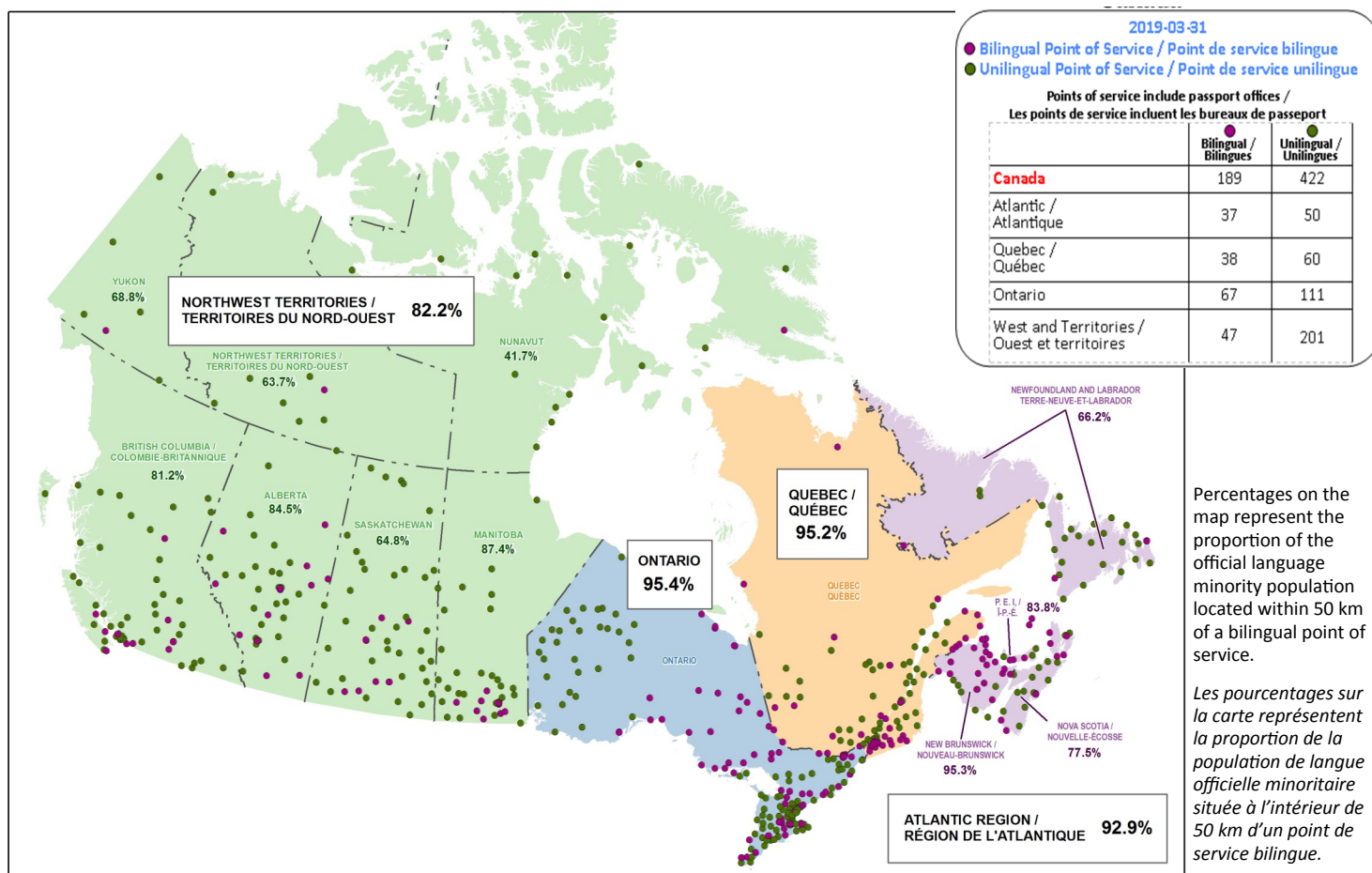


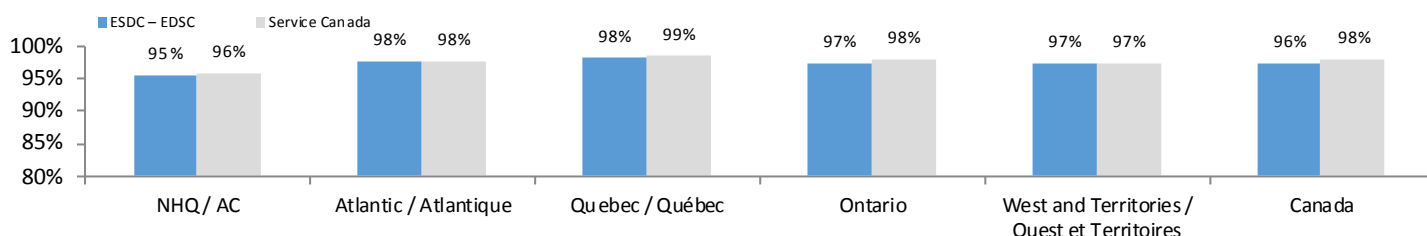
ESDC Dashboard for Official Languages – Tableau de bord des langues officielles à EDSC

4th Quarter of Fiscal Year 2018-2019 – 4^e trimestre de l'année financière 2018-2019

Current Service Canada Network – Réseau actuel de Service Canada



Employees Meeting Language Requirements of Their Position Employés qui satisfont aux exigences de leur poste



Note: ESDC numbers also include Service Canada, the Labour Program and other sectors of the portfolio.

Les données de EDSC incluent aussi celles de Service Canada, du Programme du travail et autres secteurs du portefeuille.

More information is available from the Workforce Demographic Profiles (http://iservice.prv/eng/hr/hr_planning/people_mgmt_dashboards/index.shtml)

Consulter les Profils démographiques de l'effectif pour de plus amples informations (http://iservice.prv/fra/rh/planification_rh/tableaux_gestion_emp/index.shtml)

Summary of Complaints Lodged at COL – Sommaire des plaintes logées au CLO

	2012-13							2018-2019				Total
	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	Q1-T1	Q2-T2	Q3-T3	Q4-T4		
Part IV / Partie IV	12	8	8	15	10	6	2	1	1	–	4	
Part V / Partie V	5	5	10	3	4	3	–	–	3	–	3	
Part VI / Partie VI	1	3	1	6	2	2	–	–	–	–	–	
Part VII / Partie VII	–	1	1	–	–	1	–	–	1	–	1	
