



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

Canada



Évaluation du Programme d'appui aux droits linguistiques

Direction des services d'évaluation

Le 5 février 2016



This publication is also available in English.

Cette publication est disponible en format PDF accessible
à l'adresse internet suivante : <http://www.pch.gc.ca>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
No de cat. : CH7-32/2016F-PDF
ISBN : 978-0-660-04406-4

Table des matières

Sommaire	i
1. Introduction et contexte	1
1.1 Aperçu du PADL	1
1.1.1 Origine	1
1.1.2 Objectifs.....	1
1.1.3 Activités	2
1.1.4 Gouvernance.....	3
1.1.5 Ressources	4
1.2 Contexte, objectifs et questions d'évaluation.....	5
2. Méthodologie de l'évaluation	7
2.1 Cadre méthodologique	7
2.2 Contraintes et limites de l'évaluation.....	9
3. Constatations	10
3.1 Pertinence	10
3.1.1 Besoin continu du programme	10
3.1.2 Conformité aux priorités du gouvernement.....	12
3.1.3 Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement	13
3.2 Rendement (efficacité, efficience et économie).....	14
3.2.1 Réalisation des résultats escomptés	14
3.2.2 Démonstration d'efficience et d'économie.....	24
4. Conclusions	27
5. Recommandation	30
Annexe A – Matrice d'évaluation	31
Annexe B – Résultats visés, activités principales, indicateurs de rendement et cibles du PADL	35
Annexe C – Modèle logique du programme Mise en valeur des langues officielles	38
Annexe D – Modèle logique du programme Développement des communautés de langue officielle.....	39
Annexe E – Architecture d'alignement des programmes de PCH pour 2014-2015	40

Liste des tableaux

Tableau 1 : Rapport financier des revenus et des dépenses du PADL de 2009-2010 à 2013-2014.	5
Tableau 2 : Satisfaction des participants et nombre de secteurs abordés lors des tables de concertation et des rencontres annuelles organisées par le PADL.....	16
Tableau 3 : Statistiques de participation, de satisfaction et de secteurs abordés lors des rencontres régionales organisées par le PADL	17
Tableau 4 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées pour le volet 1 « Information et promotion » du PADL selon l'année financière.....	19
Tableau 5 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées et niveau de satisfaction des demandeurs selon l'année financière pour le volet 2 « MARC » du PADL.....	21
Tableau 6 : Nombre de demandes au volet 3 « Recours judiciaires » reçues et approuvées selon le domaine juridique, le type de recours et l'année de mise en œuvre.....	22
Tableau 7 : Calcul du pourcentage des frais administratifs selon le budget approuvé	25

Liste des diagrammes

Diagramme 1 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées selon le volet du PADL et l'année financière.....	11
Diagramme 2 : Nombre d'invités, de participants et pourcentage de participation aux tables de concertation et aux rencontres annuelles selon l'année financière	15
Diagramme 3 : Statistiques de fréquentation du site Web du PADL.....	19
Diagramme 4 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées et pourcentage d'approbation pour le volet 3 « Recours judiciaires »	23

Liste des sigles ou acronymes

CLO	Commissaire aux langues officielles
CLOSM	Communautés de langue officielle en situation minoritaire
CPIMRÉ	Comité de la planification intégrée, de la mesure du rendement et de l'évaluation
DCLO	Développement des communautés de langue officielle
DSÉ	Direction des services d'évaluation de Patrimoine canadien
FCFA	Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada
GRP	Groupe de recherche sur les politiques de Patrimoine canadien
GTÉ	Groupe de travail sur l'évaluation
LLO	<i>Loi sur les langues officielles</i>
MARC	Modes alternatifs de résolution de conflits
MVLO	Mise en valeur des langues officielles
PADL	Programme d'appui aux droits linguistiques
PALO	Programmes d'appui aux langues officielles
PCH	Ministère du Patrimoine canadien
PCJ	Programme de contestation judiciaire
PRA	Prairie Research Associates, Inc.
QCGN	Quebec Community Groups Network
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
UO	Université d'Ottawa

Sommaire

Aperçu du programme et de l'évaluation

Le Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL) a été créé à la suite d'une entente hors cour conclue en 2008 entre le gouvernement fédéral canadien, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) et le commissaire aux langues officielles du Canada (CLO). Cette entente hors cour est intervenue dans le cadre d'un recours juridique entrepris par la FCFA en réponse à la décision du gouvernement canadien d'abolir le Programme de contestation judiciaire (PCJ) en 2006.

Le PADL vise trois objectifs :

- promouvoir la connaissance des droits linguistiques par l'éducation publique, notamment des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM);
- donner accès à un processus de modes alternatifs de résolution de conflits afin de résoudre les conflits hors cour;
- appuyer les recours judiciaires qui permettent l'avancement et la clarification des droits lorsqu'il s'agira de causes types et que les recours à un processus de résolution de conflits auront échoués.

En vertu de ces objectifs, le PADL vise les droits relatifs aux langues officielles garantis par l'interprétation ou l'application de l'article 93 ou 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* ou garantis par l'article 23 de la *Loi sur le Manitoba de 1870* ou par les articles 16 à 23 de la *Loi constitutionnelle de 1982* ou par des dispositions constitutionnelles équivalentes ou la clarification de l'aspect linguistique de la liberté d'expression garantie par l'article 2 de la *Charte canadienne des droits et libertés* lorsque cette liberté est invoquée dans une cause intéressant une minorité de langue officielle.

Aux trois objectifs du PADL correspondent trois volets opérationnels :

- Volet 1 « Information et promotion » consacré à l'information publique, à la diffusion des connaissances et à la réalisation d'études d'impact;
- Volet 2 « Modes alternatifs de résolution de conflits (MARC) » consacré à la médiation, à l'arbitrage et à la résolution consensuelle des différends impliquant les droits couverts par le PADL;
- Volet 3 « Recours judiciaires » consacré au financement de causes types portées devant les tribunaux et mettant en cause les droits couverts par le PADL.

Le PADL est sous la responsabilité générale de Patrimoine canadien (PCH). À la suite d'un processus concurrentiel, l'Université d'Ottawa (UO) a été sélectionnée comme gestionnaire du PADL et un premier accord de contribution a été signé en 2009. L'UO est chargée de la mise en œuvre et de la gestion du programme. Un comité d'experts externes, créé spécifiquement pour le PADL et composé de juristes, de représentants des communautés linguistiques minoritaires et d'un spécialiste en résolution de conflits, vient compléter la structure de gestion. Les membres du comité d'experts sont désignés par le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles.

La présente évaluation couvre les exercices financiers de 2009-2010 à 2013-2014. Pour cette période, les dépenses réelles du PADL correspondaient aux budgets prévus de 7,1 millions de dollars pour cinq ans¹.

L'évaluation a été réalisée conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et visait à rendre compte des résultats obtenus depuis le lancement du PADL afin de soutenir la prise de décisions par les cadres supérieurs. L'évaluation aborde les questions de pertinence et de rendement, y compris l'efficacité, l'efficience et l'économie, conformément à la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) de 2009.

La présente évaluation du PADL était prévue dans le Plan d'évaluation ministériel 2014-2015 à 2018-2019 et est menée, en partie, à l'interne par la Direction des services d'évaluation (DSÉ) avec l'apport du Groupe de recherche sur les politiques (GRP) de PCH et de consultants externes. Un Groupe de travail sur l'évaluation (GTÉ) a été mis sur pied pour guider le déroulement de cette évaluation. L'évaluation a fait appel à trois sources d'information :

- une revue documentaire, incluant les dossiers administratifs et les sites Web du PADL
- une revue de la littérature
- des entrevues avec des intervenants clés, dont trois experts membres du Barreau canadien.

Les constatations de l'évaluation portent sur une série de questions ayant trait à la pertinence du PADL (besoin continu du programme, conformité aux priorités du gouvernement et harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement) et à son rendement (réalisation des résultats escomptés et démonstration d'efficience et d'économie).

Besoin continu du programme

Le PADL est le résultat d'une entente hors cour entre le gouvernement fédéral, la FCFA et le CLO. Puisque cette entente lui confère un statut de permanence, le programme répond à un besoin manifeste exprimé par les parties signataires. Le PADL a reçu un total de 161 demandes de financement et en a financé 123 de 2009-2010 à 2013-2014. Ces chiffres reflètent en eux-mêmes le besoin continu du PADL. L'opinion unanime des intervenants clés interviewés confirme ce besoin. Selon eux, le PADL est nécessaire à l'égalité des deux langues officielles et, comme le nombre de litiges se maintient, les besoins de financement des plaignants existeront toujours. Sans appui financier, plusieurs d'entre eux ne porteraient pas plainte auprès des tribunaux. Par conséquent, plusieurs causes types des CLOSM ne seraient pas portées devant les tribunaux. Toujours selon les intervenants clés, le vieillissement de la population dans certaines CLOSM et l'augmentation de l'émigration interprovinciale et du nombre de nouveaux immigrants créent une augmentation des besoins au rythme de l'accroissement de la population en nombre et en diversité. Les immigrants francophones issus de minorités visibles font notamment face à des défis considérables sur le plan de l'accès à la justice, et comme nouveaux arrivants, ils ne connaissent pas toujours la nature et l'étendue de leurs droits². Les défis

¹ Source : Rapport financier des revenus et des dépenses 2009-2010 à 2013-2014.

² Clinique juridique communautaire de l'Université d'Ottawa (2000), *Les minorités visibles francophones et l'accès à la justice en Ontario*, Ottawa, Université d'Ottawa.

engendrés en matière de respect des droits constitutionnels linguistiques attestent aussi des besoins actuels auxquels répond le PADL.

Conformité aux priorités du gouvernement

Le gouvernement fédéral a renouvelé l'accord de contribution avec l'UO pour la gestion du PADL jusqu'à 2017 et a reconduit la Feuille de route pour les langues officielles jusqu'à 2017-2018, soulignant ainsi l'importance qu'il accorde aux enjeux liés aux langues officielles. Le PADL, en encourageant l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du pays, contribue par ailleurs également à l'atteinte du résultat stratégique 2 de PCH qui vise à ce que « les Canadiens partagent, expriment et apprécient leur identité canadienne » (voir l'annexe E).

Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement

Le PADL permet au gouvernement fédéral d'assumer ses responsabilités nationales et internationales en lien avec la protection des droits linguistiques. Au niveau national, l'action du gouvernement fédéral est guidée par la *Loi constitutionnelle de 1867*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur le Manitoba de 1870*, des documents précisant des droits fondamentaux de nature constitutionnelle qui ne peuvent pas être ignorés par le gouvernement. De plus, la *Loi sur les langues officielles* (LLO) vient garantir des droits linguistiques supplémentaires qui ne sont pas inscrits dans les documents constitutionnels. Au niveau international, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, ratifié par le Canada, assure à toute personne une protection égale et efficace contre toute discrimination, notamment de langue, et protège également spécifiquement les droits des minorités linguistiques.

PCH a le mandat d'assurer la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais et à la promotion et au développement des minorités francophones et anglophones du Canada et de veiller à la mise en œuvre de certains articles de la LLO relativement à la promotion du français et de l'anglais.

Certains intervenants clés sont d'avis que le gouvernement a une obligation constitutionnelle en matière de promotion et de protection des droits linguistiques³. Comme il fait la promotion de la connaissance et de la compréhension accrues des droits linguistiques et appuie les plaignants qui désirent faire respecter leurs droits, le PADL est selon eux un moyen adéquat pour protéger ces droits et pour veiller au dynamisme des CLOSM.

Réalisation des résultats escomptés

Les intervenants clés consultés reconnaissent que le PADL fait des efforts importants et bien ciblés dans le cadre du volet 1 « Information et promotion », notamment par le truchement de l'élaboration d'outils avec les CLOSM. Ces efforts se sont traduits par l'organisation de tables de concertation, de rencontres annuelles et de rencontres régionales à l'échelle du pays qui ont

³ Le gouvernement n'a pas d'obligation constitutionnelle relativement à la promotion et à la protection des droits linguistiques. Cette obligation est imposée par la *Loi sur les langues officielles* qui, bien que de nature quasi constitutionnelle, n'est pas intégrée à la Constitution canadienne en tant que telle.

permis d'aborder plusieurs thèmes d'intérêt pour les bénéficiaires ultimes. Pendant la période visée par l'évaluation, une douzaine de rencontres ont été organisées, abordant une quinzaine de thèmes clés pour la population canadienne tels que la santé, la justice, l'éducation, les médias et la culture et impliquant la participation de plus de 700 personnes. Bien qu'un grand nombre d'intervenants aient été invités à participer aux tables de concertation et aux rencontres annuelles depuis le début du PADL, les taux de participation ont décru, mais demeurent tout de même au-delà des cibles prévues.

Des renseignements concernant l'existence du PADL et le rôle qu'il joue ont été diffusés par l'intermédiaire de nombreux articles et reportages dans la presse, par la distribution de matériel publicitaire divers et par la mise en ligne d'un site Web dont la fréquentation (environ 500 visites par mois en moyenne) dépasse les cibles prévues, malgré une certaine stagnation ces dernières années.

Le volet 1 « Information et promotion » du PADL a permis le financement de 18 études d'impact sur les 19 dossiers reçus ou environ 4,5 demandes financées par année. Ce petit nombre dépasse néanmoins la cible de deux à quatre demandes financées par année.

Les intervenants clés ont par ailleurs des avis divergents sur certains aspects du volet 1 « Information et promotion », notamment quant à la pertinence de faire de la sensibilisation auprès de la population en général. D'autres suggèrent une réduction des budgets qui y sont alloués ou même son abolition complète au bénéfice du volet 3 « Recours judiciaires ».

Pour le volet 2 « MARC », 36 demandes de financement ont été reçues et 27 ont été approuvées pendant la période évaluée. La liste nationale de professionnels des MARC a été éliminée du PADL, car les demandeurs de financement n'y faisaient pas appel. La majorité des intervenants clés font valoir que très peu de MARC ont mené à une entente à l'amiable (seulement deux). L'absence de résultats probants pousse une majorité des intervenants clés à recommander de rendre le volet 2 « MARC » facultatif, voire de l'abolir. Cette opinion est renforcée par les réserves exprimées par la communauté juridique qui est d'avis que le domaine des droits constitutionnels ne se prête pas bien aux exercices de médiation.

Le volet 3 « Recours judiciaires » est le plus important du PADL pour ce qui est des demandes reçues (106) et financées (78) de 2009-2010 à 2013-2014 et touche le droit scolaire, les notions d'égalité, de services et de communications et les aspects législatifs et judiciaires. Le nombre de demandes reçues est en augmentation alors que le pourcentage d'approbation chute depuis 2011-2012. Ceci peut s'expliquer notamment par le fait qu'en décembre 2010, le comité d'experts a adopté une proposition visant à augmenter le montant maximal prévu pour les litiges en première instance de 85 000 \$ à 125 000 \$. Un financement accru de ce volet pourrait permettre d'augmenter le nombre de demandes financées et ainsi augmenter le pourcentage d'approbation ou encore permettre d'augmenter le montant de financement des demandes approuvées.

