28	15.14			1	4.16	33	14.47	5	50.00	68	14.56
Total number of employees occupying bilingual positions/ Nombre total d'employés occupant des postes bilingues	5	100	185	100	15	100	24	100	228	100	10	100	467	100

*Note: Do not include language training unrelated to the language requirements of bilingual positions.
*Note: Ne pas inclure la formation linguistique non reliée aux exigences linguistiques des postes bilingues.

Date 27-9-78

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

TABLE V *
TABLEAU V *

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	Bilingual Bilingue %	Unilingual English Unilingue anglais %	Unilingual French Unilingue français %	Total
FS-1D				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	11			
Level/niveau C	1			
	12	75%	4	25%
				16
FS-1				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	136			
Level/niveau C	88			
	224	81%	51	19%
				275
FS-2				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	78			
Level/niveau C	121			
	199	80%	45	18%
				4
				2%
				248
FS-3				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	57			
Level/niveau C	68			
	125	82%	27	18%
				-
				-
				152
FS-4				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	6			
Level/niveau C	25			
	31	66%	15	32%
				1
				2%
				47
FS-5				
Level/niveau A	-			
Level/niveau B	2			
Level/niveau C	9			
	11	69%	5	31%
				-
				-
				16
TOTAL	602	80%	147	19.5%
				5
				.5%
				754

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
 PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	<u>Bilingual</u> <u>Bilingue</u>	<u>%</u>	<u>Unilingual English</u> <u>Unilingue anglais</u>	<u>%</u>	<u>Unilingual French</u> <u>Unilingue français</u>	<u>%</u>	<u>Total</u>
CR-2							
Level/niveau A	10						
Level/niveau B	4						
Level/niveau C	-						
Level/niveau 4	2						
	<u>16</u>	49%	17	51%	-	-	33
CR-3							
Level/niveau A	11						
Level/niveau B	12						
Level/niveau C	10						
Level/niveau 4	17						
	<u>50</u>	49%	53	51%	-	-	103
CR-4							
Level/niveau A	14						
Level/niveau B	12						
Level/niveau C	23						
Level/niveau 4	14						
	<u>63</u>	58%	45	41%	1	1%	109
CR-5							
Level/niveau A	3						
Level/niveau B	3						
Level/niveau C	12						
Level/niveau 4	5						
	<u>23</u>	55%	18	43%	1	2%	42
CR-6							
Level/niveau A	2						
Level/niveau B	9						
Level/niveau C	14						
Level/niveau 4	9						
	<u>34</u>	51%	33	49%	-	-	67
CR-7							
Level/niveau A	1						
Level/niveau B	1						
Level/niveau C	1						
Level/niveau 4	-						
	<u>3</u>	37.5%	5	62.5%	-	-	8
TOTAL	189	52.5%	171	47%	2	.5%	362

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
 PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	<u>Bilingual</u> <u>Bilingue</u>	<u>%</u>	<u>Unilingual English</u> <u>Unilingue anglais</u>	<u>%</u>	<u>Unilingual French</u> <u>Unilingue français</u>	<u>%</u>	<u>Total</u>
SCY-1							
Level/niveau A	38						
Level/niveau B	30						
Level/niveau C	10						
	<u>78</u>	54%	66	46%	-	-	144
SCY-2							
Level/niveau A	58						
Level/niveau B	21						
Level/niveau C	45						
	<u>124</u>	60.5%	79	39%	1	.5%	204
SCY-3							
Level/niveau A	27						
Level/niveau B	18						
Level/niveau C	19						
	<u>64</u>	57%	47	41.5%	2	1.5%	113
SCY-4							
Level/niveau A	2						
Level/niveau B	4						
Level/niveau C	4						
	<u>10</u>	53%	9	47%	-	-	19
TOTAL	276	57.5%	201	42%	3	.5%	480

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	Bilingual Bilingue	%	Unilingual English Unilingue anglais	%	Unilingual French Unilingue français	%	Total
1/niveau A	6						
1/niveau B	2						
1/niveau C	13						
1/niveau 4	5						
	<u>26</u>	29%	62	71%	-	-	88
2/niveau A	10						
2/niveau B	9						
2/niveau C	22						
2/niveau 4	15						
	<u>56</u>	37%	98	63%	-	-	154
3/niveau A	2						
3/niveau B	1						
3/niveau C	4						
3/niveau 4	3						
	<u>10</u>	77%	3	23%	-	-	13
4/niveau A	-						
4/niveau B	2						
4/niveau C	4						
4/niveau 4	3						
	<u>9</u>	69%	4	31%	-	-	13
TOTAL	101	38%	167	62%	-	-	268

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	Bilingual Bilingue	%	Unilingual English Unilingue anglais	%	Unilingual French Unilingue français	%	Total
PRC-5							
Level/niveau A	8						
Level/niveau B	6						
Level/niveau C	1						
Level/niveau 4	17						
	<u>32</u>	35%	59	62%	3	3%	94
PRC-7							
Level/niveau A	6						
Level/niveau B	1						
Level/niveau C	-						
Level/niveau 4	1						
	<u>8</u>	18%	37	82%	-	-	45
PRC-8							
Level niveau A	-						
Level niveau B	-						
Level niveau C	-						
	<u>-</u>	-	2	100%	-	-	2
TOTAL	40	28%	98	70%	3	2%	141
MES-2	-		1	100%	-		1

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS
 MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

Supporting data - Données d'appui

LINGUISTIC PROFILES OF ROTATIONAL EMPLOYEES
 PROFILS LINGUISTIQUES DES EMPLOYÉS PERMUTANTS

	<u>Bilingual</u>		<u>Unilingual English</u>		<u>Unilingual French</u>		<u>Total</u>
	<u>Bilingue</u>	<u>%</u>	<u>Unilingue</u>	<u>anglais %</u>	<u>Unilingue</u>	<u>français %</u>	
EL-3							
Level/niveau A	-						
Level/niveau B	1						
Level/niveau C	-						
	<u>1</u>	33%	2	67%	-	-	3
EL-4							
Level/niveau A	-						
Level/niveau B	2						
Level/niveau C	1						
	<u>3</u>	13%	20	87%	-	-	23
EL-5							
Level/niveau A	-						
Level/niveau B	1						
Level/niveau C	4						
	<u>5</u>	33%	10	67%	-	-	15
EL-6							
Level/niveau A	-						
Level/niveau B	2						
Level/niveau C	-						
	<u>2</u>	10%	18	90%	-	-	20
EL-7							
Level/niveau A	-						
Level/niveau B	2						
Level/niveau C	-						
	<u>2</u>	67%	1	33%	-	-	3
TOTAL	13	20%	51	80%	-	-	64

ANNEX A
Questionnaire to all departmental units

ANNEXE A
Questionnaire à l'intention de toutes
les unités du Ministère

BUREAU/DIVISION/POST

BUREAU/DIRECTION/MISSION

A1 - Types of public served/
Genres de public desservi

Indicate the types of public served by your office by estimating the relative importance of each type, through percentages, on the list below.

Indiquez les genres de publics auxquels votre bureau offre des services en estimant l'importance relative de chaque genre, à l'aide de pourcentages, sur la liste qui figure ci-dessous.

Types of public/Genres de public	%
General/Général	
Travelling/Voyageur	
Other Governments/Autres gouvernements	
Institutions/Institutions	
Others (specify)/Autres (préciser)	
TOTAL	100

A2 - Assessment of language of service/:
Évaluation de la langue de service:

a) Which official language is used principally in providing service to the public in your office at the present time? _____

Actuellement, quelle langue officielle est principalement utilisée dans votre bureau pour servir le public? _____

b) At present, is there any demand for services in the other official language?

Yes _____ No _____ Estimated % (overall) _____

Y a-t-il actuellement une demande de services dans l'autre langue officielle?

Oui _____ Non _____ Estimation en % (globale) _____

c) If the answer to A2b) above is yes, provide details in estimated percentages:

- On the telephone: _____
- Providing information in person: _____
- Conducting interviews in person: _____
- Processing applications: _____
- Written communications: _____

Si la réponse en A2b) ci-dessus est affirmative, précisez les estimations en pourcentage:

- Au téléphone: _____
- Renseignements donnés en personne: _____
- Entrevues dirigées en personne: _____
- Instruction des demandes: _____
- Communications écrites: _____

d) Is service provided to the public in this other official language in your office at present? _____

A votre bureau, les services sont-ils actuellement offerts au public dans cette autre langue? _____

e) If the answer to A2d) above is yes, provide details in estimated percentages:

- On the telephone: _____
- Providing information in person: _____
- Conducting interviews in person: _____
- Processing applications: _____
- Written communications: _____

Si la réponse en A2d) ci-dessus est affirmative, précisez les estimations en pourcentage:

- Au téléphone: _____
- Renseignements donnés en personne: _____

Entrevues dirigées en personne: _____
 Instruction des demandes: _____
 Communications écrites: _____

f) Do you anticipate a significant change in the demand for the services in the other official language in the immediate future? _____

If yes, explain below.

Prévoyez-vous un changement important de la demande de services dans l'autre langue officielle dans une avenir rapproché? _____

Le cas échéant, expliquez ci-dessous.

A3 - Visual projection/:
Aspect visuel:

Is the equality of status of the English and French languages visually projected in a uniform and systematic manner? i.e. Are the following available and displayed in both official languages in the area that your service:

Yes No Partly

- a) signs outside the office
- b) signs inside the office
- c) publications
- d) forms
- e) public notices
- f) listings in telephone directories

L'égalité de l'anglais et du français se manifeste-t-elle de façon uniforme et systématique? En d'autres termes, dans la région desservie par votre bureau, les éléments suivants sont-ils disponibles et mis à la vue du public dans les deux langues officielles?

Oui Non Partiellement

- a) panneaux et inscriptions à l'extérieur du bureau
- b) panneaux et inscriptions à l'intérieur du bureau
- c) publications

- d) formules
- e) avis publics
- f) inscriptions dans les annuaires téléphoniques

Comments/Commentaires

A4 - Complaints from the public/:
Plaintes portées par le public:

If applicable, list the written complaints concerning official languages received from the public (excluding those received through the office of the Commissioner of Official Languages); indicate the nature of the complaint (e.g. telephone or in-person services not available in language of choice, letters not sent in language of choice etc.), whether they were dealing with the English or French language, and the corrective measures taken, if any. If collective complaints have been received, indicate the number of people concerned.

Énumérez, s'il y a lieu, les lettres de plainte du public relatives aux langues officielles (sauf les plaintes reçues par l'entremise du bureau du Commissaire aux langues officielles); indiquez la nature de la plainte (ex. service au téléphone ou en personne inaccessible dans la langue de son choix, lettres envoyées dans une langue autre que celle du client, etc.), et mentionnez si la plainte a trait à l'anglais ou au français, et les mesures prises, le cas échéant. Dans le cas de plaintes collectives, indiquez le nombre de personnes en cause.

A5 - Steps to inform the public of availability of bilingual services:

What steps have been taken to actively inform the public of the availability of bilingual services? (eg. receptionist greeting clients in both official languages in person and on the telephone).

Mesures destinées à informer le public de la disponibilité de services bilingues:

Quelles mesures ont été prises pour que le public sache, sans avoir à le demander expressément, que les services sont offerts dans les deux langues? (ex. réceptionniste qui accueille les clients et qui répond au téléphone dans les deux langues officielles).

A6 - Measures to ensure bilingual services:

What measures have you taken, aside from the identification of positions, to ensure service to the public in the language of its choice? (e.g. a special telephone number; a bilingual receptionist directing clients to someone who can give the required services in the language of their choice; etc.)

Mesures destinées à assurer un service bilingue:

Quelles mesures avez-vous prises, outre la désignation des postes, pour assurer le service au public dans la langue officielle de son choix? (ex. un numéro de téléphone spécial; un réceptionniste bilingue qui dirige les clients vers un employé en mesure de fournir les services désirés dans la langue de son choix; etc.)

B1 - Work Instruments:

Government policy states that "regardless of the location of the public servant, work instruments should be available in either official language, as required by the language requirements of the public servant using the document". In view of this, list the work instruments, if any, which are not available to your employees in the language required.

Instruments de travail:

La politique du gouvernement stipule que "quel que soit le lieu de travail du fonctionnaire, les instruments de travail dans l'une ou l'autre langue officielle doivent être disponibles, selon les exigences linguistiques du poste occupé par le fonctionnaire qui utilise le document". À la lumière de cet énoncé, énumérez, s'il y a lieu, les instruments de travail qui ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.

B2 - Meetings:

Government policy states that "in designated bilingual regions and in national headquarters offices wherever located, meetings of Departmental Management Committees and of other committees should be carried out in both Official Languages". In view of this, evaluate the situation as it exists in your office.

ANNEX B

The Profile of Official Languages of Service
at Canadian Posts Abroad

Réunions:

La politique du gouvernement stipule que "dans les régions désignées bilingues, ainsi que dans les bureaux centraux où qu'ils soient situés, les réunions des comités de gestion des ministères et des autres comités devraient se tenir dans les deux langues officielles". À la lumière de cet énoncé, veuillez évaluer la situation telle qu'elle existe dans votre bureau.

B3 - Complaints from employees:

If applicable list a) the written complaints and b) the grievances concerning official languages received from your employees; indicate the nature of the complaint or grievance (e.g. identification of position, bilingualism bonus, division of work load, language training, work instruments, information, etc.), whether they were dealing with the English or French language, and the corrective measures taken, if any. If collective complaints or grievances have been received, indicate the number of people concerned.

Plaintes portées par les employés:

Énumérez, s'il y a lieu, a) les plaintes écrites et b) les griefs reçus de vos employés au sujet des langues officielles, indiquez la nature de la plainte ou du grief (ex. désignation du poste, prime au bilinguisme, répartition du travail, formation linguistique, instruments de travail, information, etc.), mentionnez si la plainte ou le grief a trait à l'anglais ou au français, et les mesures correctives prises, le cas échéant. Dans le cas de plaintes ou griefs collectifs, indiquez le nombre d'employés en cause.

Note: The data are drawn from information submitted by 99 Canadian Government offices abroad in response to a questionnaire submitted to them by Headquarters in May 1978.

PART I Profile of Number and Percentage of Posts by Official Language of Service

PART II Profile of Official Language of Service by Geographic Region

PART I

(i) More than 90%

(a) English - 43 missions or 43.4% of posts

(b) French - 5 missions or 5% of posts

(ii) 75% to 90%

(a) English - 15 missions or 15.2% of posts

(b) French - 8 missions or 8.1% of posts

(iii) 50% - 75%

(a) English - 8 missions or 8.1% of posts

(b) French - 7 missions or 7.1% of posts

(iv) 50% - 50%

4 missions or 4% of posts

(v) Less than 1%

(a) English - 0 missions

(b) French - 6 missions or 6.1% of posts

(vi) No Demand

(a) English - 0 missions

(b) French - 3 missions or 3% of posts

PART II

When the questionnaire returns are broken down geographically, the following pattern of linguistic service to the public emerges:

(A) Africa and the Middle East

- 1. More than 90%
 - (a) English - 5 missions or 33.3%
 - (b) French - 3 missions or 20%
 - 2. 75% - 90%
 - (a) English - 1 post or 6.7%
 - (b) French - 4 posts or 26.6%
 - 3. 50% - 75%
 - (a) English - 1 post or 6.7%
 - (b) French - 0
 - 4. 50% - 50%
 - 1 post or 6.7%
 - 5. Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
 - 6. No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
- (B) Commonwealth
- 1. More than 90%
 - (a) English - 13 missions or 72.2%
 - (b) French - 0

- 2. 75% - 90%
 - (a) English - 2 missions or 11.1%
 - (b) French - 0
 - 3. 50% - 75%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
 - 4. 50% - 50%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
 - 5. Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 3 missions or 16.7%
- (C) Europe
- 1. More than 90%
 - (a) English - 9 missions or 34.7%
 - (b) French - 1 mission or 3.8%
 - 2. 75% - 90%
 - (a) English - 5 missions or 19.2%
 - (b) French - 0 missions or 15.4%
 - 3. 50% - 75%
 - (a) English - 1 mission or 3.8%
 - (b) French - 3 missions or 11.6%
 - 4. 50% - 50%
 - 2 missions or 7.7%
 - 5. Less than 1%
 - (a) English - 0

(b) French - 0

6. No demand

(a) English - 0

(b) French - 1 mission or 3.8%

(D) Far East

1. More than 90%

(a) English - 6 missions or 85.7%

(b) French - 0

2. 75% - 90%

(a) English - 0

(b) French - 0

3. 50% - 75%

(a) English - 0

(b) French - 0

4. 50% - 50%

0

5. Less than 1%

(a) English - 0

(b) French - 1 mission or 14.3%

6. No Demand

(a) English - 0

(b) French - 0

(E) Latin America

1. More than 90%

(a) English - 2 missions or 16.8%

(b) French - 1 mission or 8.3%

2. 75% - 90%

(a) English - 4 missions or 33.3%

(b) French - 0

3. 50% - 75%

(a) English - 4 missions or 33.3%

(b) French - 1 mission or 8.3%

4. 50% - 50%

0

5. Less than 1%

(a) English - 0

(b) French - 0

6. No Demand

(a) English - 0

(b) French - 0

(F) United States (only ICER listed Posts)

1. More than 90%

(a) English - 7 missions or 50%

(b) French - 0

2. 75% - 90%

(a) English - 3 missions or 21.4%

(b) French - 0

3. 50% - 75%

(a) English - 0

(b) French - 1 mission or 7.1%

4. 50% - 50%

0

5. Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 2 missions or 14.4%

6. No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 1 mission or 7.1%

- (G) International Organizations
 1. More than 90%
 - (a) English - 1 mission or 14.3%
 - (b) French - 0
 2. 75% - 90%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
 3. 50% - 75%
 - (a) English - 1 mission or 14.3%
 - (b) French - 3 missions or 42.8%
 4. 50% - 50%
 - 1 mission or 14.3%
 5. less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
 6. No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 1 mission or 14.3%

ANNEXE B

Profil des langues officielles de service
dans les missions canadiennes à l'étranger

Remarque: Les données proviennent des réponses à un questionnaire envoyé par l'Administration centrale en mai 1978 à 99 bureaux du gouvernement du Canada situés à l'étranger.

PARTIE I Répartition en nombre et en pourcentage des missions en fonction des langues officielles de service

PARTIE II Profil des langues officielles de service en fonction de la région géographique

PARTIE I

i) Plus de 90 %

a) Anglais: 43 missions, soit 43,4 % de l'ensemble des missions

b) Français: 5 missions, soit 5 % de l'ensemble des missions

ii) 75 % à 90 %

a) Anglais: 15 missions, soit 15,2 %

b) Français: 8 missions, soit 8,1 %

iii) 50 % à 75 %

a) Anglais: 8 missions, soit 8,1 %

b) Français: 7 missions, soit 7,1 %

iv) 50 %

Quatre missions, soit 4 %

v) Moins de 1 %

a) Anglais: 0

b) Français: 6 missions, soit 6,1 %

vi) Aucune demande

a) Anglais: 0

b) Français: 3 missions, soit 3 %

PARTIE II

Voici le profil linguistique des services qui ressort de la ventilation géographique des réponses:

A) Afrique et Moyen-Orient

1. Plus de 90 %

- a) Anglais: 5 missions, soit 33,3 % de l'ensemble des missions
- b) Français: 3 missions, soit 20 % de l'ensemble des missions

2. 75 % à 90 %

- a) Anglais: 1 mission, soit 6,7 %
- b) Français: 4 missions, soit 26,6 %

3. 50 % à 75 %

- a) Anglais: 1 mission, soit 6,7 %
- b) Français: 0

4. 50 %

Une mission, soit 6,7 %

5. Moins de 1 %

- a) Anglais: 0
- b) Français: 0

6. Aucune demande

- a) Anglais: 0
- b) Français: 0

B) Commonwealth

1. Plus de 90 %

- a) Anglais: 13 missions, soit 72,2 %
- b) Français: 0

2. 75 % à 90 %

- a) Anglais: 2 missions, soit 11,1 %
- b) Français: 0

3. 50 % à 75 %

- a) Anglais: 0
- b) Français: 0

4. 50 %

- a) Anglais: 0
- b) Français: 0

5. Moins de 1 %

- a) Anglais: 0
- b) Français: 3 missions, soit 16,7 %

C) Europe

1. Plus de 90 %

- a) Anglais: 9 missions, soit 34,7 %
- b) Français: 1 mission, soit 3,8 %

2. 75 % à 90 %

- a) Anglais: 5 missions, soit 19,2 %
- b) Français: 4 missions, soit 15,4 %

3. 50 % à 75 %

- a) Anglais: 1 mission, soit 3,8 %
- b) Français: 3 missions, soit 11,6 %

4. 50 %

Deux missions, soit 7,7 %

5. Moins de 1 %

- a) Anglais: 0

- b) Français: 0
- 6. Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 1 mission, soit 3,8 %
- D) Extrême-Orient
 - 1. Plus de 90 %
 - a) Anglais: 6 missions, soit 85,7 %
 - b) Français: 0
 - 2. 75 % à 90 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
 - 3. 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
 - 4. 50 %
 - 0
 - 5. Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 1 mission, soit 14,3 %
 - 6. Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
- E) Amérique latine
 - 1. Plus de 90 %
 - a) Anglais: 2 missions, soit 16,8 %
 - b) Français: 1 mission, soit 8,3 %

- 2. 75 % à 90 %
 - a) Anglais: 4 missions, soit 33,3 %
 - b) Français: 0
- 3. 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 4 missions, soit 33,3 %
 - b) Français: 1 mission, soit 8,3 %
- 4. 50 %
 - 0
- 5. Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
- 6. Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
- F) États-Unis (missions figurant sur la liste du CIRE)
 - 1. Plus de 90 %
 - a) Anglais: 7 missions, soit 50 %
 - b) Français: 0
 - 2. 75 % à 90 %
 - a) Anglais: 3 missions, soit 21,4 %
 - b) Français: 0
 - 3. 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 1 mission, soit 7,1 %
 - 4. 50 %
 - 0

5. Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français; 2 missions, soit 14,4 %
6. Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 1 mission, soit 7,1 %
- G) Organisations internationales
 1. Plus de 90 %
 - a) Anglais: 1 mission, soit 14,3 %
 - b) Français: 0
 2. 75 % à 90 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
 3. 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 1 mission, soit 14,3 %
 - b) Français: 3 missions, soit 42,8 %
 4. 50 %

Une mission, soit 14,3 %
 5. Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
 6. Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 1 mission, soit 14,3 %

ANNEX C

French Language Demand on a Headquarters Division Basis

I Geographic

- (i) More than 90%
 - (a) English - 10 divisions or 50%
 - (b) French - 1 division or 5%
- (ii) 75% - 90%
 - (a) English - 4 divisions or 20%
 - (b) French - 2 divisions or 10%
- (iii) 50% - 75%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
- (iv) 50% - 50%

2 divisions or 10%
- (v) Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 1 division or 5%
- (vi) No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0

II Functional

- (i) More than 90%
 - (a) English - 12 divisions or 31.5%
 - (b) French - 0
- (ii) 75% - 90%
 - (a) English - 14 divisions or 36.8%
 - (b) French - 0

- (iii) 50% - 75%
 - (a) English - 7 divisions or 18.4%
 - (b) French - 1 division or 2.7%
- (iv) 50% - 50%
 - 2 divisions or 5.3%
- (v) Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0
- (vi) No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 2 divisions or 5.3%

III Administrative

- (i) More than 90%
 - (a) English - 6 divisions or 28.6%
 - (b) French - 0
- (ii) 75% - 90%
 - (a) English - 6 divisions or 28.6%
 - (b) French - 0
- (iii) 50% - 75%
 - (a) English - 8 divisions or 38%
 - (b) French - 0
- (iv) 50% - 50%
 - 1 division or 4.8%
- (v) Less than 1%
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0

- (vi) No Demand
 - (a) English - 0
 - (b) French - 0

ANNEXE C

Demande de français par direction à l'Administration centrale

I Directions géographiques

i) Plus de 90 %

a) Anglais: 10 directions, soit 50 % de l'ensemble des directions

b) Français: 1 direction, soit 5 % de l'ensemble des directions

ii) 75 % à 90 %

a) Anglais: 4 directions, soit 20 %

b) Français: 2 directions, soit 10 %

iii) 50 % à 75 %

a) Anglais: 0

b) Français: 0

iv) 50 %

Deux directions, soit 10 %

v) Moins de 1 %

a) Anglais: 0

b) Français: 1 direction, soit 5 %

vi) Aucune demande

a) Anglais: 0

b) Français: 0

II Directions fonctionnelles

i) Plus de 90 %

a) Anglais: 12 directions, soit 31,5 %

b) Français: 0

ii) 75 % à 90 %

a) Anglais: 14 directions, soit 36,8 %

b) Français: 0

- iii) 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 7 directions, soit 18,4 %
 - b) Français: 1 direction, soit 2,7 %
- iv) 50 %

Deux directions, soit 5,3 %
- v) Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0
- vi) Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 2 directions, soit 5,3 %

III Directions administratives

- i) Plus de 90 %
 - a) Anglais: 6 directions, soit 28,6 %
 - b) Français: 0
- ii) 75 % à 90 %
 - a) Anglais: 6 directions, soit 28,6 %
 - b) Français: 0
- iii) 50 % à 75 %
 - a) Anglais: 8 directions, soit 38 %
 - b) Français: 0
- iv) 50 %

Une direction, soit 4,8 %
- v) Moins de 1 %
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0

- vi) Aucune demande
 - a) Anglais: 0
 - b) Français: 0

1. Composition of Division

- (a) Language requirements of each position in the unit and to what extent present staff meet those requirements
- (b) What is the first official language of each employee in the division?
- (c) To what extent is each employee supervised in his first official language?

2. Work Environment

- (a) Indicate to what extent the following work instruments are available in both official languages.

<u>Work Instrument</u>	<u>Availability in Both Languages</u>			
	<u>completely available</u>	<u>for the most part available</u>	<u>minimally available</u>	<u>not available at all</u>
-published works in the relevant field				
-dictionaries and necessary reference works				
-memos of general distribution (more than four) ...				

- (b) Determine degree to which employees of the division are aware of the Government's official languages policy and their rights under that policy.
- (c) Language of written and oral work -- Expand on the questionnaire: breakdown by percentage; is there a feeling of constraint to use the other official language simply to be understood?

3. Communication Patterns

- (a) In what language does the Director-General communicate with the division?
 - (i) English

	<u>always</u>	<u>often</u>	<u>occasionally</u>	<u>never</u>
orally				
written				

(ii) French

always often occasionally never

orally

written

(b) In what language does the division communicate with the Director-General?

(i) English

always often occasionally never

orally

written

(ii) French

orally

written

(c) In what language does the director communicate with the division?

(i) English

always often occasionally never

orally

written

(ii) French

orally

written

(d) In what language does the division communicate with the director?

(i) English

always often occasionally never

orally.....

written

(ii) French

orally

written

(e) Evaluate the capacity of the director and the Director-General in their second official language.

Excellent Very Good Good Adequate No Capacity

3. Communication Patterns (cont.)

(f) To what extent is the division able to deal adequately in either official language with the following central services in the Department:

	<u>always</u>	<u>on a majority of occasions</u>	<u>on a minority of occasions</u>	<u>never</u>
personnel (operations) ...				
personnel (staff relations and compensation)				
finance				
legal				
security				
records				
library				
communications				
physical/material management				
inspector general				
policy planning secretariat				

QUESTIONNAIRE: LANGUE DE TRAVAIL1. Composition de la Direction

- a) Indiquez les exigences linguistiques de chaque poste de l'unité, et dans quelle mesure le personnel en poste y satisfait.
- b) Quelle est la première langue officielle de chaque employé de la direction?
- c) Dans quelle mesure chaque employé est-il supervisé dans sa première langue officielle?

2. Milieu de travail

- a) Dans quelle mesure les instruments de travail suivants sont-ils disponibles dans les deux langues officielles?

<u>Instruments de travail</u>	<u>Disponibilité dans les deux langues</u>			
	<u>disponible</u>	<u>disponible</u>	<u>disponible</u>	<u>non</u>
		<u>dans la plupart</u>	<u>dans de</u>	<u>disponible</u>
		<u>des cas</u>	<u>rare cas</u>	
- publications touchant le secteur d'activité				
- dictionnaires et ouvrages de référence.....				
- notes de service à grande diffusion (plus de quatre destinataires)				

- b) Déterminez dans quelle mesure les employés de la direction connaissent la politique des langues officielles du Gouvernement et les droits qu'elle leur confère.
- c) Langue de travail utilisée par écrit et de vive voix. — Ne pas s'en tenir au questionnaire: ventilation procentuelle. Se sent-on contraint d'utiliser l'autre langue officielle simplement pour se faire comprendre?

3. Profil des communications

- a) Quelle langue le directeur général utilise-t-il pour communiquer avec son personnel?

1) Anglais

	<u>toujours</u>	<u>souvent</u>	<u>parfois</u>	<u>jamais</u>
de vive voix.....				
par écrit.....				

- ii) Français
- | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>souvent</u> | <u>parfois</u> | <u>jamais</u> |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- b) Quelle langue le personnel utilise-t-il pour communiquer avec son directeur général?
- i) Anglais
- | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>souvent</u> | <u>parfois</u> | <u>jamais</u> |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- ii) Français
- | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>souvent</u> | <u>parfois</u> | <u>jamais</u> |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- c) Quelle langue le directeur utilise-t-il pour communiquer avec son personnel?
- i) Anglais
- | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>souvent</u> | <u>parfois</u> | <u>jamais</u> |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- ii) Français
- | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| | | | | |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- d) Quelle langue le personnel utilise-t-il pour communiquer avec son directeur?
- i) Anglais
- | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>souvent</u> | <u>parfois</u> | <u>jamais</u> |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- ii) Français
- | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| | | | | |
| de vive voix..... | | | | |
| par écrit..... | | | | |
- e) Évaluez l'aptitude du directeur et du directeur général à utiliser la langue officielle qui n'est pas la leur:
- excellente très bonne bonne satisfaisante aucune aptitude

f) Au sein du Ministère, dans quelle mesure le personnel de la direction peut-il communiquer efficacement dans l'une ou l'autre langue officielle avec les services centraux suivants:

- | | | | | |
|--|-----------------|----------------------------|-----------------|---------------|
| | <u>toujours</u> | <u>la plupart du temps</u> | <u>rarement</u> | <u>jamais</u> |
|--|-----------------|----------------------------|-----------------|---------------|
- Personnel (affectations)...
- Personnel (relations de travail et rémunération).....
- Finances.....
- Affaires juridiques.....
- Sécurité.....
- Archives.....
- Communications.....
- Gestion des biens et du matériel
- Inspecteur général.....
- Secrétariat de planification de la politique.....