Section 91 / Article 91	4	1	1	6	3	5	–	–	1	7	8	
Joint / Conjointes	2	1	2	5	1	2	1	1	–	–	2	
Total	24	19	23	35	20	19	3	2	6	7	18	

Summary of Client Contacts – Sommaire des contacts avec les clients

	From the Linguistic Minority De la minorité linguistique		From the Linguistic Majority De la majorité linguistique		YTD Volume Vol. cumulatif 2018-2019	Yr.-End Volume Vol. au 31 mars 2017-2018
	Volume	%	Volume	%		
Calls / Appels						
1 800 O-Canada						
Calls answered / Appels répondus ¹	23,784	5%	397,488	89%	1,449,447	1,494,011
EI – Calls received (IVR system) AE – Appels reçus (système RVI)	1,633,910	6.6%	23,101,277	93.4%	24,735,187	25,478,949
CPP/OAS – Calls received (IVR system) RPC/SV – Appels reçus (système RVI)	353,574	4.9%	6,798,747	95.1%	7,152,321	8,062,241
Visits / Visites²						
Clients served in person in bilingual SCCs / Clients servis en personne dans les CSC désignés bilingues	261,295	9.4%	2,508,995	90.6%	2,773,679	2,982,023

1: Numbers only include calls in English and French made within Canada. YTD and year-end volumes are for all calls made to 1 800 O-Canada.

Les chiffres représentent les appels effectués au Canada en français et en anglais seulement. Les volumes cumulatif et au 31 mars sont pour tous les appels effectués au 1 800 O-Canada.

2: YTD and year-end volumes represent the total number of clients served in designated bilingual SCCs.