Les intervenants clés interviewés ont des avis divergents quant à la contribution du volet 3 « Recours judiciaires » à l'avancement et à la clarification des droits linguistiques. Certains croient que le PADL y contribue déjà et pourrait continuer à y contribuer par le nombre de causes types appuyées. À l'inverse, d'autres concluent qu'avec l'accroissement de la durée et la

complexité des causes, les coûts augmentent et le programme joue, par conséquent, un rôle plutôt symbolique. Plusieurs intervenants clés sont cependant d'avis que, malgré qu'il soit relativement modeste, l'appui financier du PADL n'est pas négligeable et peut créer un effet d'entraînement en encourageant les individus et les organisations à revendiquer leurs droits linguistiques.

Démonstration d'efficience et d'économie

Les dépenses du PADL, de l'ordre de 6 935 950 dollars, ont respecté le budget prévu pour l'ensemble de la période d'évaluation, soit 7 100 000 dollars. À 24,3 pour cent en moyenne, les coûts administratifs sont demeurés en deçà de la limite de 30 pour cent du budget, soit 450 000 dollars par année comme prévus dans l'entente hors cour.

Le PADL est une initiative unique en son genre. Il semble qu'il n'y ait aucune initiative qui vise des résultats similaires en matière de droits constitutionnels linguistiques, ce qui limite l'analyse sur l'utilisation judicieuse des ressources affectées au PADL.

Les intervenants clés sont cependant d'avis que les ressources du PADL sont utilisées de façon pertinente et judicieuse, mais qu'elles sont globalement insuffisantes. Les budgets ne correspondent ainsi pas, selon eux, à la réalité des frais judiciaires d'aujourd'hui. Certains intervenants clés recommandent d'ailleurs le transfert de fonds des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours judiciaires » ou même l'élimination complète des deux premiers au profit du troisième volet.

Par contre, les documents de programme et les intervenants clés confirment la flexibilité de l'accord de contribution qui a permis de redistribuer des fonds assignés aux volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours judiciaires » afin de répondre à l'afflux de demandes de financement de recours judiciaires au fil des années. Les intervenants clés soulignent par ailleurs la gestion efficace du programme par l'UO et le PADL qui assure un suivi des processus et des normes de service.

Les intervenants clés n'identifient pas d'autres façons de faire qui seraient plus efficaces. Ils précisent par ailleurs qu'il est encore tôt dans la mise en œuvre du PADL pour en modifier les modalités bien qu'ils suggèrent d'abolir les volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » au profit du volet 3 « Recours judiciaires ». Le PADL est complémentaire à d'autres activités de promotion des langues officielles menées par le gouvernement du Canada et par les provinces et territoires.

Recommandation

Recommandation 1

En guise de préparation au prochain accord de contribution, le sous-ministre adjoint du secteur Citoyenneté, patrimoine et régions devrait consulter les parties prenantes afin de mieux cibler son intervention pour accroître l'impact de chacun des volets du programme, particulièrement en ce qui a trait au volet « MARC ».

1. Introduction et contexte

Le présent rapport communique les résultats de l'évaluation du Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL) administré par le ministère du Patrimoine canadien (PCH). Les pages suivantes présentent un aperçu du PADL, précisent le contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation et résument les objectifs et les questions qui s'y rattachent.

La suite du rapport décrit la méthodologie de l'évaluation, énonce les principales constatations relatives à la pertinence et au rendement du PADL, formule les grandes conclusions de l'étude et propose des recommandations à l'intention des décideurs. Le rapport se termine par des annexes qui fournissent de plus amples renseignements sur le programme.

1.1 Aperçu du PADL

1.1.1 Origine

Le Programme de contestation judiciaire (PJC), initié en 1978 pour les droits linguistiques et élargi en 1985 pour couvrir les droits à l'égalité en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés. Il a facilité l'accès à la justice pour les communautés marginalisées et favorisé la sensibilisation et la compréhension des droits des canadiens en vertu de la Charte.

Le PJC a financé des causes types d'intérêt nationale afin de clarifier les droits linguistiques constitutionnels et l'égalité des droits par rapport à la législation fédérale, la politique, les programmes et les pratiques.

L'abolition du PCJ en 2006 donna lieu à une poursuite devant les tribunaux. La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a déposé une demande à la Cour fédérale déclarant que la décision d'abolir le programme était une violation de la *Loi sur les langues officielles*. C'est dans ce contexte que le PADL, financé par PCH, a été créé en 2008, à la suite d'une entente hors cour intervenue entre la FCFA, le gouvernement du Canada et le Commissaire aux langues officielles (CLO). À l'époque, le gouvernement s'est également engagé à honorer tous les engagements envers les bénéficiaires qui avaient été approuvés par le PJC avant le 25 septembre 2006 et ce, jusqu'à l'épuisement des recours disponibles.

L'entente hors cour énonce les termes sous lesquels le PADL est mis en œuvre (c.-à-d. les trois volets du programme, les droits linguistiques couverts, la façon d'administrer le PADL, son budget, etc.). Il a été convenu que le ministre de PCH finance ce nouveau programme à même les ressources existantes des Programmes d'appui aux langues officielles (PALO) à compter de 2009-2010.

1.1.2 Objectifs

Les objectifs du PADL sont :

- de promouvoir la connaissance des droits linguistiques par l'éducation publique;
- de donner accès à un processus de modes alternatifs de résolution de conflits afin de résoudre les conflits hors cour;

- d'appuyer les recours judiciaires qui permettent l'avancement et la clarification des droits lorsqu'il s'agira de causes types et que les recours à un processus de résolution de conflits auront échoués.

En vertu de ces objectifs, le PADL vise les droits relatifs aux langues officielles garantis par l'interprétation ou l'application de l'article 93 ou 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* ou garantis par l'article 23 de la *Loi sur le Manitoba de 1870* ou par les articles 16 à 23 de la *Loi constitutionnelle de 1982* ou par des dispositions constitutionnelles équivalentes ou la clarification de l'aspect linguistique de la liberté d'expression garantie par l'article 2 de la *Charte canadienne des droits et libertés* lorsque cette liberté est invoquée dans une cause intéressant une minorité de langue officielle⁴.

1.1.3 Activités

Dans cette optique, les activités du PADL touchent trois volets, correspondant à ses trois objectifs :

1. **Information et promotion** : Ce volet s'adresse au public canadien dans son ensemble et de façon plus particulière aux communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Il permettra d'appuyer notamment des initiatives qui favorisent la vulgarisation et la diffusion d'information sur les droits linguistiques. Le PADL réalisera des projets visant l'amélioration générale des connaissances sur les droits linguistiques constitutionnels au Canada. Pour ce faire, il pourra réaliser des consultations stratégiques, créer des outils d'information et de communication et mener des études d'impact sur les décisions judiciaires. Un deuxième bloc d'activités regroupera les mesures de promotion du PADL lui-même. Le gestionnaire sera chargé de maintenir une image de marque du PADL qui sera utilisée sur tous les articles promotionnels et qui permettra de distinguer les activités du PADL de celles de son gestionnaire⁵.
2. **Modes alternatifs de résolution de conflits (MARC) incluant des études exploratoires** : L'objectif de ce volet est de résoudre les conflits liés aux droits linguistiques visés par le PADL en favorisant la résolution hors cour (p. ex. médiation, négociation). Le PADL contribuera à rembourser la préparation des dossiers des requérants et les services professionnels en résolution de conflits. L'aide financière est accordée à condition que les demandes concernent les droits linguistiques constitutionnels et qu'elles soient acceptées par le comité d'experts⁶.
3. **Recours judiciaires** : Ce volet vise à permettre à des individus ou à des groupes représentant des individus ou des groupes de porter devant les tribunaux un litige non résolu relatif à un droit linguistique visé par le PADL ou d'intervenir dans un tel litige. Le litige doit constituer une cause type, susceptible de faire avancer l'état du droit. Une cause type a été définie par le comité d'experts du PADL de manière à inclure une cause qui

⁴ Accord de contribution du PADL.

⁵ Brynaert & Associé. e. s. (2011), *Programme d'appui aux droits linguistiques : Rapport d'évaluation de mi-parcours*, Ottawa, Rapport rédigé par Matthieu Brennan.

⁶ Accord de contribution du PADL.

présente un problème ou une question qui n'a jamais été tranché par un tribunal ou une cause qui pose une question qui a déjà fait l'objet d'une décision par un tribunal de niveau inférieur, mais qui est susceptible d'aller plus loin à la suite d'un appel ou une cause posant une question qui a déjà été tranchée plus d'une fois par les tribunaux, mais pour laquelle les jugements rendus demeurent contradictoires. L'évaluation de l'importance du litige et son financement seront réexaminés à chaque étape du processus judiciaire. Pour être admissible à l'aide prévue au volet 3 « Recours judiciaires », il devra être déterminé que des efforts de résolution de conflits ont été menés de bonne foi et ont échoué.⁷

1.1.4 Gouvernance

1.1.4.1 PCH/Université d'Ottawa

Le PADL est mis en œuvre sous la responsabilité générale de PCH et est administré par l'Université d'Ottawa (UO), qui est devenue gestionnaire du PADL à la suite d'un processus concurrentiel, le 9 septembre 2009⁸.

Le gestionnaire doit rendre compte à PCH de ses activités et de l'utilisation appropriée des fonds qui lui sont confiés. Plus spécifiquement, les rôles et responsabilités du gestionnaire sont les suivants :

- mettre en œuvre et assurer la prestation du PADL;
- gérer le budget annuel global du PADL;
- fournir des rapports périodiques à PCH sur les activités;
- s'assurer que toutes les conditions de l'accord de contribution sont remplies;
- déterminer et mettre en œuvre des mécanismes de communication et de concertation pour assurer un lien continu avec les communautés;
- assurer la mise en place d'une équipe dédiée à la mise en œuvre du PADL qui :
 - fournit les services de secrétariat au comité d'experts;
 - développe et recommande les documents de programme;
 - développe et recommande les documents pour approbation par le comité d'experts;
 - analyse les dossiers et fait des recommandations au comité d'experts pour un appui du PADL aux trois volets;
 - met en œuvre et gère les activités du PADL;
 - participe à l'évaluation interne des activités du PADL.

⁷ *Ibid.*

⁸ Programme d'appui aux droits linguistiques. Rapport annuel 2009-2010.

1.1.4.2 Comité d'experts

Le comité d'experts externes, créé spécifiquement pour le PADL, joue un rôle crucial dans sa mise en œuvre ainsi que dans ses activités continues. Les rôles et responsabilités du comité d'experts sont les suivants :

- sélectionner les dossiers qui seront financés par chacun des trois volets du programme sur la base de son évaluation de l'état du droit, des besoins des communautés et des objectifs et des lignes directrices du PADL;
- guider le développement et approuver le cadre d'analyse des dossiers et les paramètres de financement pour les différents volets du PADL;
- conseiller le gestionnaire quant à la répartition de l'enveloppe financière pour les différents volets du PADL;
- conseiller le gestionnaire quant aux mécanismes appropriés de communication et de concertation pour assurer un lien continu avec les communautés;
- guider et fournir de la rétroaction au personnel sur leurs activités d'appui au comité.

Le comité est composé de neuf membres désignés par le ministre de PCH après sollicitation de propositions de candidatures auprès d'organismes tels que la FCFA, le Quebec Community Groups Network (QCGN) et l'Association du Barreau canadien. Une fois désignés, les membres du comité sont totalement indépendants du ministre et ne rendent des comptes qu'au gestionnaire du PADL.

Les neuf membres du comité seront répartis de la façon suivante :

- quatre juristes;
- trois personnes provenant du milieu communautaire francophone minoritaire;
- une personne provenant du milieu communautaire minoritaire anglophone;
- une personne spécialisée en modes alternatifs de résolution de conflits.

Les neuf membres ont une représentation équilibrée (compétences, région et langue). Le mandat normal prévu des membres du comité est de trois ans, le comité original devant être composé de manière à ce que pas plus de trois membres terminent leur mandat en même temps.

1.1.5 Ressources

Comme prescrit dans l'entente hors cour, le financement du PADL s'est élevé à 1,5 million de dollars annuellement (à l'exception de la première année où le PADL a reçu 1,1 million de dollars de PCH)⁹. Le Tableau 1 présente le budget détaillé et les dépenses annuelles du PADL de 2009-2010 à 2013-2014.

⁹ Source : Rapport financier des revenus et des dépenses 2009-2010 à 2013-2014.

Tableau 1 : Rapport financier des revenus et des dépenses du PADL de 2009-2010 à 2013-2014

Rubrique	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013 ¹⁰	2013-2014	TOTAL
Budget approuvé	1 100 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	7 100 000
Dépenses						
Administration	155 935	383 345	450 000	393 750	342 048	1 725 078
Frais exceptionnels de démarrage	230 000					230 000
Volet 1 : « Information et promotion »	63 392	226 364	241 204	220 149	190 699	941 808
Volet 2 : « MARC »	69 555	31 613	114 446	68 837	285 903	570 354
Volet 3 : « Recours judiciaires »	546 396	733 281	690 420	817 264	681 350	3 468 710
Dépenses totales	1 065 278	1 374 603	1 496 070	1 500 000	1 500 000	6 935 950

Source : Les données proviennent des rapports annuels de l'UO et des données fournies par le programme à PCH.

1.2 Contexte, objectifs et questions d'évaluation

La présente évaluation du PADL était prévue dans le Plan d'évaluation ministériel 2014-2015 à 2018-2019 et est menée, en partie, à l'interne par la Direction des services d'évaluation (DSÉ) avec l'apport du Groupe de recherche sur les politiques (GRP) de PCH et de consultants externes. Un Groupe de travail sur l'évaluation (GTÉ) a été mis sur pied pour guider le déroulement de cette évaluation.

L'évaluation a été réalisée conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et visait à rendre compte des résultats obtenus depuis le lancement du PADL afin de soutenir la prise de décisions par les cadres supérieurs.

L'évaluation a porté sur la période commençant au début de la mise en œuvre du PADL, soit depuis 2009-2010 jusqu'à 2013-2014. Comme l'analyse documentaire effectuée pour la présente évaluation a été faite à la fin de 2014, les données quantitatives disponibles pour l'année financière 2014-2015 n'ont pas été considérées afin d'assurer la comparabilité entre les années. Ceci est particulièrement vrai pour ce qui est des données relatives aux nombres de demandes de financement reçues et approuvées, qui auraient pu être sous-estimées alors que l'année financière n'était pas encore terminée. Les données qualitatives pour l'année 2014-2015 ont cependant été prises en compte dans l'analyse.