ANNEX E

POSTS WHERE SERVICE IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES WILL ALWAYS BE AVAILABLE

(% represents demand for service in second official language)

ACCRA	25% French (inc. Togo and Bénin)	DETROIT	6% French
ALGIERS	20% French	HAVANA	30% French
ATHENS	30% French	HOLY SEE	35% English
ATLANTA	5% French	KINGSTON	no info
BEIRUT	50% English 50% French	LIMA	35% French
BELGRADE	25% French	LISBON	50% English 50% French
BERLIN	5% French	LONDON	1% French
BERNE	25% French	LOS ANGELES	10% French
BOGOTA	40% French	MADRID	10% French
BONN	5% French	MARSEILLE	25% English
BOSTON	20% French	MEXICO	no info
BRIDGETOWN	5% French	MILAN	no info
BRASILIA	20% French	MOSCOW	10% French
EMBASSY BRUSSELS ..	40% English	NAIROBI	20% French
BUCHAREST	30% English	NEW DEJHI	8% French
BUDAPEST	20% French	NEW ORLEANS	30% French
BUENOS AIRES	33.3% French	NEW YORK CONSULATE GENERAL	5% French
CAIRO	20% French	EMBASSY PARIS	20% French
CARACAS	10% French	PEKING	10% French
CHICAGO	15% French	PRAGUE	20% French
COPENHAGEN	5% French	RABAT	10% English
DAKAR	5% English	RIO	20% French
DAR-ES-SALAAM	4% French		

ROME 50% English
 50% French

SAO PAULO 20% French

SAN FRANCISCO 15% French

SAN JUAN 8% French

SANTIAGO 25% French

STOCKHOLM 15% French

STUTTGART no info

TEHRAN 40% French

TEL AVIV 5% French

THE HAGUE 15% French

TOKYO 2% French

TUNIS 15% English

EMBASSY VIENNA 10% French

WASHINGTON 10% French

YAOUNDE 25% English

TOTAL: 60 POSTS

POSTS WHERE SERVICE IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES WILL ALWAYS BE AVAILABLE TO CANADIAN DELEGATIONS OR INTERNATIONAL ORGANIZATIONS

(Percentages expressed in terms of demand for second official language)

ADDIS ABABA no info

BRUSSELS - EEC 35% English

BRUSSELS - NAC no info

GENEVA - PERMIS AND GATT 40% English

PARIS - OECD 50% French
 50% English

PARIS - UNESCO 35% English

PERMIS - NEW YORK 10% French

STRASBOURG 20% English

(Vienna, London, Rome, Washington and possibly Nairobi would also be included in this category but are covered under service to the public.)

TOTAL: 8 POSTS

POSTS WHERE SERVICE IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES WILL NORMALLY BE AVAILABLE

(% represents demand for service in second official language)

ABIDJAN	no info	KINSHASA	10% English
ANKARA	5% French	KUALA LUMPUR	10% French
BAGHDAD	10% French	KUWAIT	no info
BANGKOK	4% French	LAGOS	2% French
BELFAST	no info	LUSAKA	5% French
BIRMINGHAM	no info	MANCHESTER	no info
BORDEAUX	5% English	MANILA	2% French
BUFFALO	no info	MELBOURNE	less than 1% French
CANBERRA	1% French	MINNEAPOLIS	no info
CAPETOWN	5% French	OSLO	0% French
CLEVELAND	no info	PHILADELPHIA	less than 1% French
COLOMBO	3% French	PORT-AU-PRINCE	5% English
DACCA	1% French	PORT OF SPAIN	1% French
DALLAS	less than 1% French	PRETORIA	5% French
DUBLIN	1% French	SAN JOSE	15% French
DUSSELDORF	no info	SEATTLE	0% French
GEORGETOWN	no info	SEOUL	2% French
GLASGOW	no info	SINGAPORE	less than 1% French
GUATEMALA	no info	SYDNEY	less than 1% French
HAMBURG	no info	WARSAW	2% French
HELSINKI	2% French	WELLINGTON	1% French
HONG KONG	1% French		
ISLAMABAD	less than 1% French	<u>TOTAL:</u>	<u>46 POSTS</u>
JAKARTA	1% French		
JEDDAH	1% French		

ANNEXE E

MISSIONS OÙ LES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES
SERONT TOUJOURS ACCESSIBLES

(La demande de services dans l'autre langue officielle est indiquée en pourcentage)