Les volumes cumulatif et au 31 mars représentent l'ensemble des clients servis dans les CSC désignés bilingues.

ESDC Dashboard for Official Languages – Tableau de bord des langues officielles à EDSC

4th Quarter of Fiscal Year 2018-2019 – 4^e trimestre de l'année financière 2018-2019

Part IV – Communications with and Services to the Public

The public has the right to communicate with and receive services from the Government of Canada in the official language of their choice.

Partie IV – Communications avec le public et prestation des services

Le public a le droit de communiquer avec le gouvernement du Canada et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Points of Service, by Province and Territory – Points de service, par province et territoire

Province Territory / Territoire	Service Canada Centres / Centres Service Canada		Part-Time SCCs / CSC à temps partiel		Scheduled Outreach Sites / Sites de services mobiles réguliers		Passport Offices / Bureaux de passeport		Total
	Designated Unilingual / Désignation unilingue	Designated Bilingual / Désignation bilingue	Designated Unilingual / Désignation unilingue	Designated Bilingual / Désignation bilingue	Service Unilingual / Unilingue	Service Bilingual / Bilingue	Designated Unilingual / Désignation unilingue	Designated Bilingual / Désignation bilingue	
Newfoundland and Labrador / Terre-Neuve-et-Labrador	13	2	–	–	12	1	1	–	28
Prince Edward Island / Île-du-Prince-Édouard	3	2	–	–	–	1	–	–	6
Nova Scotia / Nouvelle-Écosse	14	5	–	–	1	3	–	1	23
New Brunswick / Nouveau-Brunswick	3	15	–	–	3	6	–	1	27
Quebec / Québec	43	31	–	–	14	4	3	3	92
Ontario	50	39	–	–	57	19	4	9	165
Manitoba	6	5	5	–	21	3	–	1	40
Saskatchewan	6	4	2	–	32	3	–	2	47
Alberta	8	8	3	1	19	3	1	1	42
British Columbia / Colombie-Britannique	22	10	7	–	27	–	2	3	66
Northwest Territories / Territoires du Nord-Ouest	4	1	–	–	6	–	–	–	20
Nunavut	2	1	–	–	14	–	–	–	17
Yukon	–	1	1	–	4	–	–	–	6
Total	174	124	18	1	204	43	11	21	579

Self-Designated Bilingual* / Auto-désignés bilingues*

Province Territory / Territoire	Service Canada Centres / Centres Service Canada	Part-Time SCCs / CSC à temps partiel	Passport Offices / Bureaux de passeport	Total
Newfoundland and Labrador / Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	1	1
Prince Edward Island / Île-du-Prince-Édouard	–	–	–	–
Nova Scotia / Nouvelle-Écosse	–	–	–	–
New Brunswick / Nouveau-Brunswick	–	–	–	–
Quebec / Québec	8	–	4	12
Ontario	1	–	–	1
Manitoba	2	1	–	3
Saskatchewan	–	–	–	–
Alberta	1	–	–	1
British Columbia / Colombie-Britannique	–	–	–	–
Northwest Territories / Territoires du Nord-Ouest	–	–	–	–
Nunavut	–	–	–	–
Yukon	–	–	–	–
Total	12	1	5	18

* Self-designated bilingual SCCs and Passport offices are designated unilingual points of service who offer bilingual services and are therefore included in the number of designated unilingual SCCs and Passport offices.

* Les CSC et bureaux de passeport auto-désignés bilingues sont des points de service désignés unilingues offrant des services bilingues et sont donc inclus dans le calcul des CSC et bureaux de passeport désignés unilingues.

Service Canada Survey Results – Résultats des sondages de Service Canada

Official Languages (OL) Indicators / Indicateurs de langues officielles (LO)	2010-2011 Client Satisfaction Survey / Enquête sur la satisfaction	2011-2012 Mystery Shopper Exercise / Exercice de recherche par des clients
In-Person Channel / Mode de service en personne Bilingual SCCs / CSC bilingues		
Verbal Active Offer / Offre active verbale (Target/Cible = 85%)		68%
Availability of service in the minority OL / Disponibilité du service dans la LO minoritaire (Target/Cible = 95%)		89%
Visual Active Offer (OL pictogram) / Offre active visuelle (pictogramme des LO) (Target/Cible = 100%)		87%
Availability of publications, pamphlets in both OL / Disponibilité des publications, brochures dans les deux LO (Target/Cible = 100%)		93%
Bilingual signage / Affichage bilingue (Target/Cible = 100%)		97%
Presence of bilingual keyboards in Self-Help Zone / Présence de claviers bilingues dans la Zone de libre-service (Target/Cible = 90%)		76%
Telephone Channel / Mode de service par téléphone		
Active Offer (1 800 O-Canada) / Offre active (1 800 O-Canada) (Target/Cible = 100%)		91%
All Service Channels / Ensemble des modes de service		
Availability of service in the OL of the minority / Disponibilité du service dans la LO de la minorité (Target/Cible = 85%)	93%	

ESDC Dashboard for Official Languages – Tableau de bord des langues officielles à EDSC

4th Quarter of Fiscal Year 2018-2019 – 4^e trimestre de l'année financière 2018-2019