¹⁰ Note — Afin de faciliter la gestion du financement pour le volet « MARC » et le volet « Recours judiciaires », l'accord de contribution a été modifié dès le 9 mars 2010 afin d'offrir au bénéficiaire la possibilité de transférer des fonds aux comptes en fiducie des avocats dont la cause aura été approuvée par le PADL jusqu'à concurrence de 100 % du montant. Ceci permet à l'UO d'utiliser les fonds de l'année en cours pour une cause approuvée par le comité d'experts au courant de cette même année, même si une partie des dépenses seront effectuées dans les années qui suivent. Si la cause se termine sans que les fonds versés en fiducie soient utilisés au complet, les sommes restantes sont remboursées au programme pour être réinvesties dans les différents volets. En 2012-2013, le PADL a dépensé un montant de 336 116 \$ provenant de remboursements de fonds en fiducie. De ce montant, une somme de 24 253 \$ a été versée en frais d'administration, 40 618 \$ au volet « MARC » et 271 245 \$ au volet « RJ ». Ces sommes sont indiquées dans le rapport annuel public du PADL.

L'évaluation aborde les questions de pertinence et de rendement, y compris l'efficacité, l'efficience et l'économie, conformément à la *Politique sur l'évaluation* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) de 2009.

Plus précisément, l'évaluation répond aux questions suivantes (voir l'annexe A pour la matrice d'évaluation) :

Besoin continu

1. Dans quelle mesure le PADL répond-il à un besoin démontrable?

Conformité aux priorités du gouvernement

2. Dans quelle mesure le PADL est-il conforme aux priorités du gouvernement fédéral et aux résultats stratégiques de PCH?

Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement

3. Dans quelle mesure le PADL s'harmonise-t-il avec les rôles et les responsabilités du gouvernement?

Réalisation des résultats escomptés

4. Dans quelle mesure le PADL a-t-il permis de promouvoir la connaissance des droits linguistiques constitutionnels par l'éducation des Canadiens, et de façon plus particulière, les CLOSM?
5. Le MARC a-t-il permis une meilleure gestion de conflits grâce à un encadrement et à des ressources en résolution de conflits offerts par le PADL?
6. Dans quelle mesure le PADL a-t-il permis d'appuyer les recours judiciaires qui permettent l'avancement et la clarification des droits linguistiques constitutionnels lorsqu'il s'agit de causes types et que le processus de résolution de conflits a échoué?
7. Le PADL a-t-il eu des impacts non prévus (positifs ou négatifs)?

Démonstration d'efficience et d'économie

- 8a. Les ressources affectées au PADL sont-elles judicieusement utilisées afin de produire les résultats escomptés?
- 8b. Est-ce que les modalités de l'accord de contribution permettent une gestion optimale des fonds alloués au PADL?
9. Y a-t-il d'autres façons d'atteindre les résultats plus efficacement?
10. Le PADL vient-il chevaucher, dédoubler ou compléter les efforts d'autres organisations publiques ou privées?

2. Méthodologie de l'évaluation

Ce chapitre expose les grandes lignes du cadre méthodologique qui sous-tend l'évaluation du PADL. On y aborde également les principales contraintes et limites de l'étude.

2.1 Cadre méthodologique

Avant d'entreprendre l'évaluation, des discussions préliminaires ont été tenues avec l'équipe du programme, ce qui a mené à l'élaboration du Cadre de référence pour l'évaluation qui présente une description du programme, la portée et les questions de l'évaluation, l'approche méthodologique et un cadre d'évaluation détaillé. Le Cadre de référence a été approuvé par le Comité de la planification intégrée, de la mesure du rendement et de l'évaluation (CPIMRÉ) de PCH en novembre 2014.

Les évaluateurs ont effectué le travail en conformité avec les *Normes d'évaluation pour le gouvernement du Canada* (2009) afin d'assurer la qualité, la neutralité et l'utilité de l'évaluation du PADL. Les évaluateurs ont utilisé une variété de techniques et d'outils afin de respecter les normes se rapportant aux processus et aux activités d'évaluation; planification et conception d'évaluation; gestion de projets d'évaluation ainsi que divulgation et utilisation des évaluations.

L'approche adoptée en matière d'évaluation a également été fondée sur le processus de calibrage tel qu'il est défini par le Centre d'excellence en évaluation du SCT¹¹ de manière à réaliser une évaluation de qualité de façon économique. L'évaluation du PADL a été calibrée de la manière suivante :

- **Évaluations antérieures.** Utilisation des constats, conclusions et recommandations de l'évaluation de mi-parcours du PADL pour alimenter la présente évaluation.
- **Approche et modèle d'évaluation.** Utilisation d'une approche combinant les sources de données quantitatives et qualitatives et maximisant l'utilisation des sources de données secondaires.
- **Méthodes de collecte de données.** Les évaluateurs ont utilisé les données existantes le plus possible et n'ont eu à recueillir que les données manquantes.
- **Rapport.** Un rapport d'évaluation court et stratégique a été produit.
- **Gouvernance et gestion de projet.** Afin d'augmenter l'efficacité, cette évaluation a utilisé le plus possible des ressources internes de PCH. Un calendrier détaillé a été élaboré décrivant les délais et les processus d'approbation.

L'évaluation du PADL a fait appel à trois sources d'information : 1) une revue documentaire incluant les dossiers administratifs et les sites Web du programme, 2) une revue de la littérature et 3) des entrevues avec des intervenants clés, dont trois experts, membres du Barreau canadien¹².

Revue documentaire. L'examen approfondi des documents reliés au PADL a été réalisé pour la période de 2009-2010 à 2014-2015, mais comme les données pour l'année 2014-2015 ne sont pas

¹¹ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Calibrage des évaluations – Facteurs à prendre en considération, 2015.

¹² À ne pas confondre avec les membres du comité d'experts du PADL.

complètes, seules les données jusqu'à 2013-2014 sont présentées afin d'assurer la comparabilité des données entre les années. Sans s'y limiter, ces documents incluent :

- les rapports annuels du PADL;
- les accords de contribution;
- le Cadre intégré de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats et de vérification axé sur le risque des PALO : Développement des communautés de langue officielle (DCLO) et Mise en valeur des langues officielles (MVLO);
- les rapports des évaluations internes réalisées par le PADL;
- les dossiers administratifs, entre autres :
 - les rapports d'étape et finaux sur les activités et les résultats;
 - les procès-verbaux de rencontre;
 - les courriels et communications entre PCH et l'UO;
 - les fiches de projet;
 - les comptes rendus de groupe de travail, des rencontres annuelles;
 - les documents relatifs aux tables de concertation.

Les renseignements de nature quantitative et qualitative obtenus ont été compilés dans une matrice pour chacune des questions d'évaluation et une synthèse a été rédigée dans un rapport technique.

Revue de la littérature. La revue de la littérature a été effectuée selon la méthode de l'analyse documentaire, qui consiste en la recherche de l'information quantitative et qualitative, le dépouillement, l'analyse et la synthèse de cette information. Cette méthode aura permis de saisir le contexte dans lequel évolue le programme.

Cette analyse a abordé plus particulièrement les questions suivantes de l'évaluation :

- Dans quelle mesure le PADL répond-il à un besoin démontrable? (question 1).
- Les ressources affectées au PADL sont-elles judicieusement utilisées afin de produire les résultats escomptés? (question 8a).
- Y a-t-il d'autres façons d'atteindre les résultats plus efficacement? (question 9).
- Le PADL vient-il chevaucher, doubler ou compléter les efforts d'autres organisations publiques ou privées? (question 10).

Entrevues avec des intervenants clés. Quinze entrevues ont été menées auprès de 19 intervenants clés, soit :

- les responsables du PADL à l'UO (3);
- les responsables de l'accord de contribution à PCH (5);
- les représentants des organismes porte-parole : la FCFA (1) et le Quebec Community Groups Network (3);
- des membres du Barreau canadien (3);
- des membres du comité d'expert du PADL (actuels et anciens) (4).

Les questions abordées avec chaque répondant reprenaient essentiellement les questions d'évaluation présentées à la section 1.2.

Les informations tirées des trois sources identifiées ci-dessus ont permis en outre de répondre à l'ensemble des questions d'évaluation et de déterminer l'atteinte des cibles de résultats prévues à l'accord de contribution entre PCH et l'UO (annexe B) lorsque ces cibles étaient clairement énoncées et que les données étaient disponibles.

2.2 Contraintes et limites de l'évaluation

Bien que la méthodologie ait offert un certain nombre d'atouts importants, tels que la combinaison des sources de données qualitatives et quantitatives ainsi que des données primaires et secondaires, certaines contraintes et limites de l'évaluation méritent d'être soulignées :

- Bien que le processus d'évaluation ait fait appel aux trois sources d'informations décrites plus haut, certaines questions d'évaluation n'ont pas été abordées systématiquement par toutes les lignes d'enquête. Il n'a donc pas toujours été possible d'appuyer tous les constats avec plus d'une source en utilisant une méthode appliquée de triangulation.
- En raison de la confidentialité inhérente à ce programme, il n'était pas dans les objectifs de consulter les bénéficiaires ultimes du PADL. Cependant, on peut supposer que leur perception sur les plans de la pertinence et de l'efficacité aurait été utile.
- L'accord de contribution entre PCH et l'UO identifie des activités et des indicateurs de rendement avec quelques cibles, mais pas pour l'ensemble des indicateurs. La DSÉ reconnaît toutefois que des efforts importants ont été faits en matière de rendement depuis le premier accord de contribution (p. ex. développement des indicateurs de résultats, identification de certaines cibles) et elle encourage le programme à poursuivre les améliorations en ce sens.
- Certaines données, notamment pour le nombre de demandes reçues et approuvées, ne sont pas cohérentes d'une source d'information à l'autre. La source des données présentées dans le rapport est indiquée pour éliminer tout malentendu.
- Les données de 2014-2015 ne sont pas disponibles pour toutes les facettes du PADL, notamment en ce qui a trait au budget et au nombre de demandes reçues et approuvées. L'évaluation couvre donc la période 2009-2010 à 2013-2014, tout en considérant les informations de nature qualitative pour la période de 2014-2015, jusqu'au moment où a été préparée la revue documentaire en novembre 2014.

Ces contraintes et limites ont été atténuées dans la mesure du possible et n'affectent pas les conclusions de la présente évaluation.

3. Constatations

Ce chapitre résume les principales constatations qui se dégagent des trois lignes d'enquête sous-jacentes à l'évaluation. Il se penche d'abord sur la pertinence du PADL, abordée sous l'angle du besoin continu, de la conformité aux priorités du gouvernement et de l'harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement. On y examine également le rendement du PADL, en fonction de la réalisation des résultats escomptés et de la démonstration d'efficacité et d'économie.

Fondées sur l'accumulation et la triangulation des renseignements obtenus par les lignes d'enquête, les constatations constituent le fondement des conclusions de l'évaluation qui sont exposées au chapitre 4.

3.1 Pertinence

Les pages qui suivent s'intéressent à la pertinence du PADL, abordée sous l'angle du besoin continu du programme, de la conformité aux priorités du gouvernement ainsi que de l'harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement.

3.1.1 *Besoin continu du programme*

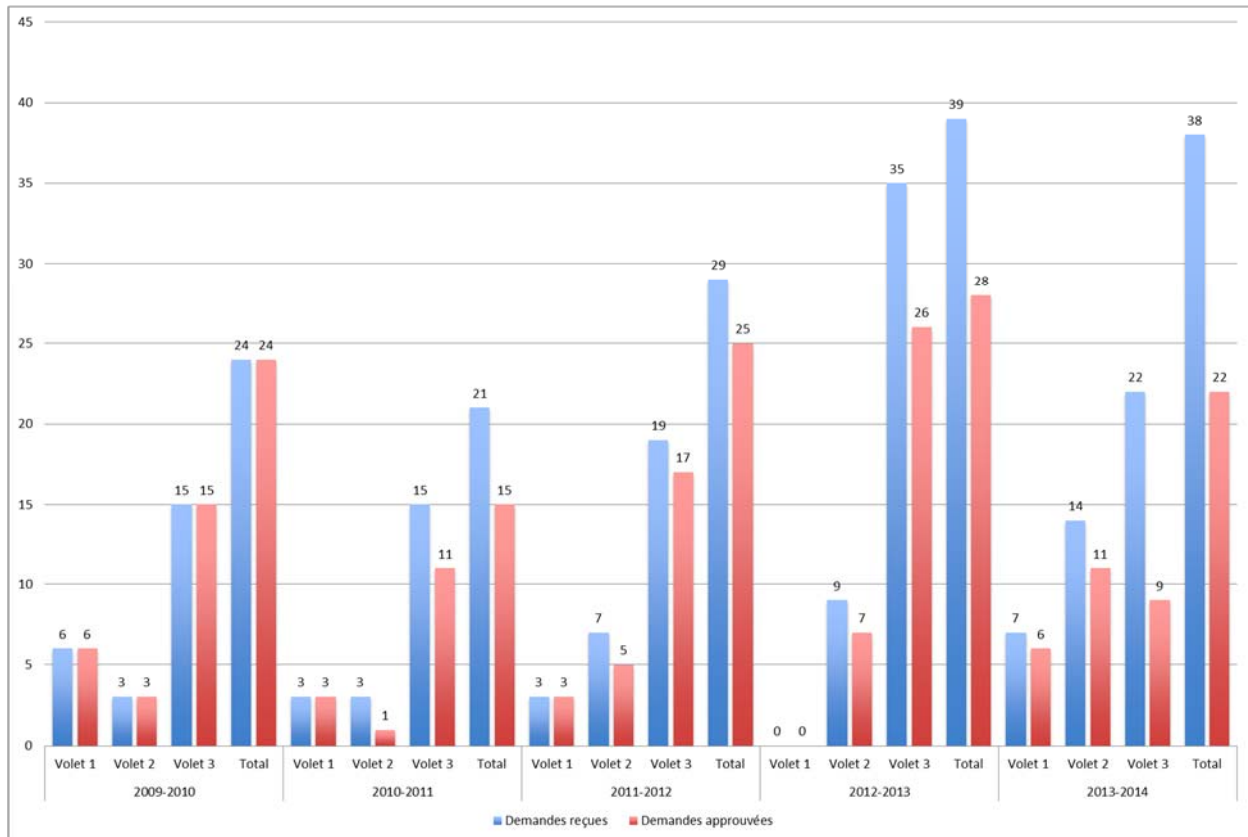
CONSTATATIONS CLÉS

- Un total de 161 demandes de financement ont été recensées dans les sources d'information de 2009-2010 à 2013-2014 et 123 demandes ont été approuvées (76 pour cent).
- La tendance globale du nombre de demandes est à la hausse.
- Les personnes âgées et les nouveaux arrivants au Canada en situation de minorité linguistique constituent une clientèle potentielle en croissance.
- Les immigrants francophones issus des minorités visibles font face à des défis considérables en ce qui concerne l'accès équitable à la justice.
- Les intervenants clés consultés reconnaissent l'existence d'un besoin continu, actuel et futur.

Le PADL est le résultat d'une entente hors cour entre le gouvernement fédéral, la FCFA et le CLO. Puisque cette entente lui confère un statut de permanence, le programme répond à un besoin manifeste exprimé par les parties signataires.