ACCRA.....	25 % en français (le Togo et le Bénin compris)	DETROIT.....	6 % en français
ALGER.....	20 % en français	KINGSTON.....	aucun renseignement
ATHÈNES.....	30 % en français	LA HAVANE.....	30 % en français
ATLANTA.....	5 % en français	LA HAYE.....	15 % en français
BELGRADE.....	25 % en français	LE CAIRE.....	20 % en français
BERLIN.....	5 % en français	LIMA.....	35 % en français
BERNE.....	25 % en français	LISBONNE.....	50 % en anglais 50 % en français
BEYROUTH.....	50 % en anglais 50 % en français	LONDRES.....	1 % en français
BOGOTA.....	40 % en français	LOS ANGELES.....	10 % en français
BONN.....	5 % en français	MADRID.....	10 % en français
BOSTON.....	20 % en français	MARSEILLE.....	25 % en anglais
BRIDGETOWN.....	5 % en français	MEXICO.....	aucun renseignement
BRASILIA.....	20 % en français	MILAN.....	aucun renseignement
BRUXELLES (AMB)...	40 % en anglais	MOSCOU.....	10 % en français
BUCAREST.....	30 % en anglais	NAIROBI.....	20 % en français
BUDAPEST.....	20 % en français	NEW DELHI.....	8 % en français
BUENOS AIRES.....	33,3 % en français	NEW YORK (CONSULAT GÉNÉRAL).....	5 % en français
CARACAS.....	10 % en français	NOUVELLE-ORLÉANS..	30 % en français
CHICAGO.....	15 % en français	PARIS (AMB).....	20 % en anglais
COPENHAGUE.....	5 % en français	PÉKIN.....	10 % en français
DAKAR.....	5 % en anglais	PRAGUE.....	20 % en français
DAR-ES-SALAM.....	4 % en français	RABAT.....	10 % en anglais
		RIO.....	20 % en français

ROME.....50 % en français
50 % en anglais

SAO PAULO.....20 % en français

SAINT-SIEGE.....35 % en anglais

SAN FRANCISCO.....15 % en français

SAN JUAN.....8 % en français

SANTIAGO.....25 % en français

STOCKHOLM.....15 % en français

STUTT GART.....aucun renseignement

TEHERAN.....40 % en français

TEL-AVIV.....5 % en français

TOKYO.....2 % en français

TUNIS.....15 % en anglais

VIENNE (AMB).....10 % en français

WASHINGTON.....10 % en français

YAOUNDE.....25 % en anglais

TOTAL: 60 missions

MISSIONS OÙ LES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES
 SERONT TOUJOURS ACCESSIBLES AUX DÉLÉGATIONS CANADIENNES
 OU AUX ORGANISATIONS INTERNATIONALES.

(La demande de services dans l'autre langue officielle est indiquée en pourcentage)

ADDIS ABÉBA.....aucun renseignement

BRUXELLES - CEE.....35 % en anglais

BRUXELLES - CAN.....aucun renseignement

GENÈVE - MISPER ET GATT 40 % en anglais

PARIS - OCDE.....50 % en français, 50 % en anglais

PARIS - UNESCO.....35 % en anglais

NEW YORK - MISPER.....10 % en français

STRASBOURG.....20 % en anglais

(Vienne, Londres, Rome, Washington et même Nairobi pourraient entrer dans cette catégorie, mais elles sont déjà visées dans la partie des services offerts au public.)

TOTAL: 8 MISSIONS

MISSIONS OÙ SERONT NORMALEMENT ACCESSIBLES LES SERVICES
DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

(La demande de services dans l'autre langue officielle
est indiquée en pourcentage)

ABIDJAN.....aucun renseignement	KINSHASA.....10 % en anglais
ANKARA.....5 % en français	KOWEÏT.....aucun renseignement
BAGDAD.....10 % en français	KUALA LUMPUR....10 % en français
BANGKOK.....4 % en français	LAGOS.....2
BELFAST.....aucun renseignement	LE CAP.....5 % en français
BIRMINGHAM.....aucun renseignement	LUSAKA.....5 % en français
BORDEAUX.....5 % en anglais	MANCHESTER.....aucun renseignement
BUFFALO.....aucun renseignement	MANILLE.....2 % en français
CANBERRA.....1 % en français	MELBOURNE.....moins de 1 % en français
CLEVELAND.....aucun renseignement	MINNEAPOLIS.....aucun renseignement
COLOMBO.....3 % en français	OSLO.....0 % en français
DACCA.....1 % en français	PHILADELPHIE....moins de 1 % en français
DALLAS.....moins de 1 % en français	PORT-AU-PRINCE...5 % en anglais
DJAKARTA.....1 % en français	PORT OF SPAIN...1 % en français
DJEDDA.....1 % en français	PRETORIA.....5 % en français
DUBLIN.....1 % en français	SAN JOSÉ.....15 % en français
DUSSELDORFaucun renseignement	SEATTLE.....0 % en français
GEORGETOWN.....aucun renseignement	SÉOUL.....2 % en français
GLASGOW.....aucun renseignement	SINGAPOUR.....moins de 1 % en français
GUATÉMALA.....aucun renseignement	SYDNEY.....moins de 1 % en français
HAMBOURG.....aucun renseignement	VARSOVIE.....2 % en français
HELSINKI.....2 % en français	WELLINGTON.....1 % en français
HONG KONG.....1 % en français	
ISLAMABAD.....moins de 1 % en français	
	<u>TOTAL: 46 MISSIONS</u>