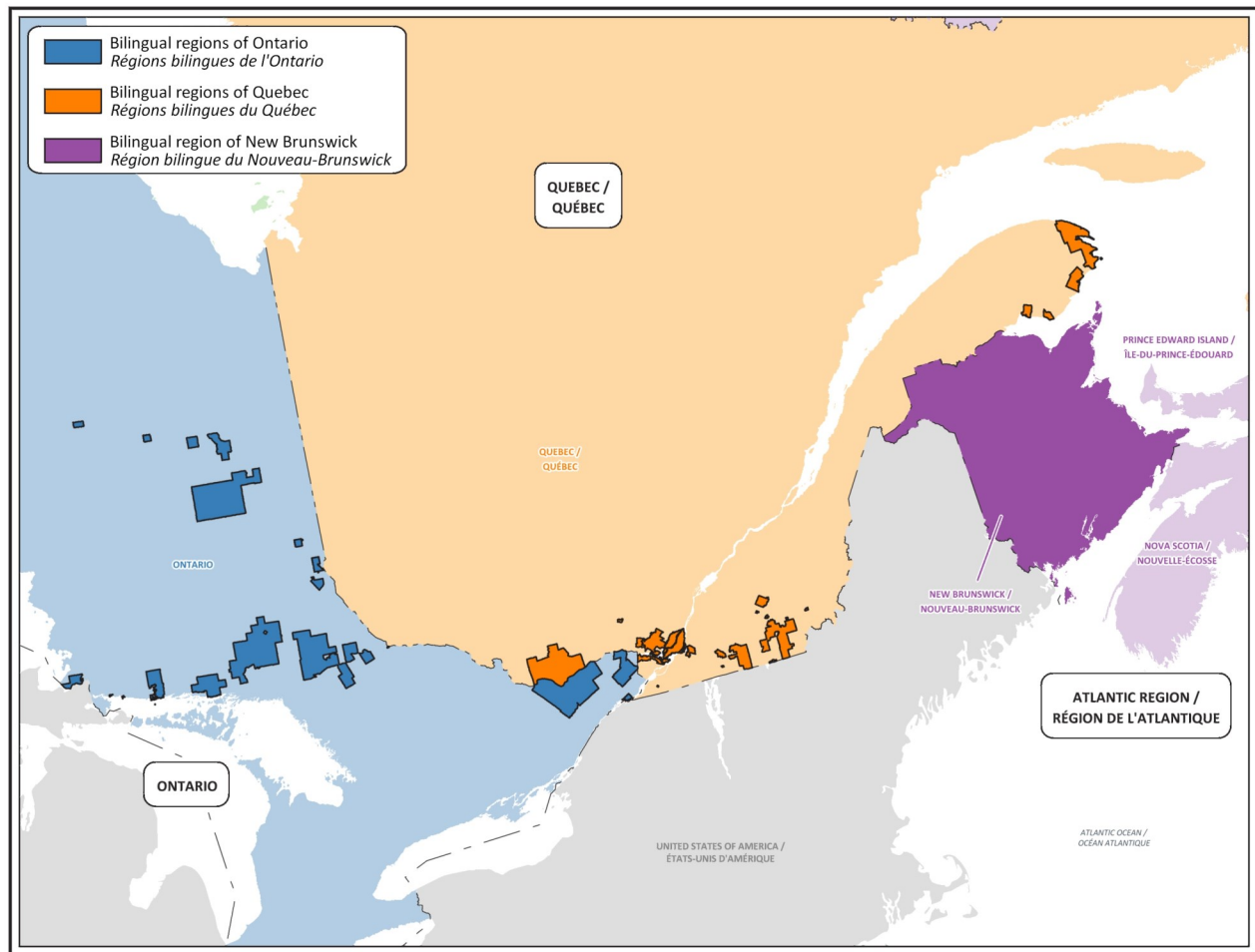
Part V – Language of Work

Every federal institution has the duty to ensure that their work environments are conducive to the effective use of both official languages.

Partie V – Langue de travail

Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles.

Bilingual Regions for Language-of-Work Purposes – Régions bilingues aux fins de la langue de travail



Designated Bilingual Regions for Language-of-Work Purposes:

Régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail :

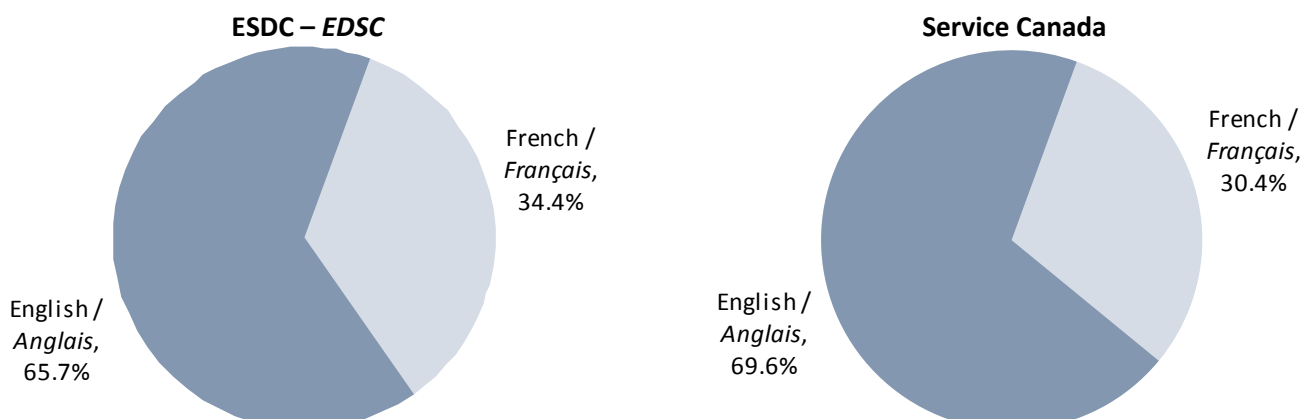
- The National Capital Region / La région de la Capitale nationale
- New Brunswick / Le Nouveau-Brunswick
- The Montreal region and parts of the Eastern Townships, Gaspé Peninsula and Western Quebec / La région de Montréal et une partie des Cantons-de-l'Est, de la Gaspésie et de l'ouest du Québec
- Parts of Eastern and Northern Ontario / Une partie de l'Est et du Nord de l'Ontario

Bilingual Capacity by Region – Capacité bilingue par région

Region / Région		Unilingual Positions Postes unilingues		Bilingual Positions Postes bilingues		Total Number of Positions Nombre total de postes
NHQ / AC	Service Canada	843	32.2%	1,779	67.8%	2,622
	ESDC – EDSC	2,504	30.1%	5,827	69.9%	8,331
Atlantic / Atlantique	Service Canada	1,616	68.2%	752	31.8%	2,368
	ESDC – EDSC	1,808	65.2%	965	34.8%	2,773
Quebec / Québec	Service Canada	1,659	48.2%	1,782	51.8%	3,441
	ESDC – EDSC	1,731	44.3%	2,178	55.7%	3,909
Ontario	Service Canada	4,856	86.8%	740	13.2%	5,596
	ESDC – EDSC	5,241	86.8%	797	13.2%	6,038
W-T / O-T	Service Canada	4,756	92.6%	378	7.4%	5,134
	ESDC – EDSC	5,199	91.7%	468	8.3%	5,667
Total	Service Canada	13,730	71.7%	5,431	28.3%	19,161
	ESDC – EDSC	16,483	61.7%	10,235	38.3%	26,718

Note: ESDC numbers include those of Service Canada and the Labour Program / Les données de EDSC incluent celles de Service Canada et du Programme du travail.