Le Diagramme 1 présente le nombre de demandes reçues et approuvées pour les trois volets du PADL. De manière générale, le nombre total de demandes reçues augmente de 2009-2010 à 2013-2014 alors que le nombre de demandes approuvées demeure stable pour la même période. Le nombre de demandes reçues et approuvées pour le volet 3 « Recours judiciaires » connaît une diminution marquée entre 2012-2013 et 2013-2014 alors que pour les deux autres volets, on observe une légère augmentation. Cette diminution peut cependant être attribuée à l'augmentation des montants maximaux permis pour les litiges en première instance qui sont passés de 85 000 \$ à 125 000 \$.

Diagramme 1 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées selon le volet du PADL et l'année financière



Le nombre total de demandes reçues et approuvées depuis 2009-2010 (161 et 123 respectivement) suggère un besoin continu réel du PADL. En excluant l'année 2013-2014, on constate une tendance à l'augmentation des demandes de financement, donnant une idée de l'évolution des besoins et de leur état actuel.

La revue de la littérature et les entrevues auprès d'intervenants clés nous informent de l'évolution des besoins émergents. Les intervenants clés interrogés soulignent que le PADL est nécessaire à l'égalité des deux langues officielles et que les litiges ne tarissent pas. Ils affirment en outre que le besoin de financement des plaignants existera toujours et que sans appui financier, plusieurs ne porteraient pas plainte auprès des tribunaux. Par conséquent plusieurs causes types des CLOSM ne seraient pas portées devant les tribunaux. Le vieillissement de la population dans certaines CLOSM, ainsi que l'augmentation de l'émigration interprovinciale et du nombre de nouveaux arrivants font en sorte que les besoins augmentent au même rythme que la population augmente en nombre et en diversité. Certains intervenants clés ont également cité une étude de la Clinique juridique de l'Université d'Ottawa qui a mis en lumière le fait que les immigrants francophones issus de minorités visibles font face à des défis considérables sur le plan de l'accès à la justice. Étant nouveaux arrivants, ils ne connaissent pas toujours la nature et l'étendue de leurs droits et ne savent pas nécessairement comment les revendiquer. Ceci crée des défis potentiels en matière de satisfaction des droits linguistiques qui démontre encore davantage le besoin actuel auquel répond le PADL.

3.1.2 Conformité aux priorités du gouvernement

CONSTATATIONS CLÉS

- Le PADL est conforme aux priorités du gouvernement fédéral, dans la mesure où celui-ci a approuvé quelques programmes ciblant les droits linguistiques et les langues officielles.
- Le lien entre le PADL et les résultats stratégiques de PCH est reconnu tant dans les documents de programme que par les intervenants clés.

Les documents de programme et les entrevues permettent d'étayer la conformité du PADL aux priorités du gouvernement et aux résultats stratégiques de PCH.

3.1.2.1 Priorités du gouvernement fédéral

Bien que le dernier discours du Trône (2013) ait été orienté vers la reprise économique et n'ait pas fait mention des langues officielles ou des droits linguistiques constitutionnels, le gouvernement fédéral a fait montre d'un certain intérêt en la matière en prolongeant quelques programmes clés.

En effet, le gouvernement a d'une part renouvelé l'accord de contribution avec l'Université d'Ottawa pour la gestion du PADL jusqu'à 2016-2017 et a également reconduit la Feuille de route pour les langues officielles jusqu'à 2018. Malgré le fait que la Feuille de route ne finance pas le PADL, elle s'inscrit dans le même registre en appuyant l'épanouissement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique, notamment en matière de justice. D'autre part, le soutien aux langues officielles fait partie des priorités inscrites au budget 2013 et dans les prévisions de dépenses du gouvernement pour la même année.

Certains intervenants clés n'ont pas répondu à cette question sur la conformité du PADL aux priorités du gouvernement, mais ont plutôt fait référence à leur perception des obligations constitutionnelles de ce dernier¹³, ce qui se rapporte plus à la question d'évaluation n° 3 abordée à la section suivante.

3.1.2.2 Résultats stratégiques de PCH

Le PADL s'inscrit dans les Programmes d'appui aux langues officielles (PALO) de PCH, soit le programme MVLO (pour le volet 1 « Information et promotion ») et le programme DCLO (pour les volets 2 « MARC » et 3 « Recours judiciaires »). Les PALO alimentent directement le résultat stratégique 2 de PCH visant à ce que « les Canadiens partagent, expriment et apprécient leur identité canadienne ».

L'annexe C présente le modèle logique du programme MVLO alors que l'annexe D présente celui du programme DCLO. L'annexe E présente pour sa part l'Architecture d'alignement des

¹³ Le gouvernement n'a pas d'obligation constitutionnelle relativement à la promotion et à la protection des droits linguistiques. Cette obligation est imposée par la *Loi sur les langues officielles* qui, bien que de nature quasi constitutionnelle, n'est pas intégrée à la Constitution canadienne en tant que telle.

programmes de PCH pour 2014-2015. Ces annexes résument clairement l'alignement du PADL au résultat stratégique 2 de PCH.

Selon les intervenants clés, le lien entre le PADL et les résultats de PCH est clair. Le PADL contribue ultimement selon eux à la priorité ministérielle d'investir dans les communautés du Canada.

3.1.3 Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement

CONSTATATION CLÉ

- Le PADL est harmonisé avec les obligations nationales et internationales du gouvernement fédéral.

Les trois sources d'information convergent afin de démontrer ce qui suit : les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral, tout comme ceux de PCH, en matière générale de droits civils et politiques (incluant les droits linguistiques), sont de nature et d'envergure nationales et internationales.

3.1.3.1 Rôles et responsabilités du gouvernement fédéral

Au niveau national, l'action du gouvernement est guidée par la *Loi constitutionnelle de 1867*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur le Manitoba de 1870*. Ces documents précisent les droits linguistiques fondamentaux qui, en raison de leur nature constitutionnelle, ne peuvent être modifiés aisément, leur conférant ainsi une permanence que le gouvernement ne peut ignorer. La LLO vient garantir des droits linguistiques supplémentaires qui ne sont pas inscrits dans les documents constitutionnels, notamment l'obligation de veiller sur les CLOSM.

Au niveau international, le Canada a ratifié le Pacte international relatif aux droits civils et politiques qui garantit à toute personne une protection égale et efficace contre toute discrimination, notamment de langue (article 26). L'article 27 protège également les droits des minorités linguistiques, notamment d'avoir leur propre vie culturelle et d'employer leur propre langue.

3.1.3.2 Rôles et responsabilités de PCH

Outre les obligations légales du gouvernement fédéral présentées ci-dessus, PCH détient également des compétences en ce qui a trait à l'identité, aux valeurs, au développement culturel et au patrimoine canadien, notamment en ce qui a trait à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais ainsi que de la promotion et du développement des minorités francophones et anglophones du Canada. De plus, PCH a le mandat de veiller à la mise en œuvre de certains articles de la LLO relativement à la promotion du français et de l'anglais.

Par ailleurs, certains intervenants clés soulignent leur perception de l'obligation constitutionnelle du gouvernement par rapport à la promotion et à la protection des droits linguistiques¹⁴. Selon eux, le PADL est le moyen approprié de protéger ces droits et de veiller à la vitalité des CLOSM puisqu'il fait la promotion de la connaissance et de la compréhension accrues des droits linguistiques et appuie les plaignants qui désirent faire respecter leurs droits.

3.2 Rendement (efficacité, efficience et économie)

Cette section énonce les constatations relatives à deux sous-questions abordées dans l'évaluation, soit : la réalisation des résultats escomptés ainsi que la démonstration d'efficience et d'économie.

3.2.1 Réalisation des résultats escomptés

3.2.1.1 Volet 1 « Information et promotion »

CONSTATATIONS CLÉS

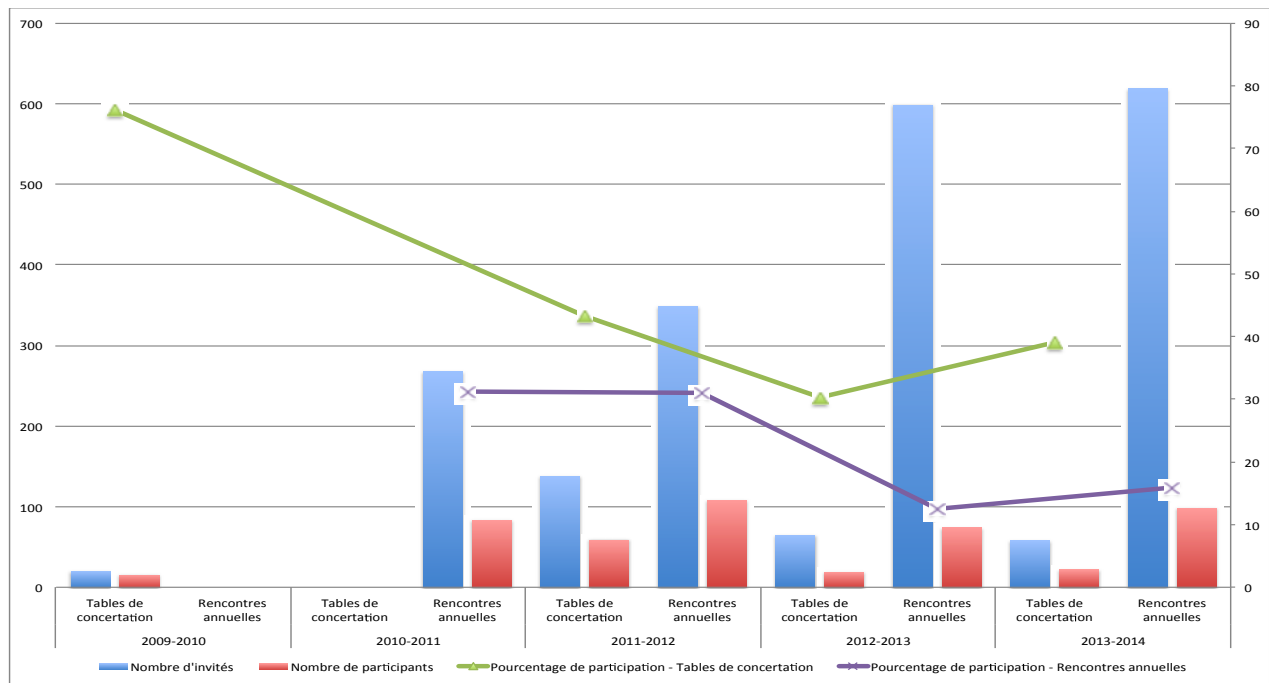
- Des tables de concertation, des rencontres annuelles et des rencontres régionales sont organisées sur une base régulière, dans toutes les régions du Canada et elles permettent d'aborder plusieurs champs d'intérêt pour les bénéficiaires.
- Bien qu'un grand nombre d'intervenants aient été invités à participer aux tables de concertation et aux rencontres annuelles depuis le début du PADL, les taux de participation ont décliné, mais demeurent tout de même au-delà des cibles prévues.
- Les taux de participation aux rencontres régionales au cours des deux premières années augmentent malgré le fait que les nombres absolus d'invités et de participants semblent diminuer au Québec et dans la région de l'Atlantique. À la suite du renouvellement de l'accord de contribution, cette activité a été annulée.
- Le niveau de satisfaction des participants aux activités organisées dans le cadre du PADL varie de « élevé » à « très élevé » pour les tables de concertation et les rencontres annuelles.
- Le niveau de satisfaction des participants aux rencontres régionales est plus bas, en moyenne, pour les rencontres tenues au Québec et dans la région de l'Atlantique que pour celles ayant eu lieu dans l'Ouest et le Nord ainsi qu'en Ontario.
- Le nombre de visites sur le site Web du PADL est demeuré stable depuis 2011-2012 alors que le nombre de pages visitées augmente.
- Le nombre annuel moyen de demandes de financement d'études d'impact reçues (4,75) et approuvées (4,5) est supérieur aux cibles de deux à quatre études par année.
- Les intervenants clés reconnaissent les efforts importants et bien ciblés du PADL en matière d'information et de promotion, notamment par l'élaboration d'outils avec les CLOSM. Par contre, ceux-ci ont des avis divergents sur plusieurs autres aspects du volet 1 « Information et promotion », notamment quant à la pertinence de faire de la sensibilisation auprès de la population en général.

¹⁴ Le gouvernement n'a pas d'obligation constitutionnelle relativement à la promotion et à la protection des droits linguistiques. Cette obligation est imposée par la *Loi sur les langues officielles* qui, bien que de nature quasi constitutionnelle, n'est pas intégrée à la Constitution canadienne en tant que telle.

Activités de promotion. Deux éléments sont considérés ici : d’une part, les tables de concertation et les rencontres annuelles et régionales et d’autre part, les outils de promotion, soit le matériel diffusé au public canadien.

Le Diagramme 2 et le Tableau 2 exposent les statistiques liées aux tables de concertation et aux rencontres annuelles¹⁵. Quatre tables de concertation et rencontres annuelles ont été organisées de 2009-2010 à 2013-2014. On note une diminution marquée du pourcentage de participation aux deux événements bien que, à tout le moins dans le cas des rencontres annuelles, le nombre d’invités augmente constamment. Le taux de participation moyen sur la période évaluée est de 41,8 pour cent pour les tables de concertation et de 20 pour cent pour les rencontres annuelles, soit au-delà des cibles prévues dans l’accord de contribution entre PCH et l’UO, soit 35 pour cent pour les tables de concertation et 10 pour cent pour les rencontres annuelles. Les cibles ont été dépassées chaque année sauf en 2012-2013 pour les tables de concertation (pourcentage de participation : 30,3 pour cent). Les taux de satisfaction pour ces rencontres varient en moyenne de « élevé » à « très élevé » pour la période évaluée du PADL. Le nombre de secteurs uniques (ou de thèmes différents) abordés a varié de 4 à 12 annuellement pour un total de 17 après cinq ans pour les tables de concertation et de 6 à 9 pour un total de 12 pour les rencontres annuelles, soit plus que les trois secteurs prévus à l’accord de contribution.

Diagramme 2 : Nombre d’invités, de participants et pourcentage de participation aux tables de concertation et aux rencontres annuelles selon l’année financière



¹⁵ Les représentants des CLOSM et de la presse sont invités aux tables de concertation, alors que des intervenants des gouvernement fédéral et municipaux, des juristes, des médiateurs, des agents communautaires et d’autres personnes intéressées par le PADL sont invités à participer aux rencontres annuelles.

