

APERÇU DES RÉSULTATS

Évaluation formative du Programme de conformité



Objectif et portée de l'évaluation

L'évaluation est conforme à la Politique sur les résultats (2016) du Conseil du Trésor ainsi qu'à la Directive sur les résultats et aux Normes pour l'évaluation, selon lesquels l'Agence doit évaluer périodiquement le rendement de ses programmes et de ses dépenses.

L'évaluation était de nature formative et portait sur la conception et l'application des Lignes directrices en matière de conformité. Elle visait à dégager des leçons à tirer pour faciliter leur mise en œuvre future. Même si les Lignes directrices ont été publiées en mars 2018, le processus de planification a débuté en 2017. L'évaluation portait donc sur une période de deux ans, de mars 2017 à mars 2019.

Voici les questions abordées :

- **Efficacité** : progrès dans la mise en œuvre des activités et les résultats en regard de ce qui était prévu, surveillance, satisfaction des intervenants et progrès préliminaires dans l'obtention de résultats immédiats.
- **Efficience** : degré de mise à profit des ressources, de manière à ce que les résultats soient identiques ou supérieurs avec un apport identique ou inférieur.

Constatations

Efficacité

Exécution du programme

L'Agence a observé une hausse du nombre de stratégies de prévention et d'intervention depuis l'introduction des Lignes directrices. Des obstacles à la communication pourraient par contre avoir mené à des lacunes dans la prestation de conseils appropriés aux unités de gestion. Cette situation a engendré des problèmes dans la diffusion uniforme de documentation sur la conformité au sein de l'organisation, des difficultés de communication avec le personnel affecté à la conformité et une méconnaissance des outils et modèles en ligne accessibles au personnel du programme.

Ressources

De nombreuses unités de gestion ont signalé avoir eu du mal à réserver le temps et les ressources nécessaires à l'exécution du programme. Par exemple, seules quelques unités de gestion ont un coordonnateur de la prévention/conformité. De plus, en raison de priorités concurrentes, il reste parfois trop peu de temps pour gérer le programme ou pour se concentrer sur les problèmes de conformité qui, une fois réglés, pourraient réduire le risque pour la sécurité publique, la perte de vies ou les dommages aux biens ou aux ressources naturelles ou culturelles (p. ex. conflits humains-animaux ou vandalisme).

Harmonisation des processus de planification

Les données permettent de conclure que le processus de planification de la conformité a contribué à l'harmonisation des processus de planification entre les unités de gestion et la Direction de l'application de la loi (DAL) et a permis de créer des gains d'efficience. Le degré de satisfaction est élevé en ce qui a trait à l'échange de renseignements fiables entre les unités de gestion et la DAL, ce qui a réduit le double emploi et favorisé un dialogue continu et une

DESCRIPTION DU PROGRAMME

Les Lignes directrices en matière de conformité approuvées en mars 2018 sont le fondement du programme de conformité. Elles favorisent l'élaboration de stratégies de prévention (p. ex. signalisation accrue) et d'intervention (p. ex. contraventions) qui visent à protéger les ressources culturelles et naturelles tout en contribuant à la prestation de services sécuritaires et de grande qualité aux usagers.

Voici les objectifs du programme de conformité :

- par la promotion de comportements exemplaires, amener les visiteurs à profiter des lieux protégés de Parcs Canada de manière à les léguer intacts aux générations actuelles et futures;
- permettre aux visiteurs de vivre des expériences sécuritaires, paisibles et agréables dans les lieux protégés de Parcs Canada;
- encourager les visiteurs et les intervenants à devenir des intendants actifs de leurs lieux protégés en y instaurant une culture de conservation et de respect;
- prévenir les incidents indésirables et régler les problèmes avant qu'ils s'amplifient et qu'ils nécessitent des mesures d'application de la loi.

Surveillance et suivi

L'application mobile de production de rapports permet à l'Agence de faire un suivi systématique des mesures de prévention et d'intervention associées au programme de conformité dans toute l'organisation. Elle pourrait aussi lui permettre de coordonner les efforts du personnel du programme avec ceux du personnel de la DAL, qui utilise une application semblable (en cours de mise au point).

Efficience

Obligations redditionnelles

L'évaluation révèle que les Lignes directrices exposent clairement les obligations redditionnelles du programme. Des problèmes entourant la structure de gouvernance ont été observés là où les obligations redditionnelles rattachées à la conformité ne sont pas harmonisées avec celles de l'application de la loi. La structure redditionnelle suscite quelques préoccupations, en ce sens qu'elle n'aide pas adéquatement les unités de gestion à exécuter le programme de conformité. Cette situation est en grande partie attribuable à la répartition des obligations redditionnelles rattachées à l'exécution du programme entre les directeurs d'unité de gestion et la DAL.

Rôles et responsabilités

Il serait possible de mieux faire connaître le gestionnaire fonctionnel responsable du programme de conformité dans les unités de gestion et d'améliorer les communications entourant son rôle. Les rôles et les responsabilités du personnel affecté au programme gagneraient aussi à être mieux connus et expliqués, surtout le rôle des responsables de la conformité. Il n'est pas toujours clair qui exerce cette fonction, ce qui complique l'application des mesures présentées dans les plans de conformité. De plus, le programme est plus efficace quand le directeur d'unité de gestion et le



APERÇU DES RÉSULTATS

Évaluation formative du Programme de conformité



meilleure compréhension des principales préoccupations. gestionnaire le défendent et en font la promotion.

Recommandations et réponse de la direction

Recommandation 1 : Rôles et responsabilités

Le vice-président principal des Opérations doit veiller à ce que le directeur de chaque unité de gestion désigne un gestionnaire responsable du processus de planification de la conformité et qu'il communique cette liste à la Direction générale des Relations externes et de l'Expérience du visiteur (REEV) et à la Direction générale de l'Établissement et de la Conservation des aires protégées (ECAP).



Réponse de la direction:

Recommandation acceptée : Le vice-président principal des Opérations veillera à ce que chaque unité de gestion ait un responsable désigné pour le processus de planification de la conformité et communiquera la liste des responsables désignés à la Direction générale des Relations externes et de l'Expérience du visiteur et à la Direction générale de l'Établissement et de la Conservation des aires protégées.



Réponse de la direction:

Recommandation acceptée : Le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur définira clairement les rôles et les responsabilités du gestionnaire chargé de diriger le programme de conformité au sein de chaque unité de gestion.

Recommandation 2 : Rôles et responsabilités

Le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur doit définir clairement les rôles et les responsabilités du gestionnaire chargé de diriger le programme de conformité au sein de chaque unité de gestion.



Réponse de la direction:

Recommandation acceptée : Le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur, en collaboration avec le vice-président principal des Opérations, favorisera une communication et un échange d'information réguliers avec les unités de gestion.

Recommandation 3 : Mise en œuvre du programme

Le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur, en collaboration avec le vