

## Official Languages Review 2020-2021

The *Official Languages Act* (the Act) requires the President of the Treasury Board to submit an annual report to Parliament on the status of programs in federal institutions relating to Parts IV, V and VI. It also requires the Minister of Canadian Heritage to submit an annual report to Parliament on the implementation of Part VII, section 41 of the Act by federal institutions. The Minister of Canadian Heritage's official languages responsibilities are currently assumed by the Minister of Economic Development and Official Languages.

The Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) and the Department of Canadian Heritage (PCH) are working together to coordinate the collection of information required to prepare both annual reports to Parliament.

For 2021, the Bank of Canada is asked to submit a **Review on Official Languages**. The information provided by the Bank through this three-part questionnaire will be used to evaluate the Bank's performance and to produce the 2020-21 annual reports on official languages of both the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage.

1. Report to the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) - Parts IV, V and VI of the OLA
2. Official Languages Information System II (OLIS II) - Parts IV, V and VI of the OLA
3. Report to the Department of Canadian Heritage (PCH) - Part VII, section 41 of the OLA

## Bilan sur les langues officielles 2020-2021

La Loi sur les langues officielles (la Loi) exige que le président du Conseil du Trésor dépose un rapport annuel au Parlement portant sur l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales en lien avec les parties IV, V et VI de la Loi. Elle exige également que le ministre du Patrimoine canadien dépose un rapport annuel au Parlement sur la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la Loi par les institutions fédérales. Les responsabilités du ministre du Patrimoine canadien en matière de langues officielles ont été déléguées à la ministre du Développement économique et des Langues officielles.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et le ministère du Patrimoine canadien (PCH) travaillent de concert pour coordonner de façon efficace la collecte des renseignements requis pour la préparation de ces deux rapports annuels.

Cette année, la Banque

Les renseignements que la Banque fournit dans ce questionnaire servent à évaluer notre rendement et à rédiger les rapports annuels sur les langues officielles de 2020-2021 du président du Conseil du Trésor et du ministre du Patrimoine canadien.

1. Rapport au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) – parties IV, V, et VI de la LLO
2. Système d'information sur les langues officielles II (SILO II) – parties IV, V, et VI de la LLO
3. Rapport au ministère du Patrimoine canadien (PCH) – partie VII, section 41 de la LLO

## 2020-21 Report to the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS)

## Rapport 2020-21 au Conseil du Trésor (SCT)

### Tombstone Data

### Renseignements de base

<b>Prepared by:</b> Kristine Houde	<b>Préparé par :</b>
<b>Institution's name:</b> Bank of Canada / Banque du Canada	<b>Nom de l'institution :</b>
<b>Institution's Code:</b> BNK	<b>Code de l'institution :</b>
<b>Minister responsible:</b> Tiff Macklem (Governor / Gouverneur)	<b>Ministre responsable :</b>
<b>Deputy Head:</b> Alexis Corbett (Managing Director and Chief Human Resources Officer / Directrice générale et chef des Ressources humaines)	<b>Administrateur général :</b>
<b>Person responsible for official languages (Parts IV, V and VI of the <i>Official Languages Act</i> (OLA)):</b> Kristine Houde Senior Specialist, Policies and Programs, Human Resources	<b>Personne responsable des langues officielles (parties IV, V et VI de la <i>Loi sur les langues officielles</i> (LLO)) :</b> Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines
<b>National coordinator or contact person responsible for the implementation of section 41 (Part VII) of the OLA</b> Kristine Houde Senior Specialist, Policies and Programs, Human Resources	<b>Coordonnateur national ou personne-ressource responsable de la mise en œuvre de l'article 41 (partie VII) de la LLO :</b> Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines
<b>Regional contact person(s) for section 41 of the OLA (if applicable):</b> Kristine Houde Senior Specialist, HR Policies and Programs	<b>Personne(s)-ressource(s) en région pour l'article 41 de la LLO (le cas échéant) :</b> Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines

### Scale of measurement éléments

Nearly always	In 90% or more of cases
Very often	Between 70% and 89% of cases
Often	Between 50% and 69% of cases
Sometimes	Between 25% and 49% of cases
Almost never	In less than 25% of cases
N/A	Does not apply to your institution
Yes	Completely agree with the statement
No	Completely disagree with the statement
N/A	Does not apply to your institution
Regularly	With some regularity
Sometimes	From time to time, but not regularly
Almost never	Rarely
N/A	Does not apply to your institution

### Échelle pour les éléments de mesure

Presque toujours	Dans 90 % des cas ou plus
Très souvent	Entre 70 % et 89 % des cas
Souvent	Entre 50 % et 69 % des cas
Quelquefois	Entre 25 % et 49 % des cas
Presque jamais	Dans moins de 25 % des cas
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution
Oui	Totalement d'accord avec l'énoncé
Non	Totalement en désaccord avec l'énoncé
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution
Régulièrement	Avec une certaine assiduité
De temps à autre	Ici et là dans le temps sans régularité
Presque jamais	En de rares occasions
S/O	Ne s'applique pas dans le contexte de votre institution

## Parts IV, V, VI and VII of the OLA

### Governance

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## Parties IV, V, VI et VII de la LLO

### Gouvernance

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

**The institution has a distinct official languages action plan or has integrated precise and complete objectives to ensure that its obligations with regard to Parts IV V, VI and/or VII of the *Official Languages Act*.**

**Yes (attach copy) / Oui (joignez copie en annexe)**

#### Clarifications (Optional)

Bilingualism and Official Languages objectives are embedded in the Bank's policies, communications, programs and services to ensure that our obligations with regards to Parts IV, V, VI, and VII of the OLA are met. Examples are provided below.

- Bilingualism Policy and Guidelines
- Diversity and Inclusion Strategy
- Employee Work Environment and Engagement Survey (WECU)
- Support for and partnership with Franconnexions, the Bank's employee resource group supporting francophones and francophiles
- Major communications and key information delivered in both official languages on the Bank's external and internal website
- External services are offered in both official languages
- Second language services including training and evaluation
- Additional guidance supporting the Bilingualism Policy is available on the intranet. This includes information on second language training, hosting bilingual meetings, and writing in your second language, events celebrating bilingualism and official languages, and opportunities to network with colleagues in either official language.

Taking into consideration the institution's size and mandate, performance agreements include performance objectives related to Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA, as appropriate.

**Yes (Include copy of wording or template) / Oui (joignez copie du libellé ou gabarit en annexe)**

**L'institution a un plan d'action distinct sur les langues officielles ou a intégré des objectifs précis et complets dans un autre instrument de planification de façon à veiller au respect de ses obligations en vertu des parties IV, V, VI et/ou VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

#### Précisions (facultatif)

La Banque intègre les objectifs relatifs au bilinguisme et aux langues officielles à ses politiques, communications, programmes et services afin de veiller au respect de ses obligations en vertu des parties IV, V, VI et VII de la LLO. Vous trouverez quelques exemples ci-dessous.

- Politique et lignes directrices sur le bilinguisme
- Stratégie sur la diversité et l'inclusion
- Enquête sur le milieu de travail et la mobilisation du personnel
- Appui donné à Franconnexions et partenariat avec ce groupe de ressources pour les employés de la Banque qui soutient les francophones et les francophiles
- Diffusion des communications importantes et des informations clés dans les deux langues officielles sur les sites Web externe et interne de la Banque
- Offre des services externes dans les deux langues officielles
- Services de langue seconde, dont la formation et l'évaluation
- Mise à disposition d'autres ressources à l'appui de la Politique sur le bilinguisme de la Banque dans l'intranet, telles que des renseignements sur l'offre de cours de langue seconde, la tenue de réunions bilingues, et la rédaction dans la langue seconde, des activités célébrant le bilinguisme et les langues officielles et réseautage avec des collègues dans l'une ou l'autre langue officielle.

En tenant compte de la taille et du mandat de l'institution, les ententes de rendement comprennent des objectifs de rendement à l'égard de la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO, le cas échéant.

### Clarifications (Optional)

Information on the Bank's internal website provides guidance on the development of performance and development plans, including those related to Bilingualism. This information is available in both official languages and reminds leaders and employees to create specific goals in relation to their second language profile. Letters of offer and individual performance and development plans also outline second language requirements, when applicable. Departmental leadership teams are accountable for fostering a good work environment in their departments, taking into account WECU engagement survey results, their semi-annual People Dashboard report (which includes information on bilingualism in the department), and other employee feedback. This accountability is outlined in their annual Departmental Entente planning templates, where they indicate actions they will undertake to support the work environment, including actions to support bilingualism where they determine a need. At the Bank, an ability to communicate in both official languages is required for all Leadership roles. More information is included in the Bilingualism Policy - Required Second Language Proficiency Levels: By Role and Service Type. As part of their development goals, leaders and employees are encouraged to take actions to improve proficiency in their second language, and to maintain that level, by seeking opportunities to practice on a daily basis and improve their fluency. (i.e., hosting team meetings in their second language, starting/attending a conversation group, participating in training). Diversity and inclusion strategy Goal 3: Our Engaging Workplace (Equip our employees and design our workplace so everyone can contribute to, and feel part of, an inclusive work environment) includes the objective to refresh the approach to second language learning to enhance bilingualism. This includes key activities such as a review of second-language learning and developing tools and resources to promote a bilingual culture at the Bank.

### Précisions (facultatif)

La Banque fournit dans son site intranet des conseils sur l'établissement des plans de rendement et de perfectionnement, y compris des objectifs relatifs au bilinguisme. Ces informations, affichées dans les deux langues officielles, rappellent aux leaders et aux employés de se fixer des objectifs précis à l'égard de leur profil de langue seconde. Les lettres d'offre et les plans de rendement et de perfectionnement individuels énoncent également les exigences à respecter en matière de langue seconde, le cas échéant. Les équipes de direction des départements doivent veiller à promouvoir un bon milieu de travail au sein de leur département, en prenant en considération les résultats de leurs enquêtes sur la mobilisation du personnel, leur rapport sur le tableau de bord semestriel de gestion du personnel (qui comprend des renseignements sur le bilinguisme dans le département) et les commentaires des employés. Cette responsabilité figure dans les modèles de planification des ententes annuelles des départements, où sont indiquées les mesures qui seront prises pour soutenir la qualité du milieu de travail, notamment toute mesure visant à appuyer le bilinguisme lorsque c'est nécessaire. À la Banque, la capacité de communiquer dans les deux langues officielles est requise pour tous les postes de leader. Vous trouverez plus de renseignements dans la Politique sur le bilinguisme, dans la section Niveaux de compétence en langue seconde exigés selon les rôles et le type de service offert. Dans le cadre de leurs objectifs de perfectionnement, les leaders et les employés sont encouragés à améliorer leurs compétences dans leur langue seconde, ou de maintenir leur niveau, en recherchant des occasions de parler quotidiennement et de développer leur maîtrise de la langue seconde, par exemple en tenant des réunions d'équipe dans leur langue seconde, en démarrant un groupe de conversation ou en y participant et en suivant une formation. Le troisième objectif de la stratégie sur la diversité et l'inclusion (Notre milieu de travail inspirant - Équiper nos employés et modeler notre milieu de travail afin que chacun puisse apporter sa contribution et sentir qu'il fait partie d'un environnement inclusif) vise notamment à actualiser l'approche relative à l'apprentissage de la langue seconde pour améliorer le bilinguisme. Les activités clés de la stratégie comprennent la révision de la formation en langue seconde et l'élaboration d'outils et de ressources pour encourager une culture plus bilingue à la Banque.

**Obligations arising from Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA, are on the Senior Management Committee's agenda.**

**Les obligations découlant des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO figurent à l'ordre du jour du Comité de la haute direction de l'institution.**

**Regularly / Régulièrement**

Clarifications (Optional)

Senior Management Council receives annual updates on bilingualism at the Bank. The Council is chaired by a Deputy Governor and is consulted and briefed as required. The Human Resources Oversight Committee, consisting of Managing Directors and Advisors, and chaired by the Chief Human Resources Officer, is also provided with annual updates on bilingualism, including potential areas in which to reinforce bilingual capacity through second language training.

Précisions (facultatif)

Le Conseil supérieur de gestion, présidé par un sous-gouverneur, reçoit des comptes rendus annuels sur la situation du bilinguisme à la Banque. Le Conseil est consulté et informé au besoin. Le Comité de surveillance des ressources humaines, composé de directeurs généraux et Conseillers, et présidé par la chef des ressources humaines, est aussi tenu au courant chaque année de la situation du bilinguisme, notamment au sujet des secteurs qui pourraient bénéficier d'un renforcement du bilinguisme grâce à des cours de langue seconde.

**The champion (and/or co-champion), and the person or persons responsible for Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA meet to discuss the official languages file.**

**Le champion (et/ou le co-champion), et la ou les personnes responsables des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO se réunissent pour discuter du dossier des langues officielles.**

**Regularly / Régulièrement**

Clarifications (Optional)

The Managing Director and Chief Human Resources Officer is the OL champion and also chairs the HR Oversight Committee that meets regularly each year. This committee has the mandate to ensure alignment of HR programs, policies and initiatives with business objectives, including the Bilingualism Policy.

Précisions (facultatif)

La directrice générale et chef des ressources humaines est la championne des langues officielles. Elle préside le Comité de surveillance des ressources humaines, lequel se réunit régulièrement tout au long de l'année. Ce comité a pour mandat de veiller à l'harmonisation des programmes, politiques et projets RH, y compris la Politique sur le bilinguisme, et des objectifs opérationnels de la Banque.

**An official languages committee, network or working group made up of representatives from different sectors or regions of your institution holds meetings to deal horizontally with questions related to Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA.**

**Un comité, un réseau ou un groupe de travail sur les langues officielles composé de représentants des différents secteurs ou régions de votre institution se réunit pour traiter de façon horizontale des questions touchant les parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO.**

**Regularly / Régulièrement**

Clarifications (Optional)

In addition to consultations with the HR Oversight Committee, the Bank also consults with the Diversity and Inclusion Committee comprised of departmental and regional representatives within the Bank. The Diversity and Inclusion Committee acts on, and provides invaluable input into, corporate plans, policies, initiatives and priorities related to the Bank's D&I objectives. The Committee contributes to the Bank's D&I goals by defining and implementing a work plan that is aligned with the Bank's broader strategy. It also supports the Bank in meeting its Employment Equity legislative requirement to consult with diverse

Précisions (facultatif)

Outre les consultations avec le Comité de surveillance des ressources humaines, la Banque prend aussi conseil auprès du Comité sur la diversité et l'inclusion, qui comprend des représentants des départements et des bureaux régionaux de la Banque. Le Comité sur la diversité et l'inclusion a pour mandat d'exécuter les plans, les politiques, les priorités et les projets liés aux objectifs de la Banque concernant la diversité et l'inclusion, ainsi que de fournir de précieux avis à ce sujet. Il contribue aussi à l'atteinte de ces objectifs en définissant et en mettant en œuvre un plan de travail conforme à la stratégie générale de la Banque. Le Comité aide également la Banque à respecter

employees on topics related to inclusion and employment equity.

l'exigence que lui impose la loi de consulter divers employés sur les questions d'inclusion et d'équité en matière d'emploi.

Since the launch of the Franconnexions employee resource group (ERG) in 2020, the Bank also consults and works collaboratively with this group to promote a bilingual work environment and highlight francophonie by supporting their activities and blog posts that bring people together, foster exchanges in French, and enhance collaboration with various stakeholders.

Depuis la mise sur pied du groupe de ressources pour les employés (GRE) Franconnexions en 2020, la Banque consulte aussi ce groupe et travaille en collaboration avec lui afin de promouvoir un milieu de travail bilingue et de mettre en valeur la francophonie en appuyant ses billets de blogue et ses activités qui permettent de rassembler les gens, de faciliter les échanges en français, et de favoriser la collaboration avec différents intervenants.

Other Clarifications (Optional):

N/A

Autres précisions (facultatif) :

S.O.

## Monitoring of Official Languages

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## Surveillance des langues officielles

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

**Measures are regularly taken to ensure that employees are aware of the federal government's obligations related to Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA.**

**Des mesures sont prises régulièrement pour s'assurer que les employés sont bien au fait des obligations reliées aux parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO.**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

All letters of offer include information about the bilingual work environment, regardless of the bilingual profile of the position. Letters of offer also specify the bilingual requirements of the position and that second language training will be provided as required. - New employees are informed of the Bank's Bilingualism Policy and the obligations under the OLA during their initial orientation. - Leaders receive additional information during their leader-specific orientation, and must also consider bilingualism needs when staffing positions. - Periodic reminders of these obligations are communicated to staff throughout the year (e.g. reminders of second language evaluation targets).

Précisions (facultatif)

Toutes les lettres d'offre d'emploi font état du milieu de travail bilingue, quel que soit le profil du poste en matière de bilinguisme. Ces lettres indiquent également le niveau de bilinguisme requis pour le poste et mentionnent que des cours seront offerts, au besoin, pour permettre d'atteindre ce niveau. De plus :- Les nouveaux employés sont informés de l'existence de la Politique sur bilinguisme de la Banque et des obligations de la Banque aux termes de la LLO durant la séance d'information à laquelle ils sont conviés à leur arrivée. - Les leaders, pour leur part, reçoivent un complément d'information à ce sujet dans le cadre du programme d'orientation destiné aux leaders et doivent tenir compte des besoins en matière de bilinguisme lorsqu'ils pourvoient des postes. - Ces obligations en matière de langues officielles sont rappelées périodiquement au personnel dans le courant de l'année (p. ex., rappels des cibles de bilinguisme).

**Activities are conducted throughout the year to measure the availability and quality of the services offered in both official languages (Part IV).**

**Des activités sont menées au cours de l'exercice pour mesurer la disponibilité et la qualité des services offerts dans les deux langues officielles (partie IV).**

**Yes (Explain and include evidence) / Oui (expliquez et joignez élément de preuve)**

What types of activities were carried out during the year?

Quels types d'activités ont été réalisés au cours de l'année?

Client Journey Mapping / Schématisation du parcours des clients	No / Non
Client Survey / Sondage auprès de la clientèle	Yes / Oui
Compliance Monitoring / Surveillance de la conformité	Yes / Oui
Informal Assessment / Évaluation informelle	Yes / Oui
Spot Checks by Supervisors / Contrôles aléatoires par les superviseurs	No / Non
Other (Explain) / Autre (expliquez)	No / Non

#### Clarifications (Optional)

As per the Bilingualism Policy, all key information and services - external and internal - are available in both official languages, and the Bank measures the availability and quality of the services offered in both official languages through surveys, feedback received, and informal assessments.

The Bank conducts a regular review of the application of the Bilingualism Policy and all position and employee bilingualism data in the human resources information system to ensure that information is accurate and that employees whose position requires them to communicate with and provide service to the public are able to do so in the member of the public's official language of choice.

#### Précisions (facultatif)

Conformément à la Politique sur le bilinguisme, les principaux renseignements et services, fournis à l'extérieur et à l'intérieur de la Banque, sont accessibles dans les deux langues officielles, et la Banque mesure la disponibilité et la qualité des services offerts dans les deux langues officielles au moyen d'enquêtes, de commentaires reçus et d'évaluations informelles.

La Banque revoit régulièrement l'application de la Politique sur le bilinguisme ainsi que l'ensemble des données sur les postes et les compétences en langue seconde des employés, qui figurent dans son système d'information sur les ressources humaines, afin de s'assurer de leur exactitude et de veiller à ce que les employés dont le poste exige qu'ils communiquent avec le public et lui fournissent des services soient en mesure de le faire dans la langue officielle choisie par le demandeur.

**Activities are conducted to periodically measure whether employees (in regions designated as bilingual for language-of-work purposes) can use their official language of choice in the workplace (Part V).**

**Yes / Oui**

**Des activités sont tenues pour mesurer périodiquement si le personnel peut utiliser la langue officielle de son choix au travail (dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail) (partie V).**

Client Journey Mapping / Schématisation du parcours des clients	No / Non
Client Survey / Sondage auprès de la clientèle	Yes / Oui
Compliance Monitoring / Surveillance de la conformité	Yes / Oui
Informal Assessment / Évaluation informelle	Yes / Oui
Spot Checks by Supervisors / Contrôles aléatoires par les superviseurs	No / Non
Other (Explain) / Autre (expliquez)	No / Non

#### Clarifications (Optional)

The Bank conducts engagement surveys (a comprehensive survey every three years, and shorter targeted pulse checks throughout the year) that gather information regarding employee satisfaction on a number of topics. For the larger survey that is deployed every three years, the Bank's commitment to

#### Précisions (facultatif)

La Banque mène des enquêtes sur la mobilisation (une enquête approfondie tous les trois ans et de courtes enquêtes ciblées tout au long de l'année) afin d'obtenir des renseignements sur la satisfaction des employés à propos de plusieurs sujets clés. Dans l'enquête approfondie réalisée tous les trois ans, l'engagement de la

a bilingual work environment is measured as part of the Diversity, Integrity, Ethics, and Respect section in the engagement survey. For the periodic pulse checks, this is measured as part of the Diversity and Inclusion pulse check.

Informal assessments are done through discussions with the Diversity and Inclusion committee, Franconnexions, with department representatives, and during or following Bank events that focus on official languages and bilingualism.

A bi-annual review of Bilingualism data at the Bank has been in place since 2018, and has driven the ongoing training and monitoring of non-bilingual employees in bilingual roles. As of 2021, an annual report is produced for the leadership of each Bank department providing an in-depth look at the operational requirements for bilingual services, and the actual availability of these services based on the bilingual resources within their departments. Recommendations for training and support for non-bilingual employees to become bilingual is also provided.

**Mechanisms are in place to ensure that the institution remains systematically informed of official-language minority communities' priorities (Part VII).**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

The person responsible for Official Languages at the Bank participates regularly in OLCE, CCACOL and OLMC meetings to stay up to date on concerns and issues impacting these groups. Information and resources are shared internally with key groups (i.e., Communications, Public Information, Stakeholder Relations, and departments or project teams who do outreach to the public to ensure that they are aware of/can address any concerns in their communications and outreach strategies. The Bank has also increased its public outreach program to seek engagement and participation of a broader range of stakeholder groups throughout the country. That program ensures that this increased level of engagement is offered in both official languages. In 2020, the Bank for the first time included a broad public consultation with Canadians as part of the Bank's renewal of its Inflation Targeting Agreement with the Government of Canada. That public input was invaluable in informing the Bank's

Banque à maintenir un milieu de travail bilingue est mesuré à partir de la section « Diversité, intégrité, éthique, respect ». Pour ce qui est des courtes enquêtes périodiques, cet engagement est mesuré à partir du mini-bilan de santé sur la diversité et l'inclusion.

Des évaluations informelles sont effectuées à partir de discussions avec le Comité sur la diversité et l'inclusion, Franconnexions (groupe de ressources pour les employés) et les représentants des départements, ainsi que pendant ou après le déroulement d'activités organisées par la Banque dans le but de promouvoir les langues officielles et le bilinguisme.

Un examen semestriel des données sur le bilinguisme à la Banque est en place depuis 2018. Cet examen a permis de guider la formation continue et le suivi des employés non bilingues occupant des postes bilingues. Depuis 2021, un rapport annuel est produit pour l'équipe de direction de chaque département de la Banque qui fournit une analyse approfondie des besoins opérationnels pour les services bilingues et renseigne sur l'accessibilité réelle à ces services en fonction des ressources bilingues existant au sein de leur département. Des recommandations pour la formation et le soutien des employés non bilingues afin qu'ils deviennent bilingues sont également fournies.

**Des moyens sont pris pour s'assurer que l'institution se tient systématiquement au fait des priorités des communautés de langue officielle en situation minoritaire (partie VII).**

Précisions (facultatif)

La personne responsable des langues officielles à la Banque participe régulièrement à des rencontres organisées par le Centre d'excellence en langues officielles (CELO), le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles (CCSÉLO) et les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) afin de connaître les préoccupations de ces communautés et les questions qui les touchent. Les informations et les ressources sont transmises à des groupes clés de l'organisation (p. ex., le département des Communications, le Service d'information publique, l'Équipe des relations avec les parties prenantes ainsi que d'autres départements ou équipes de projet qui communiquent avec le public) pour qu'ils soient au courant de ces préoccupations et puissent y répondre au moyen de leurs stratégies de communication et de sensibilisation. La Banque a aussi étoffé son programme de liaison externe afin de rejoindre et de faire participer un plus grand nombre de parties prenantes dans les différentes régions du pays. Cette

approach. Using a web-based survey supported by a social media campaign, a total of 8,749 Canadians shared their views with the Bank. Of those participating, 3,435 were francophones, with participation from across the country, resulting in a participation rate of 40%.

participation et ces échanges accrus sont assurés dans les deux langues officielles. Pour la toute première fois, la Banque a mené en 2020 une consultation publique auprès des Canadiens à l'occasion du renouvellement de son entente sur la cible d'inflation conclue avec le gouvernement du Canada. D'une valeur inestimable, les résultats de cette consultation ont guidé l'approche de la Banque. Ce sondage en ligne promu dans les réseaux sociaux a permis de recevoir les points de vue de 8 749 Canadiens et Canadiennes. De ce nombre, 3 435 étaient des francophones des quatre coins du pays, soit 40 % des participants.

**The deputy head is informed of the results of monitoring activities.**

**L'administrateur général est informé des résultats des activités de surveillance.**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

Official Languages items, such as identifying situations where additional measures are required to achieve OL requirements, or discussing how progress will be monitored, are reviewed by the Bank's Official Languages Champion (HR Managing Director/CHRO), and are added to the HR Oversight Committee meeting agenda when appropriate (chaired by the CHRO), and the Senior Management Council meeting agenda when appropriate (currently chaired by a Deputy Governor until the new Senior Deputy Governor is appointed).

Précisions (facultatif)

Les éléments qui relèvent des langues officielles, par exemple le repérage de situations nécessitant des actions supplémentaires pour faire respecter les exigences en matière de langue seconde ou les discussions sur la façon dont les progrès seront suivis, sont examinés par la championne des langues officielles (la directrice générale et chef des ressources humaines) et, s'il y a lieu, ces éléments sont ajoutés à l'ordre du jour du Comité de surveillance des ressources humaines (présidé par la chef des ressources humaines) ou à celui du Conseil supérieur de gestion (présidé en ce moment par un sous-gouverneur jusqu'à la nomination du nouveau premier sous-gouverneur).

**Mechanisms are in place to determine and document the impact of the institution's decisions on the implementation of Parts IV, V, VI and VII (section 41) of the OLA (such as adopting or revising a policy, creating or abolishing a program, or establishing or closing a service location).**

**Des mécanismes sont en place pour déterminer l'impact des décisions prises par l'institution sur la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la LLO (p. ex. des décisions ayant trait à l'adoption ou à la révision d'une politique, à la création ou à l'abolition d'un programme, ou à la mise en place ou à l'élimination d'un point de service) et le documenter.**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

Given its mandate, the Bank has determined that the potential impact it could have on commitments taken under section 41 is limited. That said, the Bank is committed to promoting the full recognition and use of both English and French in Canadian society by ensuring that all its communications and services targeted to the public are provided in both Official Languages.

Précisions (facultatif)

Compte tenu de son mandat, la Banque a déterminé que l'incidence potentielle de ses décisions sur les engagements pris en application de l'article 41 est limitée. Cela dit, la Banque s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage de l'anglais et du français dans la société canadienne, conformément à sa Politique sur le bilinguisme et aux lois applicables, en veillant à ce que toutes ses communications et tous ses services destinés au public ou à ses employés soient offerts dans les deux langues officielles.

**Audit or evaluation activities are undertaken, either by the internal audit unit or by other units, to evaluate to what extent official languages requirements are being implemented.**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

HR works in partnership with other areas of the Bank to monitor and respond to official languages questions or inquiries. Regular updates are provided to the HR Oversight Committee and Senior Management Council. When a complaint is shared or a gap is identified, measures are taken to proactively respond to inquiries, and when appropriate, develop an action plan to address any identified gaps.

**Des activités d'audit ou d'évaluation sont menées, soit par l'entremise de l'unité de vérification interne, soit par d'autres unités, afin d'évaluer le degré d'application des exigences en matière de langues officielles.**

Précisions (facultatif)

Les Ressources humaines travaillent en partenariat avec d'autres secteurs de la Banque pour répondre aux questions ou aux demandes de renseignements relatives aux langues officielles et effectuer un suivi. Des comptes rendus sont fournis régulièrement au Comité de surveillance des ressources humaines et au Conseil supérieur de gestion. Lorsqu'une plainte est signalée ou qu'une lacune est détectée dans le cadre d'un suivi ou d'une évaluation, des mesures sont prises de manière proactive pour répondre aux demandes de renseignements et, s'il y a lieu, élaborer un plan d'action pour combler les lacunes repérées.

**When the institution's monitoring activities or mechanisms reveal shortcomings or deficiencies, steps are taken and documented to quickly improve or rectify the situation.**

**Yes / Oui**

Clarifications (Optional)

If an incident or complaint is shared, measures are taken to quickly document and respond to inquiries and to address any concerns or shortcomings as needed.

**Lorsque les activités ou les mécanismes de suivi révèlent des manquements ou des lacunes, des mesures sont mises de l'avant pour améliorer ou rectifier la situation dans les meilleurs délais et ces mesures sont documentées.**

Précisions (facultatif)

Lorsqu'un incident ou une plainte sont signalés, des mesures sont prises pour rapidement les consigner et donner suite aux demandes de renseignements, pour répondre aux préoccupations exprimées et combler les lacunes au besoin.

Other Clarifications (Optional):

N/A

Autres précisions (facultatif) :

S.O.

## **COVID-19 Public Health Crisis /**

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## **Crise sanitaire de la COVID-19**

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

**Official languages are integrated into the institution's emergency preparedness and crisis management planning.**

**Yes (Include copy of wording or template) / Oui (joignez copie du libellé ou gabarit en annexe)**

Clarifications (Optional)

Official languages are integrated into the institution's emergency preparedness and crisis management planning per communication standards in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and with relevant legislation. All communications are delivered

**Les langues officielles sont intégrées à la planification d'urgence et à la gestion des situations de crise de l'institution.**

Précisions (facultatif)

Les langues officielles sont intégrées à la planification d'urgence et à la gestion des situations de crise de l'institution d'après les normes de communication, conformément à la Politique sur le bilinguisme de la Banque et aux lois applicables. Toutes les communications

simultaneously in both official languages. This applies to:- The Bank's website and communications to the public including webpages dedicated to COVID-19: Key announcements, COVID-19: Actions to Support the Economy and Financial System and the Bank's COVID-19 response: Supporting operations. In addition to this past year's COVID-19 communications, this also regularly applies to:-The Continuity of Operations (COOP) team that coordinates continuity of operations strategies, recovery plans, and incident management plans, and develop and monitor compliance with incident response directives as part of the Corporate Security Service Policy.- The 'In case of emergency' webpage with contact details and information for dealing with medical and security-related situations-The Bank's Safe and Healthy Workplace Policy that provides direction and guidance on the prevention and control of hazards in the workplace and other occupational health and safety related activities - The Wellness and Safety page on the Bank's intranet that also provides key contacts, equipment and guidance to support health and safety, what to do in an emergency, and how to report an incident or accident.Additionally, the Bank communicates with employees regularly throughout the year to increase their awareness on these topics. Communications are delivered simultaneously in English and French. Recent examples include:- Supporting our employees and operations: How the Bank responds to major incidents that could disrupt our work- Emergency preparedness at work and at home -The various levels of heightened security at the Bank that are to be applied in times of increased threat- Leader Q&A sessions to help them support their teams in times of emergency or crisis.

sont diffusées simultanément dans les deux langues officielles, notamment :- Le contenu du site Web de la Banque et les communications destinées au public, dont les pages Web suivantes : COVID-19 : Annonces connexes, COVID-19 : Mesures visant à soutenir l'économie et le système financier et Notre réaction à la COVID-19 : Soutenir les opérations.Outre les communications relatives à la COVID-19 de l'an passé, ce principe s'applique aussi normalement à ce qui suit :- L'Équipe chargée de la continuité des opérations, qui coordonne les stratégies relatives à la continuité des opérations, les plans de reprises des activités et les plans de gestion des interventions, prépare des directives sur les interventions en cas d'incident dans le cadre des politiques du Service de sécurité de la Banque et surveille la conformité à ces directives.- La page Web « En cas d'urgence » qui comprend des coordonnées et d'autres renseignements utiles dans des situations d'urgence médicale ou concernant la sécurité.- La Politique sur un milieu de travail sain et sécuritaire de la Banque, qui oriente et encadre la prévention et le contrôle des risques en milieu de travail ainsi que d'autres activités liées à la santé et à la sécurité au travail.- La page Mieux-être et sécurité dans le réseau intranet de la Banque, qui contient des précisions sur les personnes-ressources clés et le matériel prévus pour assurer la santé et la sécurité, fournit des conseils en ce sens, explique quoi faire en cas d'urgence et donne les directives pour signaler un incident ou un accident.De plus, la Banque communique régulièrement avec ses employés tout au long de l'année afin de les sensibiliser à ces sujets. Les communications sont diffusées simultanément en anglais et en français. Voici quelques exemples récents de communications :- Assurer le soutien des employés et des opérations : Comment la Banque réagit aux incidents majeurs qui pourraient perturber nos activités;- Préparation aux situations d'urgence au travail et à la maison;- Norme établissant les différents niveaux de sécurité renforcée mis en œuvre à la Banque en périodes de menace accrue;- Séances de questions destinées aux leaders pour les aider à soutenir leur équipe durant les périodes d'urgence ou de crise.

**What measures were taken since March 2020 over the course of the pandemic to ensure official languages obligations were met under Part IV (Communications with and Services to the Public) of the OLA?**

**Quelles mesures ont été prises depuis mars 2020 au cours de la pandémie pour assurer le respect des obligations en matière de langues officielles en vertu de la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) de la LLO?**

**Mandatory Clarifications**

**Précisions obligatoires**

The Bank continued to meet its obligations for Part IV of the OLA by ensuring that all its communication with the public - i.e., Bank of Canada and Museum websites, press releases, key speeches, and reports - are delivered simultaneously in both official languages.

As the crisis hit, the Bank worked quickly to analyze the economic fallout of COVID-19 in Canada and around the world, and designed and implemented an array of programs and policies to support the economy and the financial system. These included the deployment of unprecedented tools to keep markets functioning and credit available and then later to provide the monetary policy stimulus needed to support economic recovery.

To address critical liquidity shortfalls in the financial system, the Bank designed and implemented 11 exceptional programs, 8 of which were entirely new. These included the new Standing Term Liquidity Facility, purchase programs for corporate and provincial bonds, and our Government Bond Purchase Program.

Information on the Bank's actions was communicated simultaneously in both official languages, and information on the scope and reach of the Bank's actions were regularly reported and updated in both languages. All the Bank's key objectives were communicated through channels that were accessible and transparent to Canadians.

<https://www.bankofcanada.ca/2020/06/our-covid-19-response-supporting-operations/>  
<https://www.bankofcanada.ca/markets/market-operations-liquidity-provision/covid-19-actions-support-economy-financial-system/covid-19-key-announcements/>

**What measures were taken since March 2020 over the course of the pandemic to ensure official languages obligations were met under Part V (Language of Work) of the OLA?**

La Banque a continué à remplir ses obligations au titre de la partie IV de la LLO en veillant à ce que l'ensemble de ses communications avec le public (sites Web de la Banque du Canada et du Musée de la Banque du Canada, communiqués, discours clés, et rapports) soient faites simultanément dans les deux langues officielles.

Quand la crise a frappé, la Banque s'est vite mise à analyser les répercussions économiques de la COVID 19 au Canada et autour du monde, et a mis au point une série de programmes et de politiques visant à soutenir l'économie et le système financier. C'est ce qui a mené, entre autres, à la mise en œuvre d'outils sans précédent, tout d'abord dans le but de préserver le fonctionnement des marchés et soutenir le crédit, et plus tard d'apporter le degré de détente monétaire nécessaire pour appuyer la reprise économique.

Afin de pallier le grave manque de liquidités dans le système financier, la Banque a mis en œuvre onze dispositifs exceptionnels, dont huit étaient entièrement nouveaux. Parmi ceux-ci, le mécanisme permanent d'octroi de liquidités à plus d'un jour, les programmes d'achat d'obligations de sociétés et d'obligations provinciales, ainsi que le Programme d'achat d'obligations du gouvernement du Canada.

Les informations sur les mesures prises par la Banque ont été communiquées simultanément dans les deux langues officielles, et les informations sur la portée et l'étendue de ces mesures ont été régulièrement diffusées et mis à jour dans les deux langues. Tous les objectifs clés de la Banque ont été annoncés par le biais de canaux qui étaient accessibles à la population canadienne et transparents.

<https://www.banqueducanada.ca/2020/06/notre-reaction-a-la-covid-19-soutenir-les-operations/>  
<https://www.banqueducanada.ca/marches/operations-marches-octroi-liquidites/covid-19-mesures-soutenir-economie-systeme-financier/covid-19-annonces-connexes/>

**Quelles mesures ont été prises depuis mars 2020 au cours de la pandémie pour assurer le respect des obligations en matière de langues officielles en vertu de la partie V (Langue de travail) de la LLO?**

#### **Mandatory Clarifications**

#### **Précisions obligatoires**

Given the nature of its critical operations, the Bank's quick implementation of mandatory telework also relied on swift, clear communications to provide all employees with the links and resources they needed to support their work during COVID. All information was available in both official languages. While most Bank employees were teleworking, 10% of staff remained on site to perform task that cannot be performed remotely. This new environment also required immediate information and support to ensure employees understood the new protocols in place, and that the signage and instructions were readily available. All emergency and internal communications were delivered simultaneously in both official languages, including close to 100 announcements related to working during COVID-19. Additional programming to support employees during this time (including webinars, information sessions, and Q&A sessions for leaders) were delivered in both languages. The Bank pivoted to a fully online format to continue to deliver part-time intensive 2nd language training within 4 weeks of remote work. Training has continued at pre-Covid levels throughout the telework period, and the Bank will now continue to offer this hybrid, online training approach to employees going forward. No other operational Second Language programs or services were impacted by the pandemic. Departments and Franconnexions ERG also provided increased opportunities for employees to engage with their peers in their second official language through department-specific initiatives, virtual events, and socials, including:- Coffee chats and brown-bag lunches in the second official language- Training and guidelines provided to employees on how and when to use translation tools such as Deepl to develop bilingual messages targeting colleagues or teams- More targeted French language training for groups and individuals who are not required to meet position language requirements, but wish to improve their French.- Informal audit done by some departments to review key resources and ensure that they were made available to employees in both official languages.- Hiring panels include francophone or bilingual interviewers- Senior leadership Team, departmental and many smaller team meetings are bilingual or alternate between English and French, and employees are encouraged to participate in their official language of choice.

Compte tenu de la nature de ses activités essentielles, la Banque a rapidement imposé le télétravail et a mis sur des communications rapides et claires afin de fournir à tous ses employés les liens et les ressources nécessaires pour soutenir leur travail durant la pandémie. Toutes les informations étaient accessibles dans les deux langues officielles. Même si la plupart des employés de la Banque télétravaillaient, 10 % du personnel est resté sur place pour effectuer les tâches qui ne peuvent pas être accomplies à distance. Dans ce nouveau contexte de travail, la Banque a dû fournir immédiatement des précisions et du soutien à ses employés pour qu'ils comprennent les nouveaux protocoles en place. Elle a dû aussi préparer rapidement la signalisation et les instructions. Toutes ces communications ont été produites et diffusées simultanément dans les deux langues officielles. Toutes les communications internes et les communications d'urgence ont été faites simultanément dans les deux langues officielles. Cela comprend près d'une centaine d'annonces sur le travail durant la pandémie. Les activités supplémentaires (notamment les webinaires, séances d'information et séances de questions pour les leaders) qui ont été mises en place pour soutenir le personnel pendant cette période étaient aussi dans les deux langues officielles. La Banque a adopté un format totalement virtuel pour continuer à offrir de la formation intensive en langue seconde dans les quatre semaines qui ont suivi le début du télétravail obligatoire. Cette formation s'est poursuivie tout au long de la période de télétravail et était du même niveau qu'avant la pandémie. La Banque va conserver ce format hybride. Aucun autre programme ou service de formation en langue seconde n'a été touché par la pandémie. Les départements et un nouveau groupe de ressources pour les employés, Franconnexions, ont donné aux employés l'occasion de communiquer avec d'autres membres du personnel dans leur seconde langue officielle, que ce soit dans le cadre d'activités virtuelles ou d'initiatives pilotées par leurs départements ou à travers des activités sociales, par exemple :- cafés-rencontres et dîners-causeries dans la langue seconde; - formation et lignes directrices fournies au personnel sur les conditions d'utilisation de logiciels d'aide à la traduction comme Deepl pour préparer des messages dans les deux langues pour leurs collègues ou équipes;- formation plus ciblée en français pour les personnes et groupes dont les fonctions ne sont pas soumises à des exigences linguistiques mais qui veulent parfaire leur français;- audit informel effectué par certains départements pour passer en revue les ressources utiles et les mettre à la disposition du personnel dans les deux langues officielles;- comités de sélection composés de

francophones ou de personnes bilingues;- Les réunions des équipes de direction et des départements, ainsi que de nombreuses équipes de plus petite taille se déroulent dans les deux langues ou en alternant l'anglais et le français. De plus, les membres du personnel sont invités à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix.

## Communications with and Services to the Public in Both Official Languages /

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

### In offices designated bilingual for the purposes of communications with and services to the public /

### Dans les bureaux désignés bilingues aux fins des communications avec le public et de la prestation des services

**Communications occur in the official language chosen by the public when the office is designated bilingual.**

**Les communications se font dans la langue officielle choisie par le public lorsque le bureau est désigné bilingue.**

**Nearly always / Presque toujours**

#### **Mandatory Clarifications**

Internal and external communication standards are in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and with relevant legislation.

- All key speeches are delivered in both official languages, and members of the audience are encouraged to ask questions in the official language of their choice.
- Briefings or press conferences organized by the Bank are delivered in both languages, either as separate sessions, or as a bilingual event.
- When the Bank receives a request to deliver a speech, it's in the language requested by the organization, but includes some content in the other language. Public speeches are also posted on the Bank's website before the speech starts, so that members of the public can access the speech in the language of their choice. When the speech is delivered in person, the media attaché brings copies of the speech in both official languages.
- The Bank's public information office provides services and responds to inquiries from Canadians in the requestor's official language of choice.
- The Bank of Canada Museum offers a range of interactive exhibits and displays of artifacts that are fully bilingual. The Museum also offers guided tours and a school visit program which are available in both

#### **Précisions obligatoires**

- Nos communications courantes, internes et externes, respectent la Politique de la Banque sur le bilinguisme et les lois applicables.
- Tous les discours clés ont lieu dans les deux langues officielles, et l'assistance est invitée à intervenir dans la langue officielle de son choix.
  - Les séances d'information et les conférences de presse organisées par la Banque se tiennent dans les deux langues officielles soit dans le cadre de séances distinctes dans chaque langue, soit dans le cadre d'un événement bilingue.
  - La Banque reçoit des demandes pour prononcer des discours dans la langue choisie par les organisations hôtes. Toutefois, elle intègre dans chaque discours du contenu dans l'autre langue officielle. Les discours publics sont également publiés sur le site Web de la Banque avant le début du discours pour que les membres du public y aient accès dans leur langue de préférence. Lorsque les discours sont prononcés en personne, notre attaché de presse met à disposition de l'assistance des exemplaires du discours dans les deux langues officielles. Le Service de la Banque chargé de l'information publique offre ses services et répond aux demandes de renseignements des Canadiens et Canadiennes dans la langue officielle de leur choix.
  - Le Musée de la Banque du Canada présente toute une

languages. With the closure of the Museum due to COVID restrictions on March 18, 2020, the Museum has greatly increased its online presence with the production of more educational materials, all of which is available in both official languages.

série d'expositions interactives et de descriptions d'artefacts intégralement dans les deux langues. Le Musée offre également dans les deux langues officielles des visites guidées et un programme destiné aux publics scolaires. La fermeture des locaux imposée le 18 mars 2020 par les restrictions sanitaires a amené le Musée à être beaucoup plus présent sur la Toile grâce à la production d'un nombre accru de contenus éducatifs, qui sont tous disponibles dans les deux langues officielles.

**Written communications occur in the official language chosen by the public when the office is designated bilingual.**

**Les communications écrites se font dans la langue officielle choisie par le public lorsque le bureau est désigné bilingue.**

**Nearly always / Presque toujours**

**Mandatory Clarifications**

**Précisions obligatoires**

Communications Standards are in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation.

Les normes qui régissent les communications respectent la Politique de la Banque sur le bilinguisme et les lois pertinentes.

**All communications material is produced in both official languages and is simultaneously issued in full in both official languages when the material comes from a designated bilingual office.**

**Tout le matériel de communication est produit dans les deux langues officielles et est diffusé simultanément et intégralement dans les deux langues officielles lorsque le matériel vient d'un bureau désigné bilingue.**

**Nearly always / Presque toujours**

**Clarifications (Optional)**

**Précisions (facultatif)**

Communications Standards are in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation. The Bank publishes all communications material simultaneously in both official languages. Similarly, the Bank of Canada Museum provides a combination of multimedia displays, and static and interactive exhibits, all of which are offered in both English and French.

Les normes qui régissent les communications respectent la Politique de la Banque sur le bilinguisme et les lois pertinentes. La Banque publie simultanément tout le matériel de communication dans les deux langues officielles. De même, le Musée de la Banque du Canada propose des contenus multimédias ainsi que des expositions statiques et interactives, le tout pour offrir aux visiteurs une expérience tout aussi gratifiante en français et en anglais.

**The English and French versions of Web sites are simultaneously posted in full and are of equal quality.**

**Les versions française et anglaise du contenu des sites Web sont affichées intégralement et simultanément et sont de qualité égale.**

**Nearly always / Presque toujours**

**Clarifications (Optional)**

**Précisions (facultatif)**

Insert your text here

Insérez votre texte ici

**Appropriate measures are taken to greet the public in person in both official languages.**

**Des mesures appropriées sont prises pour accueillir le public en personne dans les deux langues officielles.**

**Nearly always / Presque toujours**

**Clarifications (Optional)**

**Précisions (facultatif)**

Yes, per the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation. When the public accesses the Bank, either through the Museum, or through other public events such as Doors Open Ottawa, staff take appropriate measures to greet them in both official languages. Museum guides also provide tours and answer questions in both official languages. Similarly, when answering telephone inquiries, public information agents greet callers in French and English.

**Appropriate measures are taken to greet the public by telephone, including recorded messages, in both official languages.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

The Bank's public information office is dedicated to answering telephone inquiries from Canadians in either French or English.

Oui, elles le sont, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux dispositions législatives pertinentes. Lorsque des membres du public viennent au Musée de la Banque ou visitent la Banque dans le cadre d'événements publics comme Portes ouvertes Ottawa, le personnel de l'institution prend les mesures appropriées pour les accueillir dans les deux langues officielles. En outre, les guides du Musée offrent des visites et répondent aux questions dans les deux langues officielles. De même, les agents à l'information publique répondent aux appels téléphoniques en anglais et en français.

**Des mesures appropriées sont prises pour accueillir le public dans les deux langues officielles au téléphone, y compris les messages enregistrés.**

Précisions (facultatif)

Le Service de la Banque chargé de l'information publique offre ses services et répond aux demandes de renseignements des Canadiens et Canadiennes dans la langue officielle de leur choix.

**Appropriate measures are taken to greet and serve the public in the official language of their choice when using automated digital services (meaning without human interaction) online or through a phone line end-to-end.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Insert your text here

**Des mesures appropriées sont prises pour accueillir et servir le public dans la langue de leur choix lors de transactions par service automatisé numérique (c'est-à-dire sans interaction humaine) de bout en bout, soit en ligne, soit par téléphone.**

Précisions (facultatif)

Insérez votre texte ici

**Contracts and agreements with third parties contain clauses setting out the office's or facility's linguistic obligations which the third party must meet.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Per the Bank's Bilingualism Policy, contracts with third parties contain a clause to ensure that vendors can meet Official Language requirements. This clause is reviewed with the vendor to ensure that they integrate Official Language requirements in their final work products.

**Les marchés et les accords conclus avec des tiers comprennent des clauses qui énoncent les obligations linguistiques des bureaux auxquelles les tiers doivent se conformer.**

Précisions (facultatif)

Conformément à la Politique sur le bilinguisme de la Banque, les contrats conclus avec des tiers renferment une clause assurant le respect des exigences en matière de langues officielles. Cette clause est passée en revue avec les fournisseurs de façon à veiller à ce qu'ils appliquent ces exigences dans la réalisation de leur travail.

Have the linguistic obligations in these clauses been met?

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Est-ce que les obligations linguistiques dans ces clauses ont été respectées?

Précisions (facultatif)

Insert your text here

Insérez votre texte ici

**Your institution selects and uses advertising media that reach the targeted public in the most efficient way possible in the official language of their choice.**

**Votre institution choisit et utilise des véhicules publicitaires qui lui permettent de joindre de la manière la plus efficace possible le public visé dans la langue officielle de son choix.**

**N/A (Explain) / S/O (expliquez)**

Clarifications (Optional)

the Bank does not select and use advertising media, other than job posters and recruitment opportunities which are advertised simultaneously in both official languages through Bank and partner social media, websites, job search portals, financial sector partner organizations and associations across Canada representing members from both English and French language communities.

Précisions (facultatif)

La Banque ne choisit pas et n'utilise pas de véhicules publicitaires, en dehors des affiches de postes et des concours de recrutement qu'elle diffuse simultanément dans les deux langues officielles dans les réseaux sociaux et les sites Web de la Banque et de ses partenaires, sur des portails extérieurs de recherche d'emploi ainsi qu'à travers des organisations et des associations partenaires du secteur financier, dont les membres aux quatre coins du Canada sont des francophones et des anglophones.

### **Official Languages Regulations - Videoconference**

The new Official Languages Regulations include a provision for communications with and services to the public offered by means of video conferencing. This provision will take effect one year after the publication of the 2021 Census linguistic data.

### **Règlement sur les langues officielles - Vidéoconférence**

Le nouveau Règlement sur les langues officielles comporte une disposition pour des services au public et des communications avec le public offerts par le moyen de vidéoconférences. Cette disposition entrera en vigueur un an après la publication des données linguistiques du recensement de 2021.

\*For the purposes of this questionnaire, video conferencing services mean services to the public and communications with the public offered by the office through a video conferencing service under the following conditions:

- The service is offered by a person who is not in the office offering the service by videoconference or visioconference.
- The member of the public must go to a location where video conferencing equipment (screen with a microphone) is located.
- The office where the video conferencing equipment is located has a civic address and is or will be listed in the Official Languages Obligations System (SOLO).
- The office provides communications with and services to the public at the same location on a regular basis.

\*Pour les fins de ce questionnaire, les services offerts par vidéoconférence signifient des services au public et des communications avec le public offerts par le bureau au moyen d'un service de vidéoconférence selon les conditions suivantes :

- Le service est offert par une personne qui n'est pas dans le bureau offrant le service par vidéoconférence ou visioconférence.
- Le membre du public doit se rendre dans un emplacement où se trouve l'équipement de vidéoconférence (écran avec microphone).
- Le bureau où se trouve l'équipement de vidéoconférence a une adresse municipale et il est ou sera répertorié dans le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO).
- Le bureau offre des communications et des services au public au même endroit, de façon régulière.

Do not include :

- video chat sessions;
- meetings or conferences held by videoconference between meeting rooms;
- discussions between employees;
- communications and services offered on a circumstantial or ad hoc basis.

Ne comprend pas :

- les séances de clavardage avec vidéo;
- les réunions ou conférences tenues par vidéoconférence entre salles de réunion;
- les discussions entre employés;
- les communications et les services offerts de façon ponctuelle ou ad hoc.

**The institution currently provides communications with and/or services to the public by means of video conferencing\***

**À l'heure actuelle, l'institution offre des communications ou des services au public au moyen de vidéoconférence\***

**Yes / Oui**

**Clarifications (if yes, mandatory)**

Yes, for press conferences and media availability. The Governor, Senior Deputy Governor and sometimes members of Governing Council are made available to answer media questions at various times throughout the year, including on announcement of interest rate decisions, the publication of the Monetary Policy Report four times per year, the publication the Financial Stability Report annually and in conjunction with important public speeches. Reporters are provided with simultaneous translation over the phone.

**Précisions (si oui, obligatoires)**

Oui, c'est le cas des conférences de presse et des points de presse. Le gouverneur, la première sous-gouverneure et, à l'occasion, les membres du Conseil de direction se rendent disponibles pour répondre aux questions des journalistes à différents moments de l'année, notamment lors de l'annonce du taux directeur, de la publication trimestrielle du Rapport sur la politique monétaire, de la parution annuelle de la Revue sur le système financier et au moment où sont prononcés d'importants discours publics. Un service d'interprétation simultanée est offert par téléphone aux journalistes.

**The institution respects the principle of substantive equality in its communications with and services to the public, as well as in the development and assessment of policies and programs.**

**L'institution respecte le principe d'égalité réelle dans ses communications et les services offerts au public, ainsi que dans l'élaboration et l'évaluation de politiques ou de programmes.**

**Nearly always / Presque toujours**

**Mandatory Clarifications e.g. application of the Analytical Grid for Analysing Federal Services and Programs in Light of the Principle of Substantive Equality**

**Précisions obligatoires p. ex. l'application de la Grille d'analyse des services et programmes fédéraux en regard du principe de l'égalité réelle**

The Bank respects the principles of substantive equality in its communications with and services to the public, as well as in the development and assessment of its policies and programs. This is in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation. The Bank has increased its public outreach program to seek engagement and participation of a broader range of stakeholder groups throughout the country. That program ensures that this increased level of engagement is offered in both official languages. In 2020, the Bank for first time included a broad public consultation with Canadians as part of the Bank's renewal of its Inflation Targeting Agreement with the Government of Canada. That public input was invaluable in informing the Bank's approach. Using a web-based survey supported by a social media campaign, a total of 8,749 Canadians shared their views with the Bank. Of those participating, 3,435 were francophones, with participation from across the country, and resulting in participation rate of 40%. Additionally:- Linguistic minority communities across Canada can access Bank communications and services of the same quality as the majority regardless of their location. - Linguistic minority communities are consulted in the development of programs or policies in order to assist the Bank in adapting the content of the service or program, or adapting the delivery method, to take into account the linguistic minority's different needs. - The Bank's annual program of Public Opinion and Awareness Research also includes questions soliciting feedback on the clarity and effectiveness of Bank communications in both official languages. - Internal consultations are held with employees representing linguistic minorities across all Bank locations to help shape our policies, programs, and training.

La Banque respecte le principe de l'égalité réelle dans ses communications et ses services offerts au public, ainsi que dans l'élaboration et l'évaluation de politiques ou de programmes. Cela se fait dans le cadre de la Politique de la Banque sur le bilinguisme et le respect des dispositions législatives pertinentes. La Banque a étoffé son programme de liaison externe afin de rejoindre et de faire participer un plus grand nombre de parties prenantes dans les différentes régions du pays. Cette participation et ces échanges accrus sont assurés dans les deux langues officielles. Pour la toute première fois, la Banque a mené en 2020 une consultation publique auprès des Canadiens à l'occasion du renouvellement de son entente sur la cible d'inflation conclue avec le gouvernement du Canada. D'une valeur inestimable, les résultats de cette consultation ont guidé l'approche de la Banque. Ce sondage en ligne promu dans les réseaux sociaux a permis de recevoir les points de vue de 8 749 Canadiens et Canadiennes. De ce nombre, 3 435 étaient des francophones des quatre coins du pays, soit 40 % des participants. De plus :- Les communautés linguistiques minoritaires à travers le pays peuvent avoir accès aux communications de la Banque et à ses services de la même manière que la majorité sans compromis sur la qualité, peu importe le lieu de résidence.- Les programmes et les politiques de la Banque sont conçus en accord avec les communautés linguistiques minoritaires, dont la consultation aide la Banque à adapter le contenu des services ou programmes, ou leur mode de prestation, pour que soit pris en compte les besoins différents de la minorité linguistique. - Le programme de recherche annuel sur l'opinion publique mené par la Banque comporte un questionnaire dont l'objet est de recueillir l'avis du public sur la clarté et l'efficacité des communications de la Banque dans les deux langues officielles. Des consultations internes sont conduites dans les différents bureaux de la Banque auprès d'employés issus des minorités linguistiques en vue d'adapter nos politiques, programmes et formations.

## Language of Work

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## Langue de travail

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

### **In regions designated bilingual for language-of-work purposes**

**Incumbents of bilingual or either/or positions are supervised in their official language of preference, regardless of whether the supervisors are located in bilingual or unilingual regions.**

### **Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail**

**Les titulaires de postes bilingues ou réversibles sont supervisés dans la langue officielle de leur choix, que les superviseurs soient situés dans des régions bilingues ou unilingues.**

## **Nearly always / Presque toujours**

### Clarifications (Optional)

As per the Bank's Bilingualism Policy and legislation, all leaders are required to achieve and maintain a fully functional level of proficiency in their second official language. The Bank's Bilingualism Policy and performance management approach also ensure that employees receive guidance, performance feedback, and coaching in the official language of their choice.

In situations where the leader's level is not yet achieved, it is the responsibility of that leader's leader to provide support and ensure the employee can receive coaching in their official language of choice.

### Précisions (facultatif)

Comme le prévoient la Politique de la Banque sur le bilinguisme et les dispositions législatives pertinentes, tous les leaders doivent atteindre et maintenir un niveau de compétence pleinement fonctionnel dans leur langue seconde. Conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et à l'approche suivie pour la gestion du rendement, les employés reçoivent de l'aide, des conseils sur leur rendement et de l'encadrement dans la langue officielle de leur choix.

Dans les cas où un leader n'a pas encore atteint le niveau de compétence linguistique requis, il revient à son supérieur de fournir du soutien et de veiller à ce que les employés reçoivent de l'encadrement dans la langue officielle de leur choix.

**Personal and central services are provided to employees in bilingual regions in the official language of the employee's choice.**

## **Nearly always / Presque toujours**

### Clarifications (Optional)

Yes, per the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation.

**Les services personnels et centraux sont fournis aux employés situés dans les régions bilingues dans la langue officielle de leur choix.**

### Précisions (facultatif)

Oui, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois applicables.

**The institution offers employees training in the official language of their choice.**

## **Nearly always / Presque toujours**

### Clarifications (Optional)

Yes, the Bank is committed to providing key training in both official languages. This includes information and links to Bank-offered training for leaders and employees in both official languages on the Bank's intranet.

**L'institution offre de la formation aux employés dans la langue officielle de leur choix.**

### Précisions (facultatif)

Oui, la Banque s'est engagée à offrir des volets de formation importants dans les deux langues officielles. Cela comprend de l'information et un accès à des ressources dans les deux langues officielles à partir du réseau intranet de la Banque qui sont destinées aux leaders et aux employés.

**Meetings are conducted in both official languages and employees may use the official language of their choice.**

## **Often / Souvent**

### Clarifications (Optional)

All employees are encouraged to use their official language of choice in communications with others at the Bank. To encourage use of both official languages:

- some departments alternate their leadership meetings between French and English, or conduct a portion in both languages.
- a concerted effort is being made by meeting and event organizers to provide materials and agendas in both official languages, and deliver bilingual events.

**Les réunions sont menées dans les deux langues officielles et les employés peuvent y utiliser la langue officielle de leur choix.**

### Précisions (facultatif)

Tous les employés de la Banque sont invités à se servir de la langue officielle de leur choix pour communiquer avec leur collègues. Pour favoriser l'utilisation des deux langues officielles :

- Certains départements tiennent leurs réunions en alternance en anglais et en français ou utilisent l'une ou l'autre des deux langues pendant une partie de la réunion.
- Les organisateurs des réunions et des activités font des efforts concertés pour fournir de la documentation et

- Departments and groups like Franconnexions ERG organize special meetings or events throughout the year to promote bilingualism and encourage employees to speak their second official language.

- General guidelines for conducting bilingual meetings and promoting the use of both official languages are available on the Bank's intranet, with links to external resources and sites like the Languages Portal of Canada and Official Languages Hub.

l'ordre du jour des réunions dans les deux langues officielles et pour veiller à ce que les activités se déroulent dans un cadre bilingue.

- Les départements et des groupes internes animés par des employés, comme Franconnexions, organisent des activités spéciales et des réunions tout au long de l'année afin de promouvoir le bilinguisme et d'inciter le personnel à s'exprimer dans sa langue seconde.

- Des lignes directrices générales sur le déroulement des réunions bilingues et la promotion de l'usage des deux langues officielles se trouvent dans le site intranet de la Banque. Elles contiennent des liens vers des ressources et des sites externes, notamment vers le Portail linguistique du Canada et le Carrefour des langues officielles.

**Documentation and regularly and widely used work instruments and electronic systems are available in the official language of the employees' choice.**

**La documentation, les instruments de travail et les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé sont disponibles aux employés dans la langue officielle de leur choix.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Yes, as per the Bank's Bilingualism policy and relevant legislation.

Précisions (facultatif)

Oui, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois applicables.

**It is possible for employees to write documents in their official language of choice.**

**Le personnel a la possibilité de rédiger des documents dans la langue officielle de son choix.**

**Very often / Très souvent**

Clarifications (Optional)

Yes, employees are encouraged to write documents in the official language of their choice as per the Bank's Bilingualism policy.

Précisions (facultatif)

Oui, les employés sont encouragés à rédiger des documents dans la langue officielle de leur choix, conformément à la politique de bilinguisme de la Banque.

Other Clarifications (Optional):

N/A

Autres précisions (facultatif) :

S.O.

### In unilingual regions

### Dans les régions unilingues

**Regularly and widely used work instruments are available in both official languages for employees who are responsible for providing bilingual services to the public or to employees in bilingual regions.**

**Les instruments de travail d'usage courant et généralisé sont disponibles dans les deux langues officielles pour le personnel tenu d'offrir des services bilingues au public ou aux employés d'une région désignée bilingue.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Yes, as per the Bank's Bilingualism policy and relevant legislation.

Précisions (facultatif)

Oui, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois applicables.

Other Clarifications (Optional):

N/A

Autres précisions (facultatif) :

S.O.

## Language of Work - Leadership

## Langue de travail - leadership

Senior management communicates in both official languages with employees on a regular basis.

La haute direction communique dans les deux langues officielles avec les employés de façon régulière.

Nearly always / Presque toujours

### Mandatory Clarifications

Key communications from Senior management are communicated simultaneously in both official languages via the Bank's intranet, email communications, or cascades shared within each department via their senior leadership team. Major corporate events are delivered in both official languages and are an effective vehicle to share key communications with all employees. Examples include the employee conference, Awards of Excellence, and other events to increase awareness on key Bank initiatives and strategies. Department also host town halls and draft leader blog posts on key topics which are also delivered in both official languages.

### Précisions obligatoires

Les principales communications de la haute direction se font simultanément dans les deux langues officielles et sont diffusées dans le réseau intranet de la Banque ou par courrier électronique, ou encore relayées par l'équipe de direction de chaque département. Les grands événements de la Banque se déroulent dans les deux langues officielles et permettent de diffuser efficacement auprès des employés les principaux messages de la direction. Il s'agit par exemple de la conférence des employés, de la remise des Prix d'excellence et d'autres événements destinés à mieux faire connaître les grandes initiatives et stratégies de la Banque. Les départements tiennent également des réunions générales et leurs leaders rédigent des blogues sur des thèmes importants. Ces communications se font aussi dans les deux langues officielles.

## Equitable Participation

## Participation équitable

Measures have been taken in 2020-21 to ensure that the institution's workforce tends to reflect the composition of the two official language communities in Canada (based on the 2016 Census of Population), taking into account its mandate, the public served and the location of its offices.

Des mesures ont été prises en 2020-2021 pour que les effectifs de l'institution tendent à refléter la composition des deux communautés de langue officielle au Canada (selon les données du Recensement de la population 2016), en fonction de son mandat, de son public cible et de l'emplacement de ses bureaux.

Yes (Explain) / Oui (expliquez)

### If yes, which ones? If no, explain (Mandatory Clarifications)

*e.g. promotional activities at job fairs/minority post-secondary institutions, advertising jobs in minority media, overall job recruitment strategy, etc.*

### Si oui, lesquelles? Si non, expliquez (Précisions obligatoires)

*par ex. Activités de promotion à des foires d'emploi/établissements postsecondaires de la minorité, parution d'offres d'emploi dans les médias minoritaires, stratégie globale de recrutement, etc.*

Yes, through its job posters, interview and hiring practices, and internal reviews of the composition of our workforce, the Bank takes measures to ensure that our workforce continues to reflect the composition of the two official language communities in Canada (based on the 2016 census).

- All external communications and recruitment opportunities (job posters) are shared on a broad range of media in both official languages to ensure effective outreach to English and French language communities (i.e. social media, websites, job search portals, financial sector partner organizations and

Oui, à travers les postes affichés, les entrevues et les pratiques reliées au recrutement, ainsi que par l'examen à l'interne de la composition de ses effectifs, la Banque produit des indicateurs qui lui permettent de veiller à ce que la composition de ses effectifs continue à refléter la celle des deux communautés de langues officielles au Canada (selon les données du recensement de 2016).

- Toutes les communications externes et les concours de recrutement (affiches de postes) sont diffusés à grande échelle sur différentes plateformes de façon à atteindre efficacement les communautés francophones et anglophones : réseaux sociaux, sites Web, portails de

associations across Canada with Anglophone and Francophone members)

- The Recruitment team and hiring managers proactively seek candidates who can effectively meet the OL requirements for positions being filled.
- HR reviews its leader and employee data in comparison to the 2016 census and works proactively with departments and regions to address any gaps. Strategies include awareness and training for hiring managers (delivered by the Recruitment), HR programs for leaders and employees that support 2nd language learning, departmental activities that promote ongoing learning and maintenance of an employee's second language at work.

recherche d'emplois, organisations et associations du secteur financier regroupant des anglophones et des francophones dans toutes les régions du pays.

- L'équipe chargée du recrutement et les gestionnaires prennent les devants en recherchant des candidats qui peuvent déjà remplir les exigences en matière de langues officielles pour les postes à pourvoir.
- Les Ressources humaines (RH) examinent les données relatives aux leaders et aux employés en les comparant à celles du recensement de 2016. Les RH travaillent en amont avec les départements et les bureaux régionaux afin de combler tout écart. Les stratégies mises en place sont axées sur la sensibilisation des gestionnaires et leur formation, sur des programmes RH destinés aux leaders et aux employés pour renforcer la formation en langue seconde, sur les activités des départements visant la promotion de l'apprentissage permanent de la langue seconde au travail et le maintien des acquis des employés.

## Human Resources Management

*Note: Please use the scale included in the "Scale" sheet.*

## Gestion des ressources humaines

*Nota : Veuillez utiliser l'échelle présentée dans la Feuille « Échelle ».*

**Overall, the institution has the necessary resources to fulfill its linguistic obligations related to services to the public and language of work.**

**L'institution dispose globalement des ressources nécessaires pour pouvoir s'acquitter de ses obligations linguistiques en matière de service au public et de langue de travail.**

**Nearly always / Presque toujours**

How does your institution ensure that it has the capacity to fulfill its linguistic obligations?

Comment votre institution s'assure-t-elle qu'elle dispose de la capacité pour satisfaire à ses obligations linguistiques?

Dispatching of bilingual tasks between other bilingual employees in the absence of a bilingual employee / Répartition des tâches bilingues entre les autres employés bilingues dans les cas d'absence d'un employé bilingue	<b>Yes / Oui</b>
Facilitating access to language training / Facilitation de l'accès à la formation linguistique	<b>Yes / Oui</b>
Regular use of "Determining the Linguistic Profile of Bilingual Positions" tool (accessible only to institutions within the core public administration) / Utilisation régulière de l'outil « Déterminer le profil linguistique des postes bilingues » (accessible uniquement aux institutions faisant partie de l'administration publique centrale)	<b>No / Non</b>
Reassessment of needs and linguistic profiles in staffing activities / Réévaluation des besoins et des profils linguistiques lors des activités de dotation	<b>Yes / Oui</b>
Reassessment of needs and linguistic profiles as a follow-up to findings of investigation reports / Réévaluation des besoins et des profils linguistiques pour donner suite aux conclusions de rapports d'enquête	<b>Yes / Oui</b>

Reassessment of needs and linguistic profiles as a follow-up to activities conducted to measure the availability and quality of the services offered in both official languages, as well as audits and evaluations on communications with and services to the public / Réévaluation des besoins et des profils linguistiques pour donner suite aux activités de mesure de la disponibilité et de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles ainsi qu'aux audits et évaluations sur les communications et le service au public	Yes / Oui
Reassessment of needs and linguistic profiles as a follow-up to activities carried out to measure whether employees can use their official language of choice in the workplace, as well as audits and evaluations on the language of work / Réévaluation des besoins et des profils linguistiques pour donner suite aux activités tenues pour mesurer si le personnel peut utiliser la langue officielle de son choix au travail ainsi qu'aux audits et évaluations sur la langue de travail	Yes / Oui
Other (Explain) / Autre (expliquez)	No / Non

Clarifications (Optional)

Insert your text here

Précisions (facultatif)

Insérer votre texte ici

**The language requirements of bilingual positions are established objectively. The linguistic profiles reflect the duties of employees or their work units as well as the obligations with respect to service to the public and language of work.**

**Les exigences linguistiques des postes bilingues sont établies objectivement. Les profils linguistiques correspondent au travail des employés ou de leurs unités de travail et tiennent compte des obligations linguistiques relatives au service au public et à la langue de travail.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Yes, per the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation. This is also integral to the job evaluation process.

Précisions (facultatif)

Oui, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois pertinentes. Cela est aussi une partie intégrante du processus d'évaluation des postes.

**Section 91 of the OLA stipulates that the language requirements of positions within the public service must be established objectively during the staffing action process. Section 6.2 of the Treasury Board's *Directive on Official Languages for People Management* outlines the requirements in the linguistic identification of positions.**

**L'article 91 de la LLO précise la prise en compte objective des exigences relatives aux langues officielles lors du processus de dotation au sein de la fonction publique fédérale. L'article 6.2 de la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes* du Conseil du Trésor énumère les exigences en matière d'identification linguistique des postes.**

**The institution objectively reviews the linguistic identification of positions during human resources activities such as staffing actions, reorganizations or reclassifications.**

**L'institution examine objectivement l'identification linguistique de chaque poste lors d'activités touchant les ressources humaines telles qu'une dotation, une réorganisation ou une reclassification.**

**Yes / Oui**

Which of the following types of activities were triggers for your institution to review the linguistic identification of positions over the reporting period?

Des types d'activités suivantes, lesquelles ont déclenché un examen des exigences linguistiques des postes au cours de l'exercice?

Staffing actions / Mesures de dotation	Yes / Oui
Reorganizations / Réorganisation	Yes / Oui

Reclassifications / Reclassification	Yes / Oui
Other (Explain) / Autre (expliquez)	Yes / Oui

### **Mandatory Clarifications**

Staffing actions: Prior to posting, open positions are reviewed to ensure the integrity of the position attributes, including language requirements.

Reorganizations and reclassifications: Part of the evaluation process is to look at linguistic requirements.

Other: The Second Language operations team proactively produces bi-annual reporting to review the Second Language position composition and Bilingualism Policy compliance across the Bank.

### **Précisions obligatoires**

Mesures de dotation : Avant l'ouverture du concours de recrutement, les postes disponibles sont examinés afin d'en vérifier l'ensemble des attributs et notamment les exigences linguistiques.

Réorganisation et reclassification : Une partie du processus d'évaluation porte sur l'examen des exigences linguistiques.

Autre : L'équipe chargée des Opérations langue seconde produit deux fois par année un rapport. Il porte sur la composition des effectifs pour les postes demandant une maîtrise de la seconde langue officielle et sur le respect de la politique de la Banque en matière de bilinguisme dans l'ensemble de l'institution.

### **Bilingual positions are staffed by candidates who are bilingual upon appointment.**

#### **Nearly always / Presque toujours**

##### Clarifications (Optional)

Position bilingual requirements are determined in accordance with the Bank's Bilingualism Policy and relevant legislation.

- Job posters include the position's bilingual requirement where relevant, and candidates complete a second language self-evaluation indicating their level of proficiency.
- Short-listed candidates undergo an official language evaluation to confirm their level of proficiency.
- Letters of offer specify the position's language requirements and a target date by which to achieve the required second language in situations where individuals meet the minimum required level (as per the Bilingualism Policy) but would need an additional 2 to 3 years to achieve the required level based on the position in which they are being hired.
- If candidates are below the position minimum or need longer than the policy timeframe to achieve the required level, a formal policy exception and training plan is created and submitted for approval to HR and Departmental MD, to ensure accountability for reaching the required level.

### **Les postes bilingues sont dotés par des candidats qui sont bilingues au moment de leur nomination.**

##### Précisions (facultatif)

Les exigences de bilinguisme rattachées aux postes bilingues sont définies conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois pertinentes.

- Les exigences en matière de bilinguisme sont indiquées dans les affiches de postes lorsqu'il y a lieu, et les candidats procèdent à une auto-évaluation de leur niveau de maîtrise de la langue seconde.
- Les candidats retenus sont soumis à une évaluation officielle de leurs compétences en langue seconde.
- Les lettres d'offre d'emploi précisent les exigences linguistiques du poste ainsi que la date limite pour atteindre le niveau de bilinguisme requis dans les cas où les candidats se situent au niveau minimum exigé (conformément à la Politique sur le bilinguisme), mais auraient besoin de deux ou trois ans de plus afin d'obtenir le niveau requis pour le poste qui leur est offert.
- Si des candidats n'ont pas le niveau de compétence linguistique exigé pour leur poste ou doivent poursuivre leur formation au-delà du délai prévu par la Politique de la Banque sur le bilinguisme, une demande de dérogation officielle, accompagnée d'un plan de formation, est soumise aux RH et au directeur général du département dont relève le poste, dans le but de formaliser le suivi des engagements pris à l'égard du niveau à atteindre.

**If a person is not bilingual, administrative measures are taken to ensure that the public and employees are offered services in the official language of their choice when required by Treasury Board policies.**

**Si une personne n'est pas bilingue, des mesures administratives sont prises pour s'assurer que les services au public et aux employés sont offerts dans la langue officielle de leur choix lorsque les politiques du Conseil de Trésor l'exigent.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Yes, per the Bank's Bilingualism policy and relevant legislation. When an employee is not able to provide services in both official languages, either: 1) A complement on the same team and/or role is assigned to provide bilingual services on an ongoing basis, as needed; or 2) A training plan is put in place for the employee, and during their training period, a bilingual supervisor or team member takes on the accountability to provide public or employee services on behalf of the employee, until such time as they are bilingual. A formal policy exception is also created and is submitted along with the training plan to HR and Departmental MD for approval, to ensure accountability for reaching the required level.

Précisions (facultatif)

Oui, conformément à la Politique de la Banque sur le bilinguisme et aux lois pertinentes, lorsqu'un employé n'est pas en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles, alors : 1) Soit un autre membre de l'équipe et/ou un autre employé est affecté en permanence à la prestation de services bilingues, selon les besoins; 2) soit un plan de formation est mis en place pour l'employé et, durant cette période d'apprentissage, un superviseur bilingue ou un autre membre bilingue de l'équipe est chargé de fournir au public ou aux employés des services à la place de l'employé jusqu'à ce que celui-ci devienne bilingue. Une demande de dérogation officielle, accompagnée d'un plan de formation, est soumise aux RH et au directeur général du département, dans le but de formaliser le suivi des engagements pris à l'égard du niveau à atteindre.

**Language training is provided for career advancement.**

**La formation linguistique est accordée pour la progression de carrière.**

**Nearly always / Presque toujours**

Clarifications (Optional)

Language training is provided to employees for career development and advancement purposes when operational needs permit them to attend.

Précisions (facultatif)

Pour la progression de leur carrière, une formation linguistique est offerte aux employés à des moments où les besoins opérationnels leur permettent de se libérer.

**The institution provides working conditions conducive to the use and development of second-language skills of employees returning from language training and, to that end, gives employees all reasonable assistance to do so, particularly by ensuring that they have access to the tools necessary for learning retention.**

**L'institution assure des conditions de travail propices à l'utilisation et au perfectionnement des compétences en langue seconde des employés de retour de formation linguistique et leur fournit à cette fin toute aide raisonnable, notamment en s'assurant qu'ils ont accès aux outils nécessaires au maintien de l'acquis.**

**Very often / Très souvent**

Clarifications (Optional)

Through targeted efforts put forth by HR, the Bank's Diversity and Inclusion Committee, Franconnexions ERG, and various departmental work environment committees, employees have even more opportunities than before to access the tools, resources, and peer support they need to assist them with second language training and learning retention. Examples include:  
- several LinkedIn Learning video collections in both official languages have been curated and are available through the Bank's account for topics related to Wellness, Diversity and Inclusion and Workplace

Précisions (facultatif)

Grâce aux efforts ciblés déployés par les Ressources humaines, le Comité sur la diversité et l'inclusion, Franconnexions, et divers comités départementaux chargés du milieu de travail au sein de la Banque, les employés ont encore plus de possibilités qu'auparavant d'accéder aux outils, aux ressources, et au soutien de leurs pairs pour maintenir leurs compétences en langue seconde. En voici quelques exemples :  
- Plusieurs séries de vidéos de LinkedIn Learning, offertes dans les deux langues officielles, ont été sélectionnées et mises à la disposition des employés à partir du compte de

Strategies. Since transcripts are provided with the videos, employees learning in their second language can follow along with the presenter using the transcript provided.

- Two employee resource groups (Enabled and Franconnexions) hosted a fully bilingual virtual session for employees that included tips on how to plan and deliver accessible, inclusive, and bilingual virtual events. The goal of this event was to provide simple strategies to be more inclusive of people with disabilities, and to support bilingualism at the Bank.
- The Bank recognized Linguistic Duality Day and la Journée de la Francophonie with posts from the Bank's Franconnexions group that spoke about what linguistic duality looks like in Canada, and links to resources and tools from the Bank and OL to resources to support second language learning.
- Franconnexions launched Cafés Franconnexions, a new employee pairing program aimed at creating opportunities for informal exchanges in French. This is open to all employees whether they identify as francophone or francophile.
- Various departments host events and socials throughout the year to celebrate French culture, including 'French Fridays', one-on-one coffee chats, brown bag lunches, and group socials with the primary goal to provide a friendly environment to support employees who wish to practice their second language.
- employee resource groups and individual employees have met with the governor, HR, and other senior leaders as part of focus groups and targeted outreach to provide their input on what the Bank can do to support second language learning.
- The Bank's Toastmasters Club encourages participation in either official language, with member speeches and 'think on the spot' questions delivered in both official languages, and French evaluators assigned to provide constructive feedback.
- Many departments commit to sharing all internal communications in both official languages, and ensuring their departmental sites are bilingual.

la Banque. Ces vidéos portent sur des sujets liés aux stratégies relatives au mieux-être, à la diversité et à l'inclusion, et au milieu de travail. Comme les vidéos sont accompagnées d'une transcription, les employés qui apprennent dans leur langue seconde peuvent suivre le présentateur à l'aide de la transcription fournie.

- Deux groupes de ressources pour les employés (Épauler et Franconnexions) ont organisé une séance virtuelle entièrement bilingue à l'intention des employés, qui comprenait des conseils sur la manière de planifier des activités virtuelles accessibles, inclusives et bilingues. Cette séance avait pour objectif de donner des conseils aux employés pour qu'ils soient plus inclusifs avec les personnes handicapées et qu'ils soutiennent le bilinguisme à la Banque.
- La Banque a souligné la Journée de la dualité linguistique et la Journée internationale de la Francophonie en publiant des messages du groupe Franconnexions sur la dualité linguistique au Canada, des liens vers les ressources et outils qu'elle offre et des ressources sur les langues officielles destinées à favoriser l'apprentissage de la langue seconde.
- Franconnexions a mis sur pied les Cafés Franconnexions, un nouveau programme de jumelage qui vise à créer des occasions d'échanger de façon informelle en français. Ce programme est ouvert à tous les employés, qu'ils s'identifient comme francophones ou francophiles.
- Divers départements organisent des activités tout au long de l'année pour célébrer la culture francophone, telles que « Les vendredis en français », des cafés-rencontres, des dîners-causeries et des activités sociales de groupe, en ayant comme but premier de créer un milieu de travail convivial pour les employés qui souhaitent pratiquer leur langue seconde.
- Des groupes de ressources pour les employés et des employés ont rencontré le gouverneur, les Ressources humaines et d'autres cadres supérieurs dans le cadre de groupes de discussion et d'activités de sensibilisation ciblées pour donner leur avis sur ce que la Banque peut faire pour soutenir le bilinguisme et l'apprentissage de la langue seconde.
- Le Club Toastmasters de la Banque encourage la participation dans l'une ou l'autre des langues officielles. Les discours des membres et les questions de réflexion impromptues sont prononcés dans les deux langues officielles, et des évaluateurs qui parlent français sont désignés pour fournir des commentaires constructifs.
- De nombreux départements s'engagent à transmettre toutes leurs communications internes dans les deux langues officielles et à veiller à ce que leur site SharePoint soit bilingue.

Other Clarifications (Optional):

N/A

Autres précisions (facultatif) :

S.O.

## Priorities related to Parts IV, V, and VI of the OLA /

## Priorités reliées aux parties IV, V et VI de la LLO

**What was the highest priority this year regarding official languages within your institution?**

**Quelle a été la plus grande priorité en matière de langues officielles au sein de votre institution cette année?**

**Second official language proficiency maintenance / Maintien des acquis de la langue officielle seconde**

### Mandatory Clarifications

### Précisions obligatoires

When pivoting to mandatory telework in March 2020, the Bank was committed to ensuring that employees had the tools and support they needed to continue to succeed in their roles with minimal disruptions. For the 2nd language team, this meant ensuring that employees could continue to access second language training. Where other organizations had to put 2nd language training on hold during the pandemic, the Bank's 2nd language team successfully transitioned the program to a fully online format within four weeks, enabling them to continue to deliver part-time intensive 2nd language training, and to successfully maintain pre-COVID training levels throughout this past year. This format has been very well received by employees and leaders, and the Bank plans to continue to offer this hybrid online training approach going forward.

Lorsque le télétravail est devenu obligatoire en mars 2020, la Banque s'est engagée à veiller à ce que les employés disposent des outils et du soutien dont ils ont besoin pour continuer à réussir dans leurs fonctions avec un minimum de perturbations. Les Services de langues secondes ont donc dû s'assurer que les employés pouvaient continuer à accéder à la formation en langue seconde. Alors que d'autres organisations ont dû suspendre la formation en langue seconde pendant la pandémie, les Services de langues secondes de la Banque ont réussi à faire passer le programme sous format entièrement virtuel en l'espace de quatre semaines, ce qui leur a permis de continuer à donner une formation intensive en langue seconde à temps partiel et de maintenir les niveaux de formation offerts avant la pandémie tout au long de la dernière année. La formation en ligne a été très bien accueillie par les employés et les leaders, et la Banque prévoit de poursuivre ce type de formation hybride en ligne.

**What will be the highest priority next year regarding official languages within your institutions?**

**Quelle sera la plus grande priorité en matière de langues officielles au sein de votre institution l'année prochaine?**

**Access to language training / Accès à la formation linguistique**

### Mandatory Clarifications

### Précisions obligatoires

Next year, the Bank will be implementing the modernization of our 2nd Language training program. Training will be delivered in a virtual format and include part-time and hybrid training which is a mix of class training, synchronous work in sub-groups, individual training and individual coaching session. In addition, self-learning resources will be curated and/or developed. The virtual aspect of training will provide flexibility for employees that is adapted to the future (virtual training accessible from the office or from home) and will allow for employees from all regions to participate in the same classes as their colleagues at Head Office.

L'an prochain, la Banque entamera la modernisation de son programme de formation en langue seconde. La formation sera offerte en ligne et comprendra une formation à temps partiel et hybride, qui est un mélange de cours en classe, de séances synchrones en sous-groupes, de formations individuelles et de séances d'encadrement individuelles. De plus, du matériel d'auto-apprentissage sera sélectionné et mis au point. La formation en ligne offrira aux employés une flexibilité adaptée à l'avenir (une formation en ligne accessible du bureau ou de la maison) et permettra aux employés de toutes les régions de participer aux mêmes cours que leurs collègues au siège.

## Official Languages Information System II (OLIS II)

Section 48 of the Official Languages Act (OLA) requires the President of the Treasury Board to submit an annual report to Parliament. Additionally, the Act requires the Treasury Board to monitor the status of the Official Languages Program.

The purpose of the Official Languages Information System II (OLIS II) is to meet the Treasury Board's information needs on the status of the Official Languages Program in institutions/organizations subject to the OLA but for whom the Treasury Board does not represent the employer.

The institutions/organizations to be included in the OLIS II base include:

- parent Crown corporations;
- wholly-owned subsidiaries of Crown corporations (data should be kept separate from the parent);
- Canadian Armed Forces personnel;
- members of the RCMP;
- separate employers (e.g. the National Research Council);
- various other organizations including former government enterprises who retain one or more obligations with respect to official languages.

The information requested from these institutions/organizations relates to three specific parts under the OLA:

- **PART IV Communications with and Services to the Public** (herein referred to as service to the public)
- **PART V Language of Work (includes central and personal services)** (i.e. internal services and supervision)
- **PART VI Participation of English-speaking and French-speaking Canadians** (simply referred to as participation)

## Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

En vertu de l'article 48 de la Loi sur les langues officielles (LLO), le président du Conseil du Trésor doit soumettre au Parlement un rapport annuel. En outre, la Loi confère au Conseil du Trésor le mandat de surveiller et de faire rapport sur l'exécution du Programme des langues officielles.

Le Système d'information sur les langues officielles II (SILO II) permet de répondre aux besoins d'information du Conseil du Trésor sur la situation des programmes de langues officielles dans les institutions/organismes assujettis à la LLO pour lesquelles le Conseil du Trésor ne représente pas l'employeur.

Parmi les institutions/organismes inclus dans le SILO II, mentionnons :

- les sociétés d'État mères;
- les filiales en propriété exclusive des sociétés d'État (dont les données doivent être distinguées et traitées séparément de celles de la société mère);
- le personnel des Forces armées canadiennes;
- les membres de la GRC;
- les employeurs distincts (p. ex. Conseil national de recherche);
- les autres, y incluent les anciens organismes gouvernementaux qui conservent une obligation législative en matière de langues officielles.

Les données que doivent fournir les institutions/organismes portent sur trois parties de la LLO

- **PARTIE IV Communications avec le public et prestation des services** (désignée dans le présent document comme le service au public)
- **PARTIE V Langue de travail** (y compris les services personnels et centraux (désignée comme services internes) et la supervision)
- **PARTIE VI Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise** (désignée tout simplement par le terme « participation »)

## National Occupation Classification / Classification nationale des professions

91 - Managers / <i>Gestionnaires</i>	1 - Senior Managers / <i>Cadres supérieurs</i> 2 - Middle and Other Managers / <i>Cadres intermédiaires et autres administrateurs</i>
92 - Professionals / <i>Professionnels</i>	03 - Professionals / <i>Professionnels</i>
93 - Specialist and Technicians / <i>Spécialistes et techniciens</i>	04 - Semi-professionals and Technicians / <i>Personnel semi- professionnel et technique</i>
94 - Administrative Support / <i>Soutien administratif</i>	05 - Supervisors / <i>Surveillants</i> 07 - Administrative and Senior Clerical Personnel / <i>Personnel administratif et de bureau principal</i> 08 - Skilled Sales and Services Personnel / <i>Personnel spécialisé de la vente et des services</i> 10 - Clerical Personnel / <i>Personnel de bureau</i>
95 - Operational / <i>Exploitation</i>	06 - Supervisors Crafts and Trades / <i>Contremaîtres</i> 09 - Skilled Crafts and Trade Workers / <i>Travailleurs qualifiés et artisans</i> 11 - Intermediate Sales and Service Personnel / <i>Personnel intermédiaire de la vente et des services</i> 12 - Semi-skilled Manual Workers / <i>Travailleurs manuels spécialisés</i> 13 - Other Sales and Service Personnel / <i>Autre personnel de la vente et des services</i> 14 - Other Manual Workers / <i>Autres travailleurs manuels</i>

<b>Table L1 - Internal Services to Bilingual Regions as of March 31st, 2021</b> <b>Tableau L1 - Services internes aux régions bilingues en date du 31 mars 2021</b>	<b>Resources Providing Internal Services / Ressources fournissant des services internes</b>	<b>Resources Serving in English / Ressources servant en anglais</b>	<b>Resources Serving in French / Ressources servant en français</b>
<b>National Capital Region (NCR) / Dans la région de la capitale nationale (RCN)</b>	742	735	549
<b>Ontario North and East / Dans le Nord et l'Est de l'Ontario</b>	0	0	0
<b>Montreal / À Montréal</b>	19	19	18
<b>Bilingual Quebec - Other / Dans les régions bilingues des autres parties du Québec</b>	0	0	0
<b>New Brunswick / Au Nouveau-Brunswick</b>	0	0	0
<b>TOTAL / TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>754</b>	<b>567</b>

<b>Table P1 - Participation by "Province" as of March 31st, 2021</b> <b>Tableau P1 - Participation par "province" en date du 31 mars 2021</b>	<b>The number of supervisors required to be bilingual / Le nombre de superviseurs qui sont tenus d'être bilingues</b>	<b>Of these, the number qualified to carry out their duties in both official languages / Le nombre de ces superviseurs qui peuvent s'acquitter de leurs fonctions de supervision dans les deux langues officielles</b>
<b>To supervise employees in National Capital Region (NCR) / Afin de superviser des employé(e)s dans la région de la capitale nationale (RCN)</b>	302	253
<b>To supervise employees in Ontario North and East / Afin de superviser des employé(e)s dans le Nord et l'Est de l'Ontario</b>	0	0
<b>To supervise employees in Montreal / Afin de superviser des employé(e)s à Montréal</b>	12	12
<b>To supervise employees in Bilingual Quebec - Other / Afin de superviser des employé(e)s dans les régions bilingues des autres parties du Québec</b>	0	0
<b>To supervise employees in New Brunswick / Afin de superviser des employé(e)s au Nouveau-Brunswick</b>	0	0
<b>TOTAL / TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>265</b>

Table P1 - Participation by "Province" as of March 31st, 2021 Tableau P1 - Participation par "province" en date du 31 mars 2021		First Official Language (FOL) / Première langue officielle (PLO)		
Participation by "Province" / Participation par "province"	Total number of employees / Nombre total d'employé(e)s	English / Anglais	French / Français	Incomplete Records / Dossiers incomplets
British Columbia / Colombie-Britannique	9	8	1	0
Alberta / Alberta	89	84	5	0
Saskatchewan / Saskatchewan	0	0	0	0
Manitoba / Manitoba	0	0	0	0
Ontario (excluding NCR) / Ontario (sauf RCN)	58	58	0	0
National Capital Region (NCR) / Région de la capitale nationale (RCN)	1,685	1,248	422	15
Quebec (excluding NCR) / Québec (sauf RCN)	58	10	48	0
New Brunswick / Nouveau-Brunswick	0	0	0	0
Prince Edward Island / Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Nova Scotia / Nouvelle-Écosse	9	9	0	0
Newfoundland and Labrador / Terre-Neuve et Labrador	0	0	0	0
Yukon / Yukon	0	0	0	0
North West Territories / Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut / Nunavut	0	0	0	0
Outside Canada / À l'étranger	0	0	0	0
<b>TOTAL / TOTAL</b>	<b>1,908</b>	<b>1,417</b>	<b>476</b>	<b>15</b>

Table P2 - Participation by Employment Category as of March 31st, 2021 Tableau P2 - Participation par catégorie d'emploi en date du 31 mars 2021		First Official Language (FOL) / Première langue officielle (PLO)		
Participation by Employment Category / Participation par catégorie d'emploi	Total number of employees / Nombre total d'employé(e)s	English / Anglais	French / Français	Incomplete Records / Dossiers incomplets
91 - Managers / Gestionnaires	292	221	70	1
92 - Professionals / Professionnels	1,186	936	240	10
93 - Specialists and Technicians / Spécialistes et techniciens	17	11	6	0
94 - Administrative Support / Soutien administratif	340	214	122	4
95 - Operational / Exploitation	73	35	38	0
<b>TOTAL / TOTAL</b>	<b>1,908</b>	<b>1,417</b>	<b>476</b>	<b>15</b>

**Table S1 - Service to the Public by Bilingual Office or Point of Service as of March 31<sup>st</sup>, 2021**

**Tableau S1 - Service au public par bureau ou point de service bilingue en date du 31 mars 2021**

Choose the name of your institution and the first three columns in the table below will be completed automatically, based on the information in the Burolis application. If an office was not open to the public as of March 31st, please indicate this in the "status" column.

Sélectionnez le nom de votre institution et les trois premières colonnes du tableau ci-dessous se complèteront automatiquement, basées sur les renseignements provenant de l'application Burolis. Si un bureau n'était pas ouvert au public en date du 31 mars, veuillez l'indiquer dans la colonne «statut».

Office Code / Code de Bureau	Province	Location / Emplacement	Status / Statut	Resources serving the public / Ressources servant le public	Resources serving in English / Ressources servant le public en anglais	Resources serving in French / Ressources servant le public en français
11161	Nova Scotia / Nouvelle-Écosse	HALIFAX	Open/Ouvert	3	3	3
11520	Alberta / Alberta	CALGARY	Open/Ouvert	20	20	9
13123	Quebec / Québec	MONTREAL	Open/Ouvert	22	22	22
15038	British Columbia / Colombie-Britannique	VANCOUVER	Open/Ouvert	3	3	1
15736	Ontario / Ontario	OTTAWA	Open/Ouvert	175	174	145
93350	Ontario / Ontario	TORONTO	Open/Ouvert	8	8	3
95736	N/A	N/A	Open/Ouvert	0	0	0
			Open/Ouvert			
			Open/Ouvert			
			Open/Ouvert			
<b>TOTAL / TOTAL</b>				<b>231</b>	<b>230</b>	<b>183</b>

# RÉALISATIONS 2020-2021 POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 41

## 2020-2021 ACHIEVEMENTS FOR THE IMPLEMENTATION OF SECTION 41

Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* /  
Part VII of the *Official Languages Act*

Tombstone Data		Renseignements de base	
<b>Prepared by:</b>		<b>Préparé par :</b>	
Kristine Houde HR Senior Specialist, Policies and Programs /			
<b>Institution's Name:</b>		<b>Nom de l'institution :</b>	
Bank of Canada / Banque du Canada			
<b>Institution's Code:</b>		<b>Code de l'institution :</b>	
BNK			
<b>Minister responsible:</b>		<b>Ministre responsable :</b>	
Tiff Macklem Governor / Gouverneur			
<b>Deputy Head:</b>		<b>Administrateur général :</b>	
Alexis Corbett Managing Director and Chief Human Resources Officer / Directrice générale et chef des Ressources humaines			

<b>Person responsible for official languages (Parts IV, V and VI of the Official Languages Act (OLA)):</b>	<b>Personne responsable des langues officielles (parties IV, V et VI de la Loi sur les langues officielles (LLO)) :</b>
Kristine Houde	
HR Senior Specialist, Policies and Programs	Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines

<b>National coordinator or contact person responsible for the implementation of section 41 (Part VII) of the OLA</b>	<b>Coordonnateur national ou personne-ressource responsable de la mise en œuvre de l'article 41 (partie VII) de la LLO :</b>
Kristine Houde	
HR Senior Specialist, Policies and Programs	Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines

<b>Regional contact person(s) for section 41 of the OLA (if applicable):</b>	<b>Personne(s)-ressource(s) en région pour l'article 41 de la LLO (le cas échéant) :</b>
Kristine Houde	
HR Senior Specialist, Policies and Programs	Spécialiste principale des politiques et programmes, Ressources humaines

<b>Part VII of the Act</b>		<b>Partie VII de la Loi</b>	
	<b>Enhancing the vitality and development of official language minority communities and the advancement of English and French in Canadian society</b>		<b>Favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne</b>
	<i>All federal institutions should answer all of the questions. Information collected through this process is used by Canadian Heritage to prepare the Annual Report on Official Languages, the Best Practices Digests for part VII and various other tools to support federal institutions with the implementation of part VII of the Official Languages Act.</i>		<i>Toutes les institutions fédérales devraient répondre à toutes les questions. Les renseignements recueillis dans le cadre de ce processus sont utilisés par Patrimoine canadien pour préparer le Rapport annuel sur les langues officielles, les Recueils des bonnes pratiques pour la partie VII et d'autres outils pour appuyer les institutions fédérales dans la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.</i>
	<b><u>Ongoing Dialogue</u></b>		<b><u>Dialogues continus</u></b>
1.	How does your institution ensure that it is aware of the priorities and needs of <b>French-speaking communities</b> outside Quebec and <b>English-speaking communities</b> within Quebec?  Please specify the methods used, list the organizations/communities with whom you were in contact, as well as how you took the priorities and needs of these communities into account when planning your activities.		Comment votre institution s'assure-t-elle de connaître les priorités et les besoins des <b>communautés francophones</b> à l'extérieur du Québec et des <b>communautés d'expression anglaise</b> au Québec?  Veuillez préciser les moyens utilisés, identifier les organismes/communautés avec lesquels vous avez été en communication ainsi que la manière dont vous avez tenu compte des priorités et besoins de ces communautés lors de la planification de vos activités.
	The person responsible for Official Languages at the Bank participates regularly in OLCE, CCACOL and OLMC meetings to stay up to date on concerns and issues impacting these groups. Information and resources are shared internally with key groups (i.e., Communications, Public Information, Stakeholder Relations, and departments or project teams who do outreach to the public to ensure that they are aware of/can address any concerns in their communications and outreach strategies.  The Bank has also increased its public outreach program to seek engagement and participation of a broader range of stakeholder groups throughout the country. That program ensures that this increased		La personne responsable des langues officielles à la Banque participe régulièrement à des rencontres organisées par le Centre d'excellence en langues officielles (CELO), le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles (CCSÉLO) et les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) afin de connaître les préoccupations de ces communautés et les questions qui les touchent. Les informations et les ressources sont transmises à des groupes clés de l'organisation (p. ex., le département des Communications, le Service d'information publique, l'Équipe des relations avec les parties prenantes ainsi que d'autres départements ou équipes de projet qui communiquent avec le public) pour qu'ils soient au

	level of engagement is offered in both official languages.	<p>courant de ces préoccupations et puissent y répondre au moyen de leurs stratégies de communication et de sensibilisation.</p> <p>La Banque a aussi étoffé son programme de liaison externe afin de rejoindre et de faire participer un plus grand nombre de parties prenantes dans les différentes régions du pays. Cette participation et ces échanges accrus sont assurés dans les deux langues officielles.</p>
	<b><u>Tangible Results</u></b>	<b><u>Résultats concrets</u></b>
2.	<p>Please highlight the <u>positive measures taken by your institution</u> that enhanced the <b>vitality and development of official language minority communities (OLMC)</b>. Please ensure to include activities taking place in the regions, where applicable.</p> <p>To include in your response: a description of the initiatives, the impacts, the results and the success factors.</p>	<p>Veillez souligner les <u>mesures positives prises par votre institution</u> ayant favorisé <b>l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)</b>. Veuillez inclure des activités qui se tiennent dans les régions, le cas échéant.</p> <p>À inclure dans votre réponse : une description des initiatives, des incidences, des résultats et des facteurs de succès.</p>
	<p>The Bank's mandate does not lend itself to enhancing the vitality and development of official language minority communities (OLMC). However, the Bank ensures that all its communication with the public - i.e., Bank of Canada and Museum websites, press releases, key speeches and reports, are delivered simultaneously in both official languages and speeches are delivered in the official language requested.</p> <p>Through its public outreach in 2020, the Bank for the first time included a broad public consultation with Canadians as part of the Bank's renewal of its Inflation Targeting Agreement with the Government of Canada. That public input was invaluable in informing the Bank's approach. Using a web-based survey supported by a social media campaign, a total of 8,749 Canadians shared their views with the Bank. Of those participating, 3,435 were francophones, with participation from across the country, resulting in a participation rate of 40%.</p> <p>Additionally:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguistic minority communities across Canada can access Bank communications and services of</li> </ul>	<p>Le mandat de la Banque ne se prête pas à l'épanouissement et au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Toutefois, la Banque veille à ce que toutes ses communications avec le public – sites Web de la Banque du Canada et du Musée, communiqués, discours clés, rapports, etc. – soient diffusées simultanément dans les deux langues officielles et que les discours soient prononcés dans la langue officielle demandée.</p> <p>Dans le cadre de son programme de liaison externe, pour la toute première fois, la Banque a mené en 2020 une consultation publique auprès des Canadiens à l'occasion du renouvellement de son entente sur la cible d'inflation conclue avec le gouvernement du Canada. D'une valeur inestimable, les résultats de cette consultation ont guidé l'approche de la Banque. Ce sondage en ligne promu dans les réseaux sociaux a permis de recevoir les points de vue de 8 749 Canadiens et Canadiennes. De ce nombre, 3 435 étaient des francophones des quatre coins du pays, soit 40 % des participants.</p> <p>De plus :</p>

	<p>the same quality as the majority regardless of their location.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguistic minority communities are consulted in the development of programs or policies to assist the Bank in adapting the content of the service or program, or adapting the delivery method, to take into account the linguistic minority's different needs.</li> <li>- The Bank's annual program of Public Opinion and Awareness Research also includes questions soliciting feedback on the clarity and effectiveness of Bank communications in both official languages.</li> <li>- Internal consultations are held with employees representing linguistic minorities across all Bank locations to help shape our policies, programs, and training.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les communautés linguistiques minoritaires à travers le pays peuvent avoir accès aux communications de la Banque et à ses services de la même manière que la majorité sans compromis sur la qualité, peu importe le lieu de résidence.</li> <li>- Les programmes et les politiques de la Banque sont conçus en accord avec les communautés linguistiques minoritaires, dont la consultation aide la Banque à adapter le contenu des services ou programmes, ou leur mode de prestation, pour que soit pris en compte les besoins différents de la minorité linguistique.</li> <li>- Le programme de recherche annuel sur l'opinion publique mené par la Banque comporte un questionnaire dont l'objet est de recueillir l'avis du public sur la clarté et l'efficacité des communications de la Banque dans les deux langues officielles.</li> <li>- Des consultations internes sont conduites dans les différents bureaux de la Banque auprès d'employés issus des minorités linguistiques en vue d'adapter nos politiques, programmes et formations.</li> </ul>
3.	<p>Please highlight the <u>positive measures taken by your institution</u> that contributed to <b>fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society</b>. Please include activities taking place in the regions, if applicable.</p> <p>To include in your response: a description of the initiatives, the impacts, the success factors and the results.</p>	<p>Veillez souligner les <u>mesures positives prises par votre institution</u> ayant contribué à la <b>promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne</b>. Veuillez inclure des activités qui se tiennent dans les régions, le cas échéant.</p> <p>À inclure dans votre réponse : une description des initiatives, des incidences, des résultats et des facteurs de succès.</p>
	<p>The Bank ensures that all its communication with the public - i.e., Bank of Canada and Museum websites, press releases, and reports - are delivered simultaneously in both official languages. Key speeches are delivered in the official language requested.</p> <p>When the Bank receives a request from an organization to deliver a speech, it's in the language requested by the organization, but it also includes some content in the other language. Public speeches are also posted on the Bank's website before the speech starts, so that members of the public can access the speech in the language of their choice. When the speech is delivered in person, the media</p>	<p>La Banque veille à ce que toutes ses communications avec le public – sites Web de la Banque du Canada et du Musée, communiqués, rapports, etc. – soient diffusées simultanément dans les deux langues officielles. Les discours clés sont prononcés dans la langue officielle demandée.</p> <p>La Banque reçoit des demandes pour prononcer des discours dans la langue choisie par les organisations hôtes. Toutefois, elle intègre dans chaque discours du contenu dans l'autre langue officielle. Les discours publics sont également publiés sur le site Web de la Banque avant le début du discours pour que les membres du public y aient accès dans leur langue de préférence. Lorsque les discours sont prononcés en</p>

	<p>attaché brings copies of the speech in both official languages</p> <p>With the closure of the Museum due to COVID restrictions on March 18, 2020, the Museum has greatly increased its online presence with the production of more educational materials, all of which is available in both official languages.</p>	<p>personne, notre attaché de presse met à disposition de l'assistance des exemplaires du discours dans les deux langues officielles.</p> <p>La fermeture des locaux imposée le 18 mars 2020 par les restrictions sanitaires a amené le Musée à être beaucoup plus présent sur la Toile grâce à la production d'un nombre accru de contenus éducatifs, qui sont tous disponibles dans les deux langues officielles.</p>
	<p><b><u>Key Collaborations contributing to results</u></b></p>	<p><b><u>Collaborations clés contribuant aux résultats</u></b></p>
<p>4.</p>	<p>Did your institution collaborate with <b>other federal institutions</b> or <b>partners</b> (sectoral working groups, municipalities, provinces/territories, post-secondary institutions, the private sector) on a program, project or other initiative to enhance the vitality and development of official language minority communities and/or the advancement of English and French in Canadian society?</p> <p>To include in your response: a description of these collaborations and partnerships, the results achieved as well as the success factors.</p>	<p>Votre institution a-t-elle collaboré avec <b>d'autres institutions fédérales</b> ou <b>partenaires</b> (groupes de travail sectoriels, municipalités, provinces/territoires, institutions post-secondaires, le secteur privé) dans le cadre d'un programme, d'un projet ou de toute autre initiative visant l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et/ou la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne?</p> <p>À inclure dans votre réponse : une description de ces collaborations et partenariats, des résultats obtenus ainsi que des facteurs de succès.</p>
	<p>While the Bank did not collaborate directly with other federal institutions or partners on initiatives, the person responsible for Official Languages at the Bank participated in various meetings and information sessions organized by OLCE and organizations representing OLMC to provide input and feedback when solicited to help inform OLMC work. Reports published by OLMC were also shared with Bank partners to increase awareness and inform our work where applicable.</p> <p>Additionally, when cultural events and resources were shared by OLCE or OLMC partners that was timely and of interest to our employees, this information was shared internally to encourage their participation. This has had the added benefit of supporting our culture of bilingualism at the Bank.</p>	<p>Même si la Banque n'a pas collaboré directement avec d'autres institutions fédérales ou partenaires dans le cadre d'initiatives, la personne responsable des langues officielles à la Banque a participé à diverses rencontres et séances d'information organisées par le Centre d'excellence en langues officielles (CELO) et des organismes représentant des CLOSM afin de formuler des recommandations, au besoin, pour guider les travaux visant les CLOSM. Les rapports publiés par les CLOSM ont aussi été transmis aux partenaires de la Banque dans le but de les sensibiliser et d'orienter le travail de l'institution, le cas échéant.</p> <p>De plus, lorsque la Banque a été informée de l'existence d'activités culturelles et de ressources par le CELO ou des partenaires des CLOSM qui étaient opportunes ou d'intérêt pour ses employés, l'information a été transmise à ces derniers afin d'encourager leur participation. Cela a aussi eu comme avantage d'appuyer la culture de bilinguisme de l'organisation.</p>

	<u>COVID-19</u>	<u>COVID-19</u>
	The COVID-19 pandemic is a situation resulting in extensive government measures implemented to support Canadians, including Official language minority communities (OLMC).	La pandémie de la COVID-19 est une situation qui a entraîné la mise en place de mesures gouvernementales importantes de grande envergure pour soutenir les Canadiens, incluant les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).
5.	Did your institution take part in COVID-19 response measures? If so, how did you consider the needs of OLMC and the advancement of English and French in the application of these measures?  Please describe your activities as well as the results.	Votre institution a-t-elle mis en place des mesures en réponse à la COVID-19? Si oui, comment avez-vous considéré les besoins des CLOSM et la promotion du français et de l'anglais dans l'application de ces mesures?  Veuillez décrire vos activités ainsi que les résultats.
	<p>As the crisis hit, the Bank worked quickly to analyze the economic fallout of COVID-19 in Canada and around the world, and designed and implemented an array of programs and policies to support the economy and the financial system. These included the deployment of unprecedented tools to keep markets functioning and credit available and then later to provide the monetary policy stimulus needed to support economic recovery. To address critical liquidity shortfalls in the financial system, the Bank designed and implemented 11 exceptional programs, 8 of which were entirely new. These included the new Standing Term Liquidity Facility, purchase programs for corporate and provincial bonds, and our Government Bond Purchase Program.</p> <p>Information on the Bank's actions was communicated simultaneously in both official languages, and information on the scope and reach of the Bank's actions were regularly reported and updated in both languages. All the Bank's key objectives were communicated through channels that were accessible and transparent to Canadians.</p> <p>Given the nature of its critical operations, the Bank's quick implementation of mandatory telework also relied on swift, clear communications to provide all employees with the links and resources they needed to support their work during COVID. All information</p>	<p>Quand la crise a frappé, la Banque s'est vite mise à analyser les répercussions économiques de la COVID-19 au Canada et autour du monde, et a mis au point une série de programmes et de politiques visant à soutenir l'économie et le système financier. C'est ce qui a mené, entre autres, à la mise en œuvre d'outils sans précédent, tout d'abord dans le but de préserver le fonctionnement des marchés et soutenir le crédit, et plus tard d'apporter le degré de détente monétaire nécessaire pour appuyer la reprise économique. Afin de pallier le grave manque de liquidités dans le système financier, la Banque a mis en œuvre onze dispositifs exceptionnels, dont huit étaient entièrement nouveaux. Parmi ceux-ci, le mécanisme permanent d'octroi de liquidités à plus d'un jour, les programmes d'achat d'obligations de sociétés et d'obligations provinciales, ainsi que le Programme d'achat d'obligations du gouvernement du Canada.</p> <p>Les informations sur les mesures prises par la Banque ont été communiquées simultanément dans les deux langues officielles, et les informations sur la portée et l'étendue de ces mesures ont été régulièrement diffusées et mis à jour dans les deux langues. Tous les objectifs clés de la Banque ont été annoncés par le biais de canaux qui étaient accessibles à la population canadienne et transparents.</p> <p>Compte tenu de la nature de ses activités essentielles, la Banque a rapidement imposé le</p>

	<p>was available in both official languages. While most Bank employees were teleworking, 10% of staff remained on site to perform task that cannot be performed remotely. This new environment also required immediate information and support to ensure employees understood the new protocols in place, and that the signage and instructions were readily available. All communications were produced and released simultaneously in both languages.</p>	<p>télétravail et a misé sur des communications rapides et claires afin de fournir à tous ses employés les liens et les ressources nécessaires pour soutenir leur travail durant la pandémie. Toutes les informations étaient accessibles dans les deux langues officielles. Même si la plupart des employés de la Banque télétravaillaient, 10 % du personnel est resté sur place pour effectuer les tâches qui ne peuvent pas être accomplies à distance. Dans ce nouveau contexte de travail, la Banque a dû fournir immédiatement des précisions et du soutien à ses employés pour qu'ils comprennent les nouveaux protocoles en place. Elle a dû aussi préparer rapidement la signalisation et les instructions. Toutes ces communications ont été produites et diffusées simultanément dans les deux langues officielles.</p>
--	---	---