Tableau 2 : Satisfaction des participants et nombre de secteurs abordés lors des tables de concertation et des rencontres annuelles organisées par le PADL¹⁶

Statistique	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	TOTAL
Table de concertation						
Satisfaction des participants ^a	3,0	N/D	2,0	2,5	3,0	2,4 ^b
Secteurs uniques	5	N/D	10	2	0	17
Secteurs/an	5	N/D	12	9	4	7,5
Secteurs ^c	Santé Justice Scolaire Communauté Presse	N/D	Éducation Parents Culture Média Femmes Aînés Alphabét. Justice Jeunes Santé Organismes porte-parole Gouvernement fédéral	Éducation Parents Arts et culture Média Alphabétisme Jeunes Santé Communautaire Économique	Éducation Arts et culture Communautaire Économique	Santé Justice Scolaire Communauté Presse Éducation Parents Culture Média Femmes Aînés Alphabétisme Jeunes Organismes porte-parole Gouvernement fédéral Arts et culture Économique
Rencontre annuelle						
Satisfaction des participants ^a	N/D	2,5		2,5	2,0	2,2 ^b
Secteurs uniques	N/D	6	2	N/D	4	12
Secteurs/an	N/D	6	6	N/D	9	7
Secteurs ^c	N/D	Gouvernement fédéral et provincial Justice Éducation Média Jeunesse Parents	Gouvernement fédéral et provincial Justice Éducation Parents Femmes Économique	N/D	Juridique Éducation Santé Média Universitaire Recherche Jeunesse Parents Femmes	Gouvernement fédéral et provincial Justice Éducation Média Jeunesse Parents Femmes Économique Juridique Santé Universitaire Recherche

^a 1 = satisfaction moyenne, 2 = satisfaction élevée, 3 = satisfaction très élevée

^b Formule utilisée : $((n_{an1} \times \text{satisfaction}_{an1}) + (n_{an2} \times \text{satisfaction}_{an2}) + \dots + (n_{ann} \times \text{satisfaction}_{ann})) / (n_{an1} + n_{an2} + \dots + n_{ann})$

^c En gras, les secteurs qui sont répétés des années précédentes se répètent les années suivantes

Le Tableau 3 présente pour sa part les statistiques similaires pour les rencontres régionales. Comme ces événements n'ont eu lieu que pendant deux années consécutives (2010-2011 et 2011-2012), il n'est pas possible de dégager de grandes tendances. On note cependant un taux de participation très faible (< 25 pour cent) et des taux de satisfaction des participants plus faibles dans les régions du Québec et de l'Atlantique. On observera qu'ici encore, le nombre de secteurs abordés lors des rencontres a varié de 3 à 9, respectant ainsi la cible de trois secteurs identifiée dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO.

Dans l'ensemble, le PADL aura permis de couvrir l'ensemble des régions canadiennes dans le cadre de quatre rencontres régionales, mais aussi lors des tables de concertation et des rencontres annuelles, auxquelles des intervenants de l'ensemble des provinces et territoires ont pu participer. Ces résultats ont dépassé les résultats prévus à l'accord de contribution entre PCH et l'UO qui étaient de seulement deux régions représentées. Les efforts du PADL ont donc porté leurs fruits en ce qui a trait à l'atteinte des cibles prévues.

¹⁶ Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

Tableau 3 : Statistiques de participation, de satisfaction et de secteurs abordés lors des rencontres régionales organisées par le PADL¹⁷

Statistiques	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	TOTAL
Consultations régionales Québec						
Nombre d'invités		230	19			249
Nombre de participants		50	11			61
% de participation		21,7	57,9			24,5
Satisfaction des participants ^a		2,0	2,5			2,1 ^b
Secteurs uniques		5	0			5
Secteurs/an		5	3			
Secteurs ^c		Gouvernement fédéral et provincial Communautaire Média Éducation Parents	Éducation Organismes communautaires		Gouvernement fédéral et provincial Communautaire Média Éducation Parents	
Consultations régionales Atlantique						
Nombre d'invités		426	110			536
Nombre de participants		30	34			64
% de participation		7,0	30,9			11,9
Satisfaction des participants ^a		1,5	2,5			2,0 ^b
Secteurs uniques		6				6
Secteurs/an		6				
Secteurs ^c		Gouvernement fédéral et provincial Communautaire Média Éducation Parents Jeunesse			Gouvernement fédéral et provincial Communautaire Média Éducation Parents Jeunesse	
Consultations régionales Ouest et nord						
Nombre d'invités		155	159			314
Nombre de participants		15	34			49
% de participation		9,7	21,4			15,6
Satisfaction des participants ^a		2	2,5			2,3 ^b
Secteurs uniques		4	7			11
Secteurs/an		4	9			
Secteurs ^c		Communautaire Éducation Réconciliateurs MARC	Éducation Parents Justice Économique Culture Femmes Santé Organismes communautaires Gouvernement fédéral et provincial		Communautaire Éducation Réconciliateurs MARC Parents Justice Économique Culture Femmes Santé Gouvernement fédéral et provincial	
Consultations régionales Ontario						
Nombre d'invités		110	171			281
Nombre de participants		22	44			66
% de participation		20,0	25,7			23,5
Satisfaction des participants ^a		3	2,5			2,7 ^b
Secteurs uniques		4	7			11
Secteurs/an		4	9			
Secteurs ^c		Médiation Arbitrage Éducation Communautaire	Éducation Justice Économique Culture Aînés Femmes Santé Immigration Organismes communautaires		Médiation Arbitrage Éducation Communautaire Justice Économique Culture Aînés Femmes Santé Immigration	

^a 1 = satisfaction moyenne, 2 = satisfaction élevée, 3 = satisfaction très élevée

^b Formule utilisée : $((n_{an1} \times \text{satisfaction}_{an1}) + (n_{an2} \times \text{satisfaction}_{an2}) + \dots + (n_{ann} \times \text{satisfaction}_{ann})) / (n_{an1} + n_{an2} + \dots + n_{ann})$

^c En gras, les secteurs qui sont répétés des années précédentes

¹⁷ Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

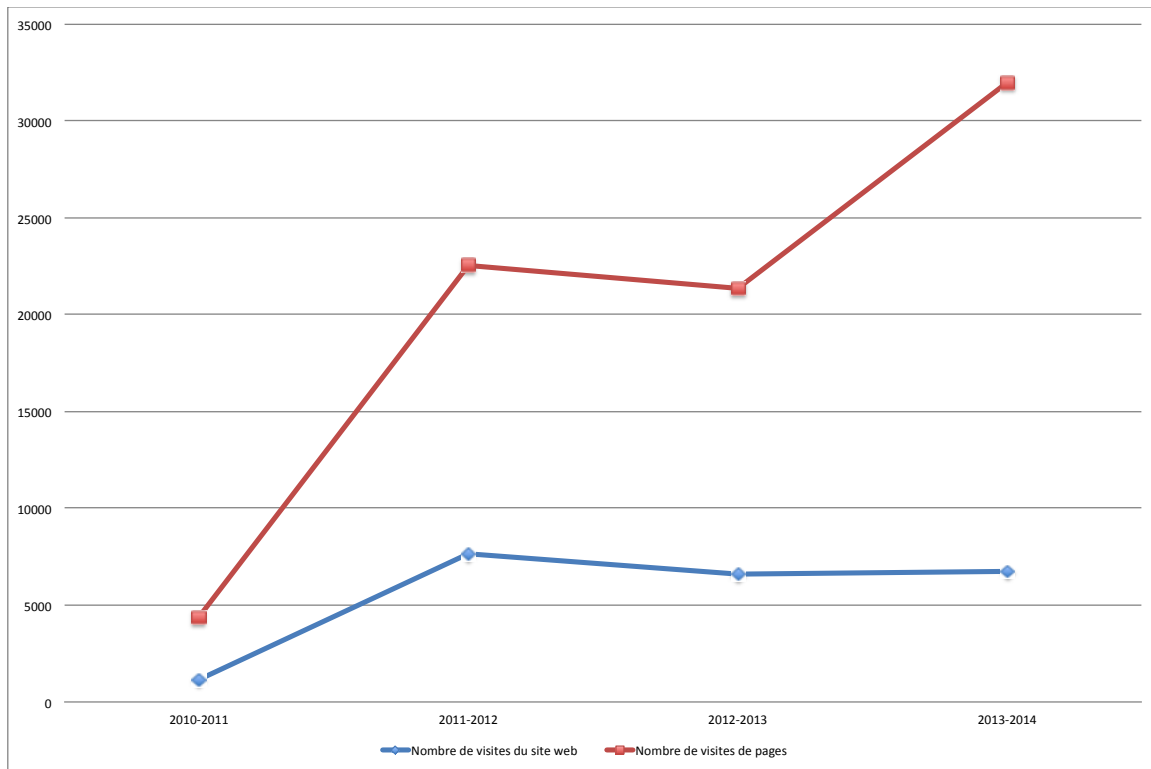
Outils de promotion. La promotion du PADL a été effectuée de plusieurs manières depuis 2009-2010. Toutefois, comme plusieurs données sont manquantes ou sont compilées de différentes manières dans les documents consultés, il n'est pas facile d'en tirer des conclusions claires et définitives. Les informations disponibles nous permettent cependant d'apprécier l'effort fourni par le PADL pour atteindre et conscientiser la population canadienne :

- Plusieurs occasions de publicité ont été saisies par le PADL depuis le début de sa mise en œuvre, que ce soit par des entrevues à la radio ou à la télévision (2 ou 3 par année et plus de 35 journalistes abonnés aux listes de distribution du PADL), par des articles de journaux (27 pour la période d'évaluation) ou par des présentations, des foires ou des kiosques (32 pour la même période).
- Pour ce qui est du matériel diffusé, on remarquera notamment que des brochures et les rapports annuels du PADL ont été distribués, des blogues ont été mis en ligne, des communiqués de presse ont été diffusés et des publicités ont été imprimées dans les journaux, surtout dans les premières années de mise en œuvre. Du matériel publicitaire comme des blocs-notes, des clés USB et des stylos à l'effigie du PADL ont été distribués, surtout en 2011-2012, alors que la publicité du Carrefour d'information¹⁸ a surtout été faite en 2012-2013.
- Les canaux de communication utilisés par le PADL sont multiples et incluent une utilisation poussée des médias sociaux, avec un site Web (et un microsite pour le Carrefour d'information), une présence sur Twitter et YouTube, un fil RSS, etc.

Site Web. Le nombre de visites sur le site Web a augmenté après son lancement en 2010-2011 puis s'est stabilisé autour de 6 000 visites/an, soit environ 500 visites/mois, soit plus que la cible envisagée dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO qui était de 450 visites par mois en moyenne. Le nombre de visites de pages augmente pour sa part beaucoup plus depuis, atteignant plus de 22 000 visites en 2013-2014 (Diagramme 3).

¹⁸ Le Carrefour d'information est un portail unique qui offre de l'information vulgarisée sur les droits linguistiques constitutionnels.

Diagramme 3 : Statistiques de fréquentation du site Web du PADL



Études d'impact. Le nombre de demandes de financement d'études d'impact reçues et approuvées est demeuré conforme aux objectifs pour l'ensemble de la période évaluée, avec un total de 19 demandes reçues (4,75 en moyenne par année) et 18 demandes approuvées (4,5 en moyenne par année), pour un taux d'approbation qui s'élève à 94,7 pour cent (Tableau 4). Ces nombres sont cependant supérieurs aux cibles identifiées dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO qui est de deux à quatre études par année.

Tableau 4 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées pour le volet 1 « Information et promotion » du PADL selon l'année financière

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	TOTAL
Demandes reçues	6	3	3	N/D	7	19
Demandes approuvées	6	3	3	N/D	6	18
Pourcentage d'approbation	100,0	100,0	100,0	N/D	85,7	94,7

Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

Selon les intervenants clés rencontrés, le PADL fait des efforts importants et bien ciblés en matière d'information et de promotion, notamment via le site Web, les rencontres annuelles, les séances d'informations et l'élaboration d'outils avec les organismes des CLOSM. Les études d'impact financées par le PADL sont perçues de manière très positive par les organismes qui les ont réalisées, par les intervenants intéressés par la question des droits linguistiques constitutionnels et par les plaignants éventuels qui s'en servent pour déterminer si leurs droits ont été lésés ou non, ou pour appuyer leur dossier lorsqu'ils intentent un recours. Cependant, les intervenants clés sont partagés quant à la pertinence de travailler à la sensibilisation de la majorité

linguistique dans la population en général. Certains sont d'avis que cela ne fait pas partie du mandat du PADL, qui n'aurait pas les moyens appropriés de se pencher sur ce sujet, alors que d'autres pensent qu'il est important que le PADL sensibilise la majorité aux droits linguistiques de la minorité et ainsi favoriser leur respect.

3.2.1.2 Volet 2 « Modes alternatifs de résolution de conflits »

CONSTATATIONS CLÉS

- Le nombre de demandes de financement reçues (36) et approuvées (27) demeure faible de 2009-2010 à 2013-2014, soit un pourcentage d'approbation de 75 pour cent.
- Il n'est pas possible de ventiler les informations selon les domaines de droits.
- Le niveau de satisfaction des demandeurs ayant bénéficié du financement pour le MARC augmente depuis 2011-2012 et était très élevé en 2013-2014.
- Le nombre de professionnels des MARC sur la liste du PADL a varié de 11 à 17 de 2011-2012 à 2013-2014.
- Le pourcentage de professionnels des MARC participant aux formations est passé de 94,4 pour cent en 2011-2012 à 60,7 pour cent en 2013-2014.
- La liste des professionnels des MARC du PADL n'est plus maintenue puisqu'elle n'était pas utilisée par les demandeurs de financement et les rencontres annuelles ont été éliminées.
- En raison du peu de résultats probants, la majorité des intervenants clés proposent que le volet 2 « MARC » ne soit que facultatif ou qu'il soit tout simplement aboli.

Demandes de financement et niveau de satisfaction des demandeurs. Le nombre de demandes de financement reçues et approuvées pour le MARC est demeuré bas depuis le début du PADL, mais augmente depuis 2010-2011. Un total de 36 demandes ont été reçues au total alors que 27 ont été approuvées, pour un pourcentage d'approbation de 75 pour cent. Un mémoire a été reçu en 2010-2011, quatre en 2011-2012 et trois rapports de professionnels ont été reçus en 2011-2012. Aucun mémoire ou rapport n'a été reçu pour les autres années de la période évaluée.

À partir de 2012-2013, le volet 2 « MARC » a permis de financer des études exploratoires et le règlement de différends. Les études exploratoires permettent d'aider les individus ou organismes à déterminer si un processus de MARC serait utile dans leur cas alors que le règlement de différends vise à permettre le règlement hors cour des conflits. L'inclusion de ces appuis explique l'augmentation du nombre de demandes reçues et approuvées après 2011-2012. Le taux de satisfaction des demandeurs est en augmentation depuis 2011-2012 (première année disponible), passant de bien/élevé à très élevé en 2013-2014 (Tableau 5).