First Official Language of Employees – Première langue officielle des employés



More information is available from the Workforce Demographic Profiles (http://iservice.prv/eng/hr/hr_planning/people_mgmt_dashboards/index.shtml).

Consulter les Profils démographiques de l'effectif pour de plus amples informations (http://iservice.prv/fra/rh/planification_rh/tableaux_gestion_emp/index.shtml).

ESDC Dashboard for Official Languages – Tableau de bord des langues officielles à EDSC

4th Quarter of Fiscal Year 2018-2019 – 4^e trimestre de l'année financière 2018-2019

Part VII – Advancement of English and French

The Government of Canada is committed to supporting and assisting the development of official language minority communities and fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society.

Partie VII – Promotion du français et de l'anglais

Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Roadmap for Canada's Official Languages – Feuille de route pour les langues officielles au Canada

Program Activity <i>Activité de programme</i>	Name of Program <i>Nom du programme</i>	Total Allocation <i>Montant attribué</i>	Actual Spending / <i>Montant dépensé</i>	Planned Spending <i>Dépenses planifiées</i> 2018-19
		2018-2023	2018-2019	
Social Development <i>Développement social</i>	Social Partnership Initiative in official-language minority communities <i>Initiative de partenariat social dans les communautés de langues officielle en situation minoritaire</i>	\$4.0 M	\$1.6 M	\$1.6 M
Skills and Employment <i>Compétences et emploi</i>	Enabling Fund for official-language minority communities <i>Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire</i>	\$73.5 M	\$13.4 M	\$14.3 M
	Official-language minority communities Literacy and Essential Skills Initiative <i>Initiative d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles dans les communautés de langues officielle en situation minoritaire</i>	\$7.5 M	\$532 K	\$1.5 M
Total		\$85 M	\$15.7 M	\$17.4 M

OCOL Report Cards – Bulletins de rendement du CLO

Report Cards for Service Canada – Bulletins de rendement pour Service Canada

	2006-2007	2007-2008	2014-2016
In Person Service / Service en personne			
Visual active offer / <i>Offre active visuelle</i>	80%	100%	98%
Verbal active offer / <i>Offre active verbale</i>	8%	32%	77%
Adequate service in the language of the minority / <i>Service adéquat dans la langue de la minorité</i>	70%	74%	85%
Service Over The Telephone / Service au téléphone			
Verbal active offer / <i>Offre active verbale</i>	87%	92%	100%
Adequate service in the language of the minority / <i>Service adéquat dans la langue de la minorité</i>	88%	97%	100%
Management / <i>Gestion</i>	B	B	A
Part IV / <i>Partie IV</i>	C	C	A
Part V / <i>Partie V</i>	B	C	B
Part VI / <i>Partie VI</i>	B	B	– *
Part VII / <i>Partie VII</i>	B	B	B
Overall Rating / Note globale	B	B	– *

* Data for the evaluation of Part VI (Equitable Participation of English-speaking and French-speaking Canadians in Federal Institutions) is provided by the Treasury Board Secretariat. Since Service Canada is a program component of ESDC, it was not possible for TBS to differentiate Service Canada employees from ESDC employees. Therefore, OCOL was unable to evaluate this component and could not provide an overall rating.

* Les données pour évaluer la partie VI (Participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales) sont fournies par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Puisque Service Canada est une composante de programme d'EDSC, le SCT n'a pas pu distinguer les employés de Service Canada de ceux d'EDSC. Par conséquent, le CLO n'a pas été en mesure d'évaluer cette partie ni de fournir une note globale.