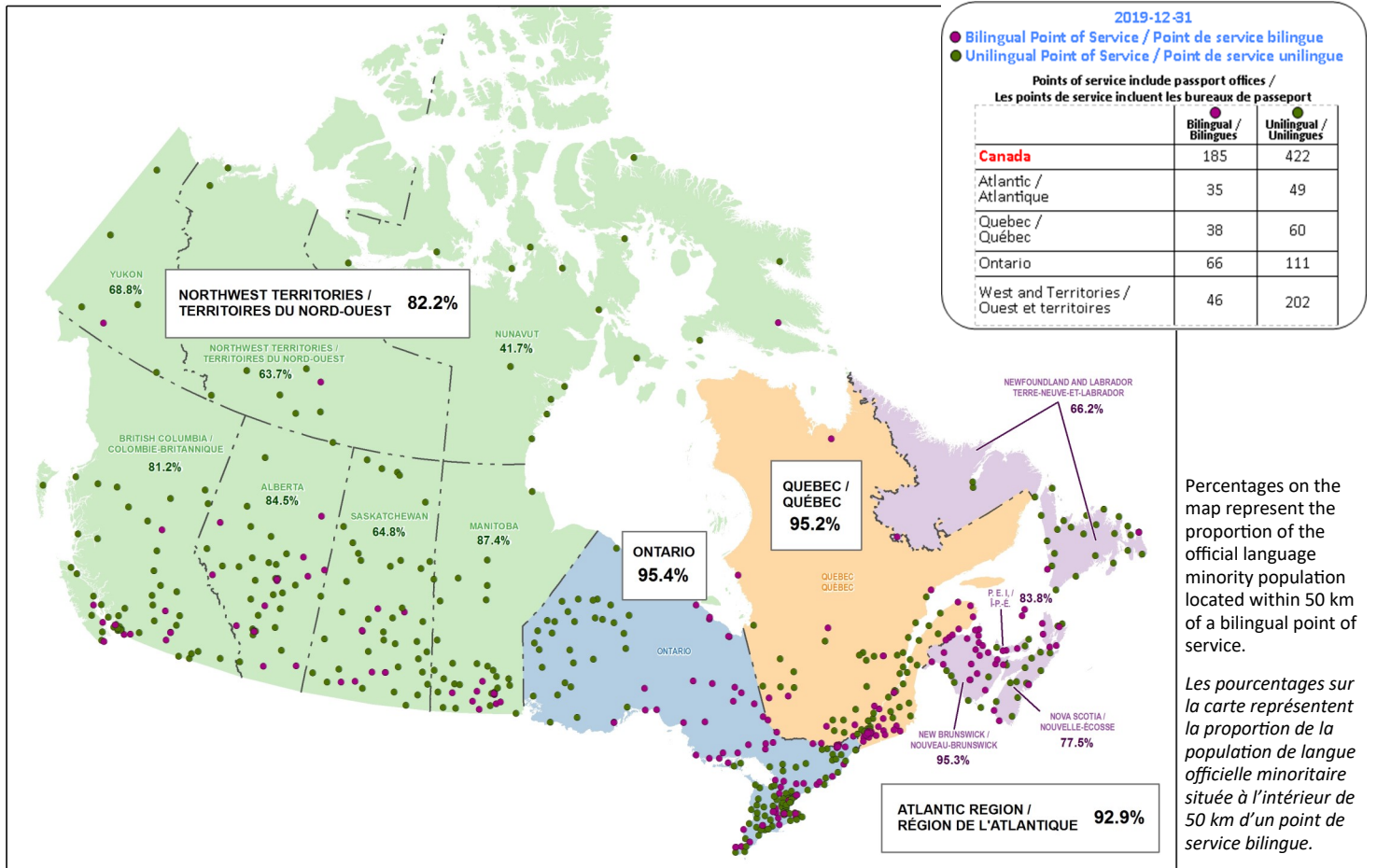


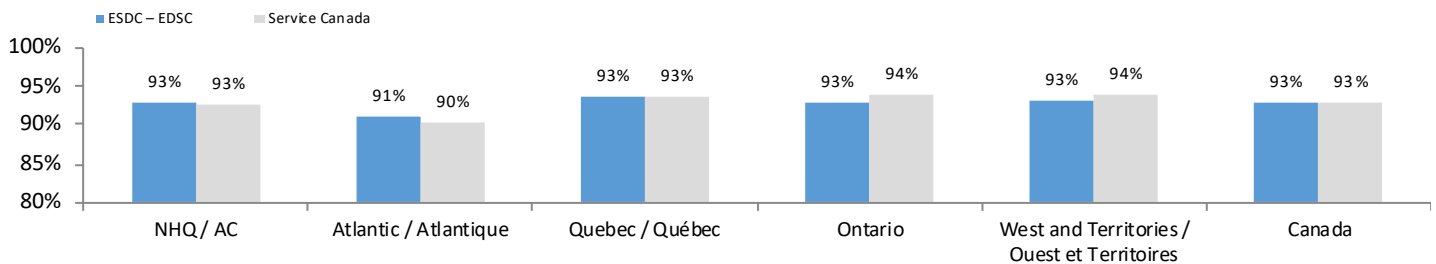
# ESDC Dashboard for Official Languages – Tableau de bord des langues officielles à EDSC

3<sup>rd</sup> Quarter of Fiscal Year 2019-2020 – 3<sup>e</sup> trimestre de l'année financière 2019-2020

## 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](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](http://iservice.prv/fra/rh/planification_rh/tableaux_gestion_emp/index.shtml))

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

							2019-2020				Total
	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	Q1-T1	Q2-T2	Q3-T3	Q4-T4	
Part IV / Partie IV	8	8	15	10	6	4	3	6	5		14
Part V / Partie V	5	10	3	4	3	3	1	–	3		4
Part VI / Partie VI	3	1	6	2	2	–	–	–	–		–
Part VII / Partie VII	1	1	–	–	1	1	–	–	1		1
Section 91 / Article 91	1	1	6	3	5	8	13	4	1		18
Joint / Conjointes	1	2	5	1	2	2	–	1	–		1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>10</b>		<b>38</b>

## 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 2019-2020	Yr.-End Volume Vol. au 31 mars 2018-2019
	Volume	%	Volume	%		
<b>Calls / Appels</b>						
1 800 O-Canada						
Calls answered / Appels répondus <sup>1</sup>	23,138	5.8%	354,901	88.5%	1,188,782	1,449,447
EI – Calls received (IVR system)						
AE – Appels reçus (système RVI)	4,484,592	87.9%	616,273	12.1%	5,100,865	24,735,187
CPP/OAS – Calls received (IVR system)						
RPC/SV – Appels reçus (système RVI)	NA	NA	NA	NA	1,540,592	7,152,321
<b>Visits / Visites<sup>2</sup></b>						
Clients served in person in bilingual SCCs / Clients servis en personne dans les CSC désignés bilingues	198,727	9.7%	1,250,992	90.3%	2,053,125	2,773,679

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

3<sup>rd</sup> Quarter of Fiscal Year 2019-2020 – 3<sup>e</sup> trimestre de l'année financière 2019-2020

## 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		Service Delivery Partners / Partenaires de Prestation de Services		Scheduled Outreach Sites / Sites de services mobiles réguliers		Service Canada Centre - Passport Service / Centre Service Canada - Services de Passeport		Total
	Designated Unilingual / Désignation unilingue	Designated Bilingual / Désignation bilingue	Designated Unilingual / Désignation unilingue	Designated Bilingual / Désignation bilingue	Service Unilingual / Service unilingue	Service Bilingual / Service 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	–	–	28
Prince Edward Island / Île-du-Prince-Édouard	3	2	–	–	–	–	–	1	–	–	6
Nova Scotia / Nouvelle- Écosse	14	5	–	–	–	–	1	3	–	–	23
New Brunswick / Nouveau-Brunswick	3	15	–	–	–	–	3	6	–	–	27
Quebec / Québec	43	31	–	–	–	–	14	4	3	3	98
Ontario	50	39	–	–	–	–	57	18	4	9	177
Manitoba	6	5	5	–	–	–	21	3	–	1	41
Saskatchewan	6	4	2	–	–	–	33	3	–	2	50
Alberta	9	8	3	1	–	–	19	3	–	1	44
Northwest Territories / Territoires du Nord- Ouest	4	1	–	–	15	–	–	–	–	–	20
British Columbia / Colombie-Britannique	22	10	7	–	–	–	27	–	2	2	70
Nunavut	2	1	–	–	–	–	14	–	–	–	17
Yukon	–	1	1	–	–	–	4	–	–	–	6
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>124</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>205</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>607</b>

### 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	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

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.

### 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 des clients	2011-2012 Mystery Shopper Exercise / Exercice de recherche par des clients mystères
<b>In-Person Channel / Mode de service en personne</b>		
<b>Bilingual SCCs / CSC bilingues</b>		
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%
<b>Telephone Channel / Mode de service par téléphone</b>		
Active Offer (1 800 O-Canada) / Offre active (1 800 O-Canada) (Target/Cible = 100%)		91%
<b>All Service Channels / Ensemble des modes de service</b>		
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

3<sup>rd</sup> Quarter of Fiscal Year 2019-2020 – 3<sup>e</sup> trimestre de l'année financière 2019-2020

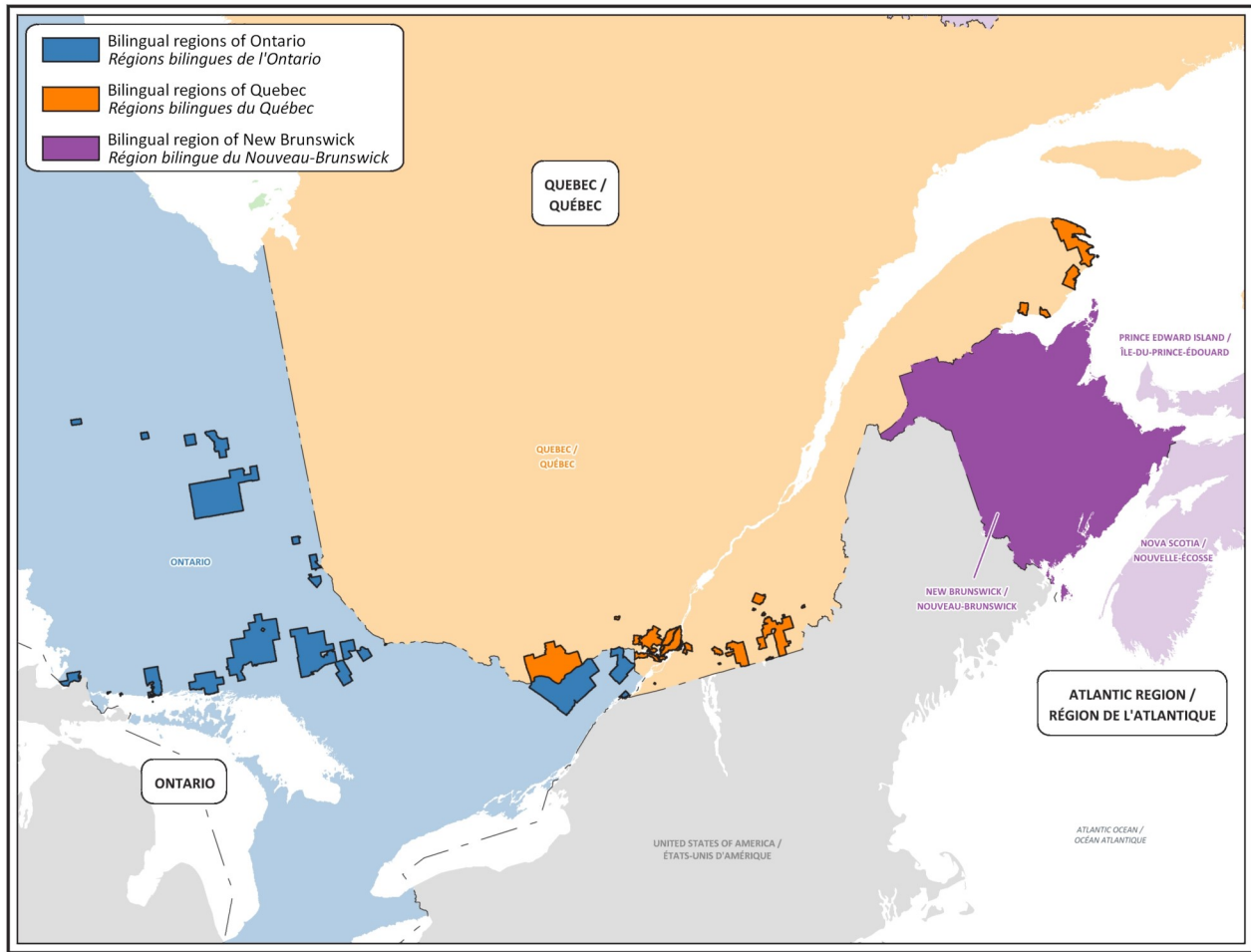
## Part V – Language of Work

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 :

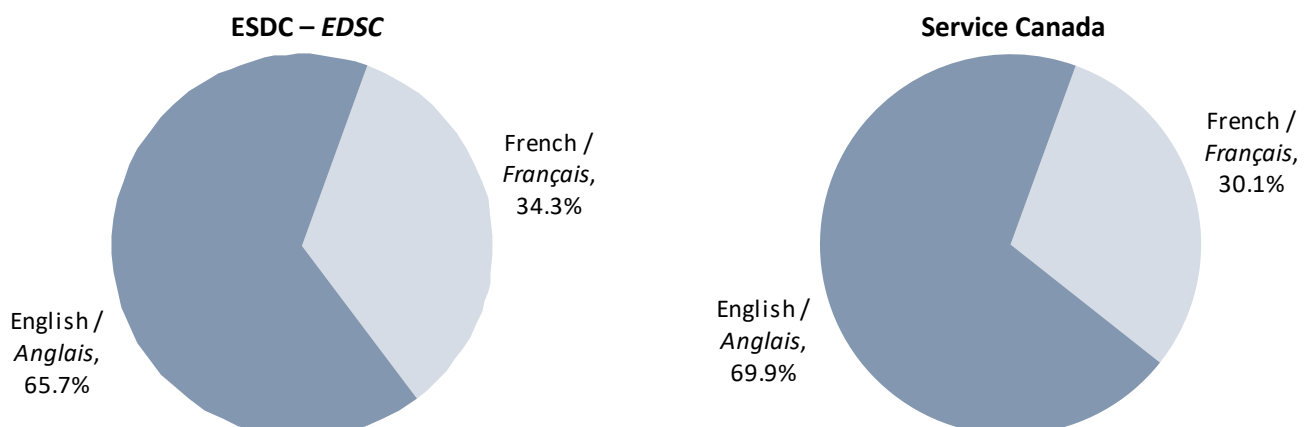
- The National Capital Region / La région de la Capitale nationale
- New Brunswick / Le Nouveau-Brunswick
- The Montreal region and parts of the Eastern Townships, Gaspé Peninsula and Western Quebec / La région de Montréal et une partie des Cantons-de-l'Est, de la Gaspésie et de l'ouest du Québec
- Parts 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
Atlantic / Atlantique	Service Canada	1,818	71.0%	747	29.0%	2,565
	ESDC – EDSC	2,025	68.0%	963	32.0%	2,988
NHQ / AC	Service Canada	499	26.0%	1,432	74.0%	1,326
	ESDC – EDSC	2,122	29.0%	5,261	71.0%	4,878
Ontario	Service Canada	5,147	87.0%	741	13.0%	5,888
	ESDC – EDSC	5,630	87.0%	845	13.0%	6,475
Quebec / Québec	Service Canada	2,049	52.0%	1,873	48.0%	3,922
	ESDC – EDSC	2,165	49.0%	2,284	51.0%	4,449
W-T / O-T	Service Canada	4,861	94.0%	332	7.0%	5,193
	ESDC – EDSC	5,296	93.0%	412	6.0%	5,708
Total	Service Canada	14,374	74.0%	5,125	26.0%	19,499
	ESDC – EDSC	29,180	60.0%	19,118	40.0%	48,298

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](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](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

3<sup>rd</sup> Quarter of Fiscal Year 2019-2020 – 3<sup>e</sup> trimestre de l'année financière 2019-2020

## 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.

### Action Plan for Official Languages – 2018-2023: Investing in Our Future/

### Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023: Investir dans notre avenir

Program Activity <i>Activité de programme</i>	Name of Program <i>Nom du programme</i>	Total Allocation <i>Montant attribué</i>	Actual Spend- ing / <i>Montant dépensé</i>	Planned Spending <i>Dépenses planifiées</i>  2019-20
		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	\$730 K
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	\$14.7 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	\$942 K
<b>Total</b>		<b>\$85 M</b>	<b>\$15.7 M</b>	<b>\$ 16.3M</b>

## 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
<b>In Person Service / Service en personne</b>			
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%
<b>Service Over The Telephone / Service au téléphone</b>			
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
<b>Overall Rating / Note globale</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<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.