Tableau 5 : Nombre de demandes¹⁹ de financement reçues et approuvées et niveau de satisfaction des demandeurs selon l'année financière pour le volet 2 « MARC » du PADL

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	TOTAL
Requêtes reçues	3	3	7	9	14	36
Requêtes approuvées	3	1	5	7	11	27
Pourcentage d'approbation	100	33,3	71,4	77,8	78,6	75
Satisfaction des demandeurs	N/D	N/D	(bien à élevé) 1	2	3	1,9

Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

^a 1 = satisfaction moyenne, 2 = satisfaction élevée, 3 = satisfaction très élevée

^b Formule utilisée : $((n_{an1} \times \text{satisfaction}_{an1}) + (n_{an2} \times \text{satisfaction}_{an2}) + \dots + (n_{ann} \times \text{satisfaction}_{ann})) / (n_{an1} + n_{an2} + \dots + n_{ann})$

Liste nationale de professionnels des MARC. Le PADL visait à maintenir une banque nationale de conciliateurs bilingues et à organiser des rencontres annuelles de ces professionnels. Le nombre de professionnels dans la banque nationale est passé de 12 en 2011-2012 à 11 en 2012-2013 et à 17 en 2013-2014, soit des résultats supérieurs à la cible de 10 prévue à l'accord de contribution entre PCH et l'UO. En parallèle, le pourcentage de participation aux rencontres annuelles des professionnels des MARC n'a cessé de chuter, passant de 90,4 pour cent en 2011-2012 à 65,2 pour cent en 2012-2013 et à 60,7 pour cent en 2013-2014. En raison de l'utilisation limitée de la liste des professionnels des MARC par les demandeurs de financement et des limites budgétaires du PADL, cette activité a été éliminée en 2013-2014.

Opinion des intervenants clés. La majorité des intervenants clés font également valoir que très peu de MARC ont mené à une entente à l'amiable (seulement 2). Selon eux, la situation s'explique par le fait qu'un processus informel de négociation a déjà eu lieu entre les parties avant la présentation d'une demande de financement auprès du PADL. Certains intervenants clés rencontrés recommandent ainsi que cette étape soit facultative, voire abolie. La médiation fait maintenant partie des procédures préalables au procès dans plusieurs tribunaux, résultant en un besoin moins important que le PADL offre un accès à un processus de MARC. L'impact souhaité du PADL pour ce qui est de la clarification et de l'avancement des droits linguistiques est également limité au sein du volet 2 « MARC » par la nature confidentielle des ententes à l'amiable. Par contre, le volet 2 « MARC » aide à atteindre le deuxième objectif du programme qui est de « donner accès à un processus de modes alternatifs de résolution de conflits afin de résoudre les conflits hors cour ».

La communauté juridique exprime en outre des réserves relativement au volet 2 « MARC », et ce depuis le tout début du PADL. Elle est d'avis que le domaine des droits constitutionnels ne se prête pas bien aux exercices de médiation.

¹⁹ Inclut les études exploratoires et la résolution de différends à l'intérieur d'un procès.

3.2.1.3 Volet 3 « Recours judiciaires »

CONSTATATIONS CLÉS

- Le nombre de demandes de financement reçues (106) et approuvées (78) pour le volet 3 « Recours judiciaires » est le plus élevé des trois volets du PADL avec un pourcentage d'approbation de 73,6 pour cent.
- Le niveau de satisfaction des demandeurs ayant bénéficié du financement pour le volet 3 « Recours judiciaires » n'a été documenté que pour les années 2012-2013 et 2013-2014 et s'est avéré élevé.
- Les intervenants clés ont des opinions partagées sur le volet 3 « Recours judiciaires ». Plusieurs pensent que le PADL a un impact important en ce qui a trait à l'avancement et à la clarification des droits linguistiques alors que d'autres croient que les appuis financiers accordés ne sont pas suffisants, conférant ainsi au PADL un rôle plutôt symbolique.

Demandes de financement et niveau de satisfaction des demandeurs. Le nombre de demandes de financement reçues et approuvées pour le volet 3 « Recours judiciaires » est le plus élevé des trois volets du PADL, avec un total de 106 demandes reçues et 78 demandes approuvées pour l'ensemble de la période d'évaluation, soit un pourcentage d'approbation de 73,6 pour cent. Les demandes visent le plus souvent le droit scolaire en première instance (Tableau 6, Diagramme 4). Le nombre de demandes reçues est en augmentation alors que le pourcentage d'approbation chute, notamment depuis 2011-2012. Ceci peut s'expliquer notamment par le fait qu'en décembre 2010, le comité d'experts a adopté une proposition visant à augmenter le montant maximal prévu pour les litiges en première instance de 85 000 \$ à 125 000 \$. Un financement accru de ce volet pourrait permettre d'augmenter le nombre de demandes financées et augmenter le pourcentage d'approbation ou encore d'augmenter le montant de financement des demandes approuvées.

Le taux de satisfaction des demandeurs n'est consigné que depuis 2012-2013 et s'est avéré élevé.

Tableau 6 : Nombre de demandes au volet 3 « Recours judiciaires » reçues et approuvées selon le domaine juridique, le type de recours et l'année de mise en œuvre

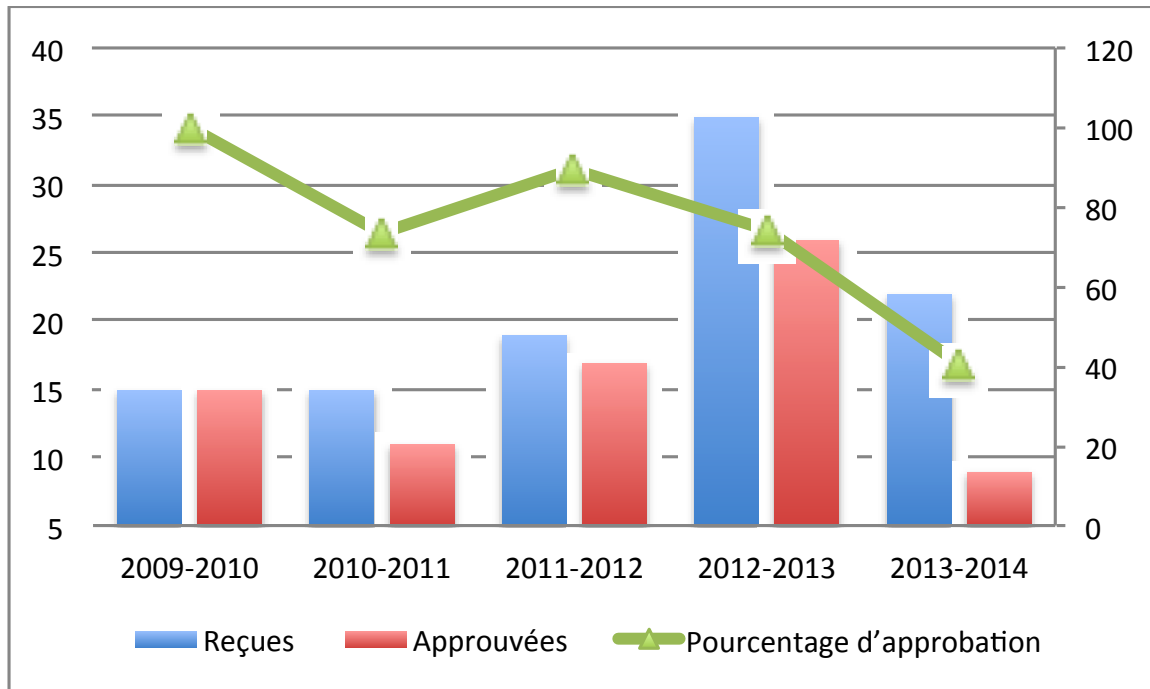
Demandes	2009-2010				2010-2011				2011-2012				2012-2013				2013-2014				T
	PI	Ap	Int	T	PI	Ap	Int	T	PI	Ap	Int	T	PI	Ap	Int	T	PI	Ap	Int	T	
Reçues	N/D	N/D	N/D	15	8	3	4	15	3	6	10	19	11	12	12	35	16	3	3	22	106
Approuvées	9	2	4	15	6	3	2	11	3	6	8	17	7	11	8	26	7	2	0	9	78
DS	4	0	2	6	3	2	0	5	1	2	6	9	1	9	4	10	2	2	0	4	38
ÉSC	2	0	0	2	2	0	0	2	1	2	0	3	3	2	2	7	4	0	0	4	18
LJ	3	2	2	7	1	1	2	4	1	2	2	5	3	0	2	5	1	0	0	1	22
% approbation	N/D	N/D	N/D	100	75,0	100	50,0	73,3	100	100	80,0	89,5	63,6	91,7	66,7	74,3	43,8	66,7	0,0	40,9	73,6

Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

PI : Première instance, Ap : Autorisation d'interjet en appel et appel, Int : Autorisation d'intervenir et intervention, T : Total

DS : Droits scolaires, ÉSC : Égalité, services et communications, LJ : Législatif et judiciaire

Diagramme 4 : Nombre de demandes de financement reçues et approuvées et pourcentage d’approbation pour le volet 3 « Recours judiciaires »



Les intervenants clés interviewés sont partagés quant à la contribution du volet 3 « Recours judiciaires » à l’avancement et à la clarification des droits linguistiques. Certains sont d’avis que le PADL y contribue ou y contribuera à terme de manière importante par le nombre de causes types appuyées ces dernières années qui ne cesse de croître et dont plusieurs n’ont pas encore abouti.

À l’inverse, d’autres sont d’avis que le PADL joue un rôle plutôt symbolique, puisque l’appui financier ne représente qu’une faible proportion des coûts reliés aux recours judiciaires à l’heure actuelle. En effet, le PADL accorde 125 000 dollars pour un litige et 35 000 dollars pour un appel, des appuis financiers jugés nettement insuffisants quand on considère les coûts actuels réels des recours juridiques²⁰. De plus, alors que dans le passé les procès étaient relativement moins complexes et d’une durée raisonnable (de quelques jours à deux semaines maximum), on observe qu’aujourd’hui ils mobilisent des ressources pendant plusieurs semaines (de 5 à 9 semaines) et peuvent s’étaler sur plusieurs mois, voire quelques années. Par surcroît, les litiges en droits constitutionnels se rendent souvent en appel, parfois jusqu’en Cour suprême, ce qui occasionne de multiples – et coûteuses – procédures qui s’étalent sur plusieurs années. Cependant, malgré ces écueils financiers, plusieurs intervenants clés sont d’avis que, même faible, l’appui financier du PADL n’est pas négligeable (surtout au démarrage des procédures) et peut créer un effet d’entraînement en encourageant les individus et organisations à revendiquer leurs droits linguistiques.

²⁰ En 1980, l’ancien Programme de contestations judiciaires accordait la somme de 60 000 dollars, soit approximativement 90 % du coût total d’un litige de deux semaines qui se chiffrait alors à 67 000 dollars. Un procès typique de cinq semaines en 2008 a coûté 1,3 million de dollars. La contribution maximale de 125 000 dollars du PADL ne représentait que 9,6 % du coût total.

3.2.1.4 Impacts imprévus

CONSTATATION CLÉ

- Aucun impact imprévu n'a été identifié dans les documents ou la littérature. À cette question, seuls certains intervenants clés font référence au fait que les MARC sont moins efficaces qu'escomptés au début du programme.

3.2.2 Démonstration d'efficacité et d'économie

Les constatations exposées dans cette section ont trait à l'efficacité de l'exécution du PADL et aux risques de dédoublement ou de chevauchement entre ce dernier et d'autres programmes.

3.2.2.1 Utilisation judicieuse des ressources

CONSTATATIONS CLÉS

- Pour la période visée, les dépenses annuelles du PADL sont demeurées dans les limites fixées par le budget approuvé.
- À 24,3 pour cent en moyenne, les coûts administratifs sont demeurés en deçà de la limite de 30 pour cent du budget, soit 450 000 dollars par année.
- Les intervenants clés affirment que les ressources du PADL sont utilisées judicieusement, mais que son budget global est insuffisant.
- Certains intervenants clés recommandent le transfert partiel ou total de fonds des volets 1 « Information et promotions » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours judiciaires » du PADL.

Le Tableau 7 montre que le budget annuel du PADL est demeuré sous les limites budgétaires prévues. Les frais administratifs, calculés en divisant les dépenses d'administration par le budget prévu, sont demeurés sous la limite de 450 000 dollars ou 30 pour cent du budget prévu. De 2009-2010 à 2013-2014, le pourcentage des frais administratifs était de 24,3 pour cent, en moyenne.

La question de l'utilisation judicieuse des ressources financière a été abordée dans la revue de la littérature sous l'angle de la comparaison avec d'autres initiatives ayant une certaine similitude avec le PADL. Celui-ci a ainsi été comparé aux programmes de trois organisations canadiennes et américaines²¹. De ces programmes, seul le PADL met l'accent sur les droits linguistiques constitutionnels, les autres organisations ne les abordant que peu ou pas du tout. Les comparaisons budgétaires effectuées entre ces organisations et le PADL par la revue de la littérature ne permettent pas de conclure à une utilisation judicieuse ou non des ressources affectées au PADL qui occupe une niche particulière. La revue de la littérature compare également le PADL aux programmes de diverses institutions gouvernementales et paragouvernementales canadiennes et états-uniennes. Cependant, puisque ces programmes sont

²¹ Programmes du David Asper Centre for Constitutional Rights (une organisation canadienne), de la Canadian Constitution Foundation, et de l'American Civil Liberties Union.

administrés de manière très différente, il est difficile d'en dégager des constats sur l'efficacité et l'économie du PADL.

Le point de vue des intervenants clés nous laisse entendre que les ressources du PADL sont utilisées judicieusement, mais que son budget global est insuffisant. Les budgets alloués pour les causes seraient trop faibles et ne correspondraient pas à la réalité des coûts judiciaires actuels (voir également la section 3.2.1.3). Certains intervenants clés recommandent ainsi le transfert partiel ou total des fonds des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours judiciaires » du PADL.

Tableau 7 : Calcul du pourcentage des frais administratifs selon le budget approuvé

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Total
Budget approuvé (\$)	1 100 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	7 100 000
Dépenses réelles (\$)	1 065 279	1 374 603	1 496 070	1 500 000	1 500 000	6 935 950
Frais d'administration (\$)	155 935	383 345	450 000	393 750	342 048	1 725 078
Pourcentage des frais administratifs sur le budget approuvé	14,2	25,6	30,0	26,3	22,8	24,3

Source : Dossiers administratifs du PADL de PCH.

3.2.2.2 Gestion optimale des fonds

CONSTATATIONS CLÉS

- Les modalités de l'accord de contribution sont suffisamment flexibles pour permettre un transfert entre les volets du PADL de telle sorte que le programme puisse répondre aux besoins lorsqu'ils se présentent.
- Les intervenants clés sont d'accord et reconnaissent que l'accord de contribution permet de répondre aux besoins de la clientèle cible tout en permettant une souplesse dans l'allocation des fonds aux trois volets. Les intervenants clés mentionnent également que la « principale force du PADL se situe au niveau de la gestion efficace du programme ».

Tant les documents de programme que les intervenants clés tendent à confirmer la flexibilité de l'accord de contribution qui a permis la réallocation des fonds des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours judiciaires » afin de répondre à l'afflux de demandes de financement de recours judiciaires et ainsi aux besoins de la clientèle cible.

Les intervenants clés interviewés soulignent que la principale force du PADL se situe au niveau de la gestion efficace du programme, plus spécifiquement au niveau de son gestionnaire actuel, l'UO. Ceci est reflété dans la revue documentaire, qui montre que les processus et les normes de service qui ont été établis par le PADL sont suivis par le personnel du PADL et que les rapports et les factures sont soumis selon les obligations de l'accord de financement.

3.2.2.3 Autres façons d'atteindre les résultats

CONSTATATIONS CLÉS

- Les intervenants clés suggèrent qu'il est trop tôt dans la mise en œuvre du PADL pour en modifier les modalités, contredisant leur proposition d'abolir les MARC.
- Les intervenants clés sont partagés quant à l'impact de chacun des volets du programme et certains recommandent le transfert de fonds d'un volet à un autre afin d'optimiser l'impact du volet qu'ils estiment être le plus important.

Seules les entrevues ont contribué à tirer des observations à cet effet. Les intervenants clés sont formels : il n'y a pas d'autres mécanismes que le PADL pour atteindre les résultats prévus. En outre, ils soulignent que, comme le PADL en est à ses premières années de mise en œuvre, il est encore trop tôt pour en modifier les modalités.

Malgré que le PADL rejoint les cibles identifiées dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO, les intervenants clés sont partagés quant à l'impact de chacun des volets du programme. Comme il a été mentionné précédemment, ceux-ci sont d'avis que le budget global est insuffisant et certains recommandent le transfert de fonds d'un volet à un autre afin d'optimiser l'impact du volet qu'ils estiment être le plus important.

3.2.2.4 Dédoublement ou chevauchement avec d'autres programmes

CONSTATATIONS CLÉS

- Le PADL est complémentaire à d'autres initiatives similaires comme celles du Commissariat aux langues officielles.
- Les intervenants clés affirment que le PADL est le seul programme de son genre et qu'ainsi, aucun chevauchement n'est possible avec d'autres initiatives.

Tant la revue de la littérature que les intervenants clés s'accordent pour dire que le PADL est complémentaire à d'autres initiatives similaires, comme celles des organismes porte-parole et les conseils scolaires des CLOSM et qu'aucun chevauchement ou dédoublement n'est observé.

4. Conclusions

Les sources d'informations utilisées pour mener la présente évaluation, à savoir une revue de la littérature, une revue des documents, des dossiers administratifs, les sites Web du PADL et les résultats des entrevues avec des intervenants clés du programme, auront permis de dégager un certain nombre de constatations présentées à la section précédente. Les conclusions suivantes découlent de ces constatations pour chaque grand thème abordé dans l'évaluation :

Pertinence

- Le PADL, qui est le résultat d'une entente hors cour entre le gouvernement fédéral, la FCFA et le CLO, répond à un besoin réel, continu, actuel et futur, mis en évidence par le nombre croissant de demandes de financement reçues et par l'opinion unanime des intervenants clés consultés quant à sa nécessité pour l'égalité des deux langues officielles. Les besoins de protection des droits linguistiques des nouveaux arrivants, qui ne connaissent pas toujours la nature et l'étendue de leurs droits, constituent, entre autres, une réalité émergente.
- Le gouvernement fédéral a réitéré son engagement à l'égard des langues officielles en renouvelant le financement de l'accord de contribution avec l'UO pour la gestion du PADL jusqu'en 2017 et celui de la Feuille de route sur les langues officielles jusqu'en 2017-2018. Le PADL contribue également à l'atteinte des résultats stratégiques de PCH.
- Le PADL permet au gouvernement et à PCH de satisfaire à leurs obligations nationales et internationales en matière notamment de promotion et de protection des minorités linguistiques.

Rendement

L'accord de contribution entre PCH et l'UO prévoit des activités et des indicateurs de rendement dont certains, mais pas tous, sont dotés de cibles. L'évaluation reconnaît que des efforts importants ont été faits en matière de rendement depuis le premier accord de contribution et encourage le programme à poursuivre les améliorations en ce sens. Sur la base des données obtenues, il n'est pas aisé de déterminer de manière rigoureuse si toutes les cibles de rendement ont été atteintes par le PADL. Les sources d'information permettent cependant de dégager les observations et constatations suivantes :

Volet 1 « Information et promotion »

- Le PADL fait des efforts importants et bien ciblés dans le cadre du volet 1 « Information et promotion », notamment par l'intermédiaire de l'élaboration d'outils avec les CLOSM.
- L'organisation de rencontres régulières à l'échelle du pays a permis d'aborder plusieurs enjeux importants pour les bénéficiaires ultimes.
- Les taux de participation à ces rencontres, ainsi que le nombre de secteurs abordés et la représentation régionale des participants respectent les cibles identifiées dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO.
- Le PADL a également été mis en valeur par le truchement de nombreux reportages dans la presse, la distribution de matériel publicitaire et le nombre croissant de pages visitées sur son site Web, pour lequel le nombre moyen de visites mensuelles est demeuré supérieur aux cibles prévues dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO.

- Le nombre de demandes de financement d'études d'impact par le volet 1 « Information et promotion » du PADL est supérieur à la cible prévue dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO.

Volet 2 « Modes alternatifs de résolution de conflits (MARC) »

- Le nombre de demandes de financement reçues et approuvées pour le volet « MARC » est demeuré bas depuis le début du PADL, mais augmente depuis 2010-2011.
- Même si elle respectait le nombre de professionnels prévu dans l'accord de contribution entre PCH et l'UO, la liste nationale de professionnels des MARC a été abolie, tout comme les rencontres annuelles de ces professionnels, car les demandeurs de financement ne faisaient pas appel à leurs services.
- Certains intervenants clés recommandent de rendre facultatif ce mécanisme ou de l'abolir.
- La communauté juridique est d'avis que le domaine des droits constitutionnels ne se prête pas bien aux exercices de médiation.

Volet 3 « Recours judiciaires »

- Ce volet est le plus important en ce qui concerne les demandes de financement reçues et approuvées et le budget alloué annuellement.
- Le nombre de demandes reçues est en croissance alors que le pourcentage d'approbation chute, notamment depuis 2011-2012. Une augmentation du financement de ce volet pourrait permettre d'accroître le pourcentage d'approbation ou encore d'augmenter le montant alloué aux demandes approuvées.
- Il n'y a pas de consensus sur la contribution réelle du volet 3 « Recours judiciaires » à l'avancement et à la clarification des droits linguistiques par l'appui aux recours judiciaires : Cet appui contribue-t-il de manière importante à leur avancement et clarification par les litiges qu'il contribue à régler? Ou bien ne joue-t-il qu'un rôle symbolique en raison du financement modeste du programme qui n'est pas congruent avec l'ampleur des coûts réels associés à de tels recours?

Démonstration d'efficacité et d'économie.

Les constatations suivantes ressortent de l'analyse de l'efficacité et de l'économie du PADL à partir des sources disponibles :

Utilisation judicieuse des ressources

- Les dépenses du PADL ont respecté le budget prévu pour chacune des années de la période évaluée.
- À 24,3 pour cent en moyenne, les coûts administratifs sont restés inférieurs au maximum autorisé de 30 pour cent.
- Le PADL n'a pas pu être comparé à d'autres initiatives similaires, car leur nature et leur mandat sont trop différents.
- Les intervenants clés interviewés s'entendent pour dire que les ressources du PADL sont utilisées judicieusement, mais qu'elles sont insuffisantes. Certains suggèrent le transfert de fonds des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC » vers le volet 3 « Recours

judiciaires », ce que les modalités de gestion du PADL permettent déjà, ou l'abolition des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC ».

Gestion optimale des fonds/Autres façons d'atteindre les résultats

- L'accord de contribution permet la flexibilité nécessaire pour transférer des montants entre les volets du PADL et ainsi permettre de s'ajuster à l'évolution des besoins.
- La qualité de la gestion de la part du PADL et de l'UO est un élément clé de la réussite du programme.
- Les processus et normes de service du PADL sont suivis par le personnel, et les rapports et factures sont soumis selon les obligations de l'accord de financement.
- Selon l'avis des intervenants clés, aucun autre mécanisme ne permettrait d'atteindre les résultats plus efficacement.
- Comme le PADL est un programme relativement nouveau, les intervenants clés suggèrent qu'il est préférable d'attendre avant d'en modifier les modalités, même si certains recommandent néanmoins l'abolition des volets 1 « Information et promotion » et 2 « MARC ».
- Les intervenants clés sont partagés quant à l'impact de chacun des volets du programme et certains recommandent le transfert de fonds d'un volet à un autre afin d'optimiser l'impact du volet qu'ils estiment être le plus important.

Dédoublage ou chevauchement avec d'autres programmes

- Les activités de promotion du PADL sont complémentaires à d'autres initiatives de promotion des langues officielles, notamment dans les provinces et territoires. L'évaluation n'a identifié aucune preuve qu'il y a chevauchement.

5. Recommandation

La recommandation proposée ci-dessous découle de l'analyse des sources d'information.

Recommandation 1		
En guise de préparation au prochain accord de contribution, le sous-ministre adjoint du secteur Citoyenneté, patrimoine et régions devrait consulter les parties prenantes afin de mieux cibler son intervention pour accroître l'impact de chacun des volets du programme, particulièrement en ce qui a trait au volet « MARC ».		
Énoncé d'accord ou de désaccord		
En accord		
Réponse de la direction		
Le Ministère donnera suite à cette recommandation dans le contexte de la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement de « moderniser et rétablir le Programme de contestation judiciaire ».		
Réalisations attendues	Échéancier	BPR
Consultations avec les intervenants clés.	D'ici le 31 mars 2017	Directeur général, Direction générale des langues officielles

Annexe A – Matrice d’évaluation

Questions de l’évaluation	Indicateurs	Sources	Méthodes
Besoin continu			
1. Dans quelle mesure le PADL répond-il à un besoin démontrable?	- Nombre et % de demandes de financement pour des études exploratoires de MARC et de résolution de conflit reçues, admissibles et financées par le PADL - Nombre et % de demandes pour les recours judiciaires reçues, admissibles et financées par le PADL - État actuel des besoins - Évolution des besoins et besoins émergents	- Dossiers administratifs, incluant les rapports d’étapes et finaux - Entente hors cour - Documents issus de la Table de concertation - Études et recherches dans le domaine des droits linguistiques	- Revue des dossiers administratifs - Revue des documents - Revue de la littérature
	- Perception des intervenants clés à savoir si le PADL répond aux besoins actuels et futurs	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
Conformité aux priorités du gouvernement			
2. Dans quelle mesure le PADL est-il conforme aux priorités du gouvernement fédéral et des résultats stratégiques de PCH?	- Liens entre les objectifs du PADL et les priorités du gouvernement fédéral - Liens entre les objectifs du PADL et les résultats stratégiques de PCH	- Discours du Trône, Budget fédéral, Architecture d’alignement des programmes, Rapport sur les plans et les priorités (RPP), Rapport ministériel sur le rendement (RMR) - Entente hors cour	- Revue des documents
	- Perception des représentants de PCH	- Intervenants de PCH	- Entrevues avec les intervenants de PCH
Harmonisation avec les rôles et responsabilités du gouvernement			
3. Dans quelle mesure le PADL s’harmonise-t-il avec les rôles et les responsabilités du gouvernement?	- Lien entre le PADL et le rôle et les responsabilités du gouvernement fédéral en matière de droits linguistiques	- Dossiers administratifs - Discours du Trône, Budget fédéral, accords de contribution, RPP, RMR, etc.	- Revue des dossiers administratifs - Revue des documents
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés

Réalisation des résultats escomptés			
4. Dans quelle mesure le PADL a-t-il permis de promouvoir la connaissance des droits linguistiques constitutionnels par l'éducation des Canadiens, en particulier les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)?	- Nombre et % d'activités ou d'outils de promotion - Taux de participation aux différentes activités - Taux d'utilisation des outils promotionnels - Diversité des secteurs et des régions représentés - Nombre de visites et de visiteurs uniques sur le site Web du PADL et du Carrefour d'information, blogue - Nombre de demandes de financement pour des études d'impact reçues, admissibles et réalisées ainsi que la portée de celles-ci - Niveau de satisfaction des participants aux activités	- Activités ou outils de promotion (vidéos, conférence, colloque, présentations, ateliers, visites, bulletin électronique, etc.) - Rapports d'activités - Rapports annuels - Statistiques du site Web du PADL - Statistiques du Carrefour d'information (site Web) - Études d'impact - Formulaire d'évaluation de la satisfaction	- Revue des documents - Analyse des statistiques des sites Web
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
5. Le MARC a-t-il permis une meilleure gestion de conflits grâce à un encadrement et à des ressources en résolution de conflits offerts par le PADL?	- Preuves que le processus est suivi (respect des étapes et de leur séquence) - Preuves que les normes de service sont suivies - Nombre et % de demandes de financement pour des études exploratoires de MARC et de résolution de conflit reçues, admissibles et financées selon les domaines de droits (scolaire, etc.) - Niveau de satisfaction des demandeurs - Temps requis pour obtenir une réponse sur le financement	- Rapports annuels - Dossiers administratifs, incluant les rapports d'étape et les rapports finaux - Formulaire d'évaluation de la satisfaction	- Revue des documents - Revue des dossiers administratifs
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés

6. Dans quelle mesure le PADL a-t-il permis d'appuyer les recours judiciaires qui permettent l'avancement et la clarification des droits linguistiques constitutionnels lorsqu'il s'agit de causes types et que le processus de résolution de conflits a échoué?	- Preuves que le processus est suivi (respect des étapes et de leur séquence) - Preuves que les normes de service sont suivies - Nombre et % de demandes de financement reçues, admissibles et financées selon les domaines de droits (scolaire, etc.) - Nature (première instance, appel, etc.) des demandes reçues et approuvées - Niveau de satisfaction des demandeurs - Temps requis pour obtenir une réponse sur le financement	- Demandes reçues et approuvées - Dossiers administratifs - Formulaire d'évaluation de la satisfaction	- Revue des dossiers administratifs - Revue des documents
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
7. Le PADL a-t-il eu des impacts non prévus (positifs ou négatifs)?	- Preuves d'impacts non prévus	- Dossiers administratifs - Autres documents pertinents	- Revue des documents et des dossiers administratifs
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
Démonstration d'efficience et d'économie			
8. Les ressources affectées au PADL sont-elles judicieusement utilisées afin de produire les résultats escomptés?	- Affectation des ressources du programme en lien avec les résultats atteints - Utilisation des ressources (comparaison des coûts prévus et des coûts réels) - Tendances observées à l'égard des coûts et du ratio des frais administratifs, du nombre d'ETP, des coûts salariaux, du respect des ressources prévues - Coûts d'exécution du PADL - Coûts d'exécution comparés aux résultats - Coûts d'exécution du PADL comparés à des programmes ou initiatives similaires	- Rapports annuels du PADL - Données financières - Accords de contribution entre PCH et le PADL - Dossiers administratifs - Autres programmes ou initiatives	- Revue documentaire - Analyse des données financières - Revue des dossiers administratifs - Revue de la littérature

	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
9. Est-ce que les modalités de l'accord de contribution permettent une gestion optimale des fonds alloués au PADL?	- Preuves que les modalités de l'accord de contribution ont été ajustées aux caractéristiques et besoins spécifiques du PADL tout en respectant les règlements sur les transferts de paiement	- Accord de contribution - Sommaire des rencontres/discussions avec le Centre d'expertise de PCH	- Revue des dossiers administratifs
	- Perception des intervenants clés	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
10. Y a-t-il d'autres façons d'atteindre les résultats plus efficacement?	- Preuves d'autres mécanismes pouvant servir à obtenir des résultats semblables - Faisabilité et valeur des autres moyens pour arriver aux mêmes résultats	- Autres programmes ou mécanismes d'exécution existants	- Revue de la littérature
	- Perception des intervenants clés concernant l'efficacité du PADL dans la réalisation de ses résultats par rapport à d'autres programmes ou mécanismes d'exécution similaires	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés
11. Le PADL vient-il chevaucher, doubler ou compléter les efforts d'autres organisations publiques ou privées?	- Preuves de similitude avec d'autres programmes ou initiatives	- Autres programmes ou initiatives	- Revue de la littérature - Revue des documents - Revue administrative
	- Perception des intervenants clés sur l'existence d'autres sources de financement	- Intervenants clés	- Entrevues avec les intervenants clés

Annexe B – Résultats visés, activités principales, indicateurs de rendement et cibles du PADL

tirés de l'accord de contribution entre l'UO et PCH

Volet « Information et promotion » — Promouvoir la connaissance des droits linguistiques par l'éducation publique

Activités principales :

- i. Organiser une rencontre de la Table de concertation nationale et une rencontre publique annuelle du PADL;
- ii. Faire la promotion du PADL et des droits linguistiques constitutionnels par l'entremise de présentations diverses;
- iii. Faire la promotion du PADL et des droits linguistiques constitutionnels par des visites provinciales et territoriales avec les intervenants des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- iv. Concevoir et développer des projets spéciaux d'information et de promotion pour les communautés afin de répondre à des besoins exprimés par ces dernières;
- v. Développer une boîte à outils disponible en ligne pour chacun des quatre domaines de droits linguistiques constitutionnels;
- vi. Développer le matériel promotionnel et des outils de communications non liés aux projets spéciaux;
- vii. Maintenir une image positive du PADL;
- viii. Maintenir le site Web du PADL;
- ix. Effectuer ou financer des études d'impact sur les causes d'importance nationale et leur diffusion;
- x. Rédiger et publier un rapport annuel;
- xi. Faire la promotion des MARC à l'intérieur des activités ciblées par le PADL.

Indicateurs de rendement :

- i. Nombre de participants par rapport au nombre d'invités et d'organismes (*minimum de 35 % — table de concertation, 10 % — rencontre annuelle*);
- ii. Diversité des secteurs (*minimum trois*) et régions représentées (*minimum deux*);
- iii. Niveau de satisfaction des participants (*formulaire d'évaluation*);
- iv. Nombre d'occasions publicitaires non payées (*minimum un par année*);
- v. Nombre de présentations du PADL (*minimum deux par année*);
- vi. Nombre de visites (*minimum : deux en personne, deux provinces/territoires par année*);
- vii. Projets spéciaux amorcés, réalisés et nombre de canaux de communication utilisés (*minimum trois canaux*);
- viii. Diffusion d'une boîte à outils : quatre domaines de droits linguistiques constitutionnels (*minimum un domaine par année*); comprend un atelier, des documents accompagnateurs, des présentations, une vidéo, des questions et réponses;
- ix. Nombre de visites au microsite (*minimum 50 visites par année à partir de 2013-2014*);
- x. Appréciation de la boîte à outils (*sondage et rétroaction en ligne*);
- xi. Nombre d'ateliers (*au moins un la première année*);

- xii. Nombre de documents créés (*minimum un par année*) et nombre de canaux de communication utilisés (*minimum deux canaux par année*);
- xiii. Utilisation du logo et de l'image sur tout le matériel du PADL;
- xiv. Nombre de visites sur le site Web (*moyenne de 450 par mois*);
- xv. Nombre de demandes de financement d'études d'impact reçues, admissibles et financées (*minimum de deux études par année*) et nombre affiché sur le site Web (*minimum deux par année*);
- xvi. Publication du rapport annuel chaque année;
- xvii. Nombre d'activités ciblées par le PADL pour faire la promotion des MARC (minimum deux activités).

Volet « Modes alternatifs de résolution de conflits » — Donner accès à un processus de modes alternatifs de résolution de conflits afin de résoudre les conflits hors cour

Activités principales :

- i. Suivre le processus de résolution de conflits selon les schémas joints au présent accord;
- ii. Maintenir les normes de service;
- iii. Évaluer les demandes en vue de déterminer l'admissibilité au volet et donner un appui financier aux demandeurs approuvés par le comité d'experts;
- iv. Veiller à ce que les rapports et documents requis soient soumis par les demandeurs;
- v. Maintenir une liste nationale de conciliateurs bilingues;
- vi. Organiser une rencontre annuelle des professionnels des MARC.

Indicateurs de rendement :

- i. Le processus est suivi;
- ii. Les normes de service sont suivies;
- iii. Nombre de demandes de financement pour les MARC reçues, admissibles et financées;
- iv. Niveau de satisfaction des demandeurs;
- v. Nombre et % de dossiers résolus;
- vi. 100 % des rapports et documents demandés sont soumis;
- vii. Nombre de professionnels des MARC sur la liste (*minimum 10*);
- viii. Nombre de participants par rapport au nombre d'invités parmi les professionnels des MARC (*50 % des gens invités ont participé à la rencontre annuelle des professionnels des MARC*);
- ix. Niveau de satisfaction des participants (*formulaire d'évaluation*).

Volet « Recours judiciaires » — Appuyer les recours judiciaires qui permettent l'avancement et la clarification des droits lorsqu'il s'agira de causes types et que les recours à un processus de résolution de conflits auront échoué

Activités principales :

- i. Suivre le processus de recours judiciaires selon les schémas joints au présent accord;
- ii. Maintenir les normes de service;

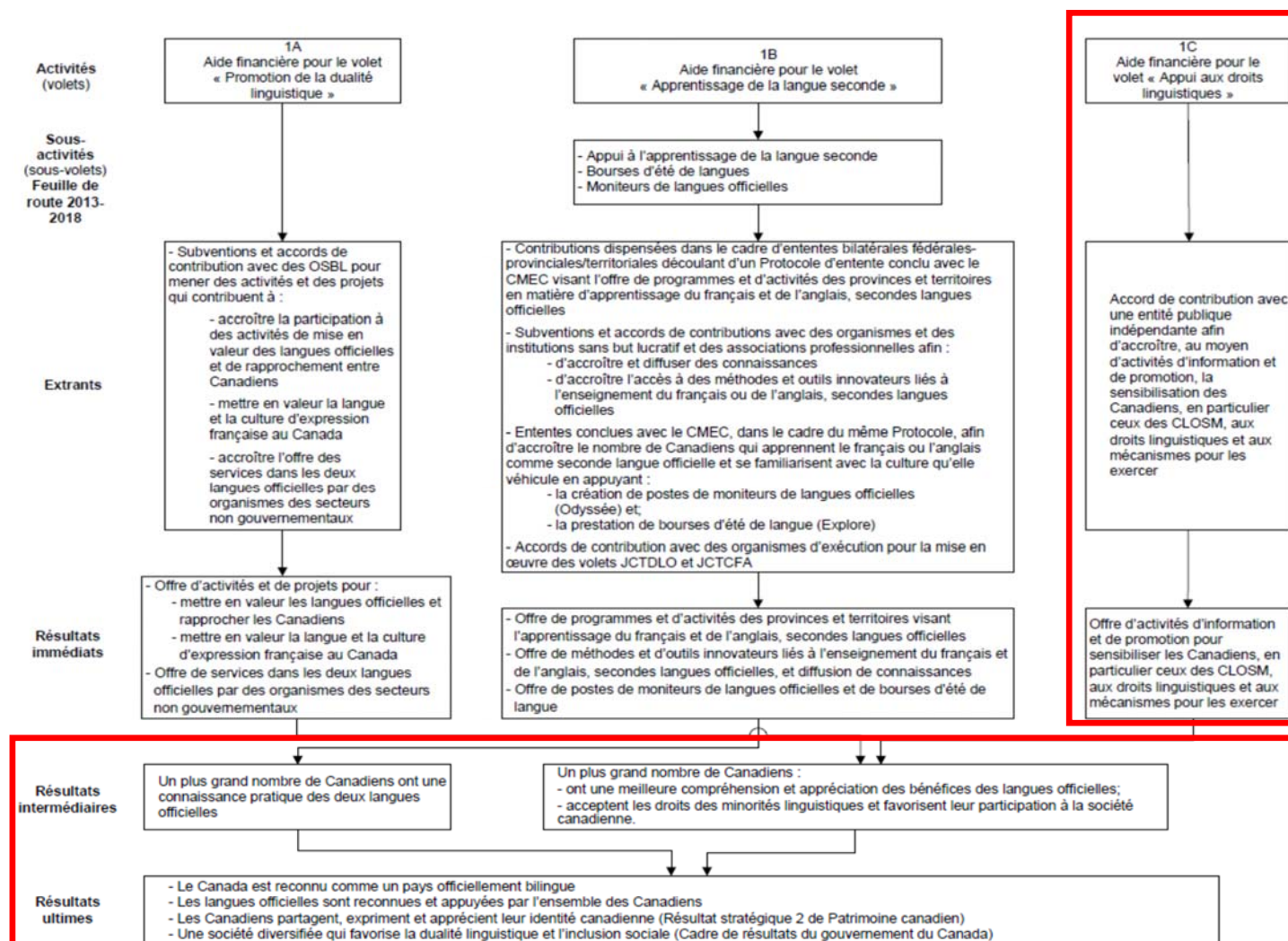
- iii. Évaluer les demandes en vue de déterminer l'admissibilité au volet RJ et donner un appui financier aux demandeurs approuvés par le comité d'experts.

Indicateurs de rendement :

- i. Le processus est suivi;
- ii. Les normes de service sont suivies;
- iii. Nombre de demandes de financement de recours judiciaires reçues, admissibles et financées;
- iv. Niveau de satisfaction des demandeurs;
- v. Nombre et % de dossiers résolus;
- vi. 100 % des rapports et documents demandés sont soumis.

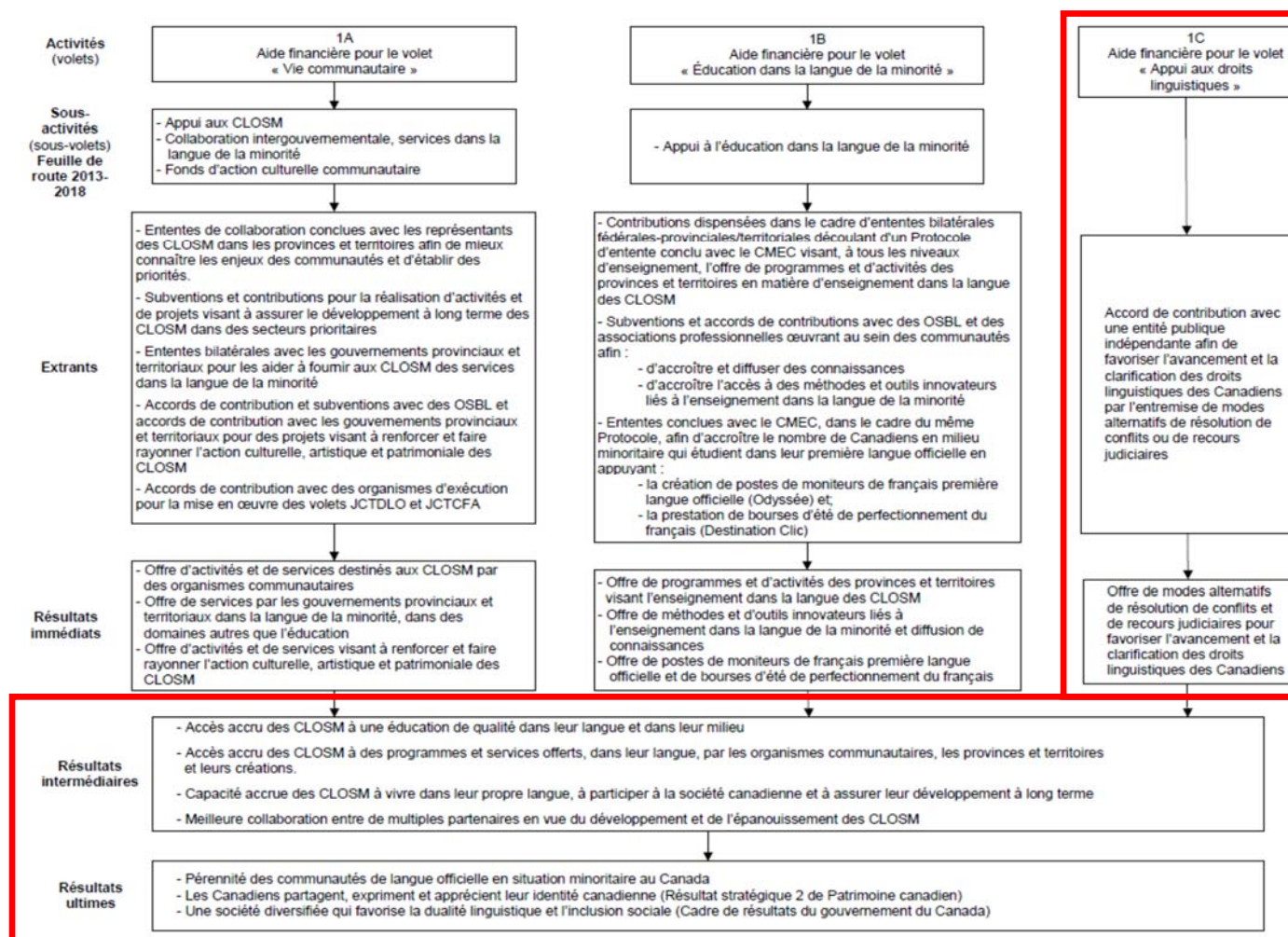
Annexe C – Modèle logique du programme Mise en valeur des langues officielles

(En rouge, les volets 2 « MARC » et 3 « Recours judiciaires » du PADL)



Annexe D – Modèle logique du programme Développement des communautés de langue officielle

(En rouge, le volet 1 « Information et promotion » du PADL)



Annexe E – Architecture d'alignement des programmes de PCH pour 2014-2015

En vigueur le 1er avril 2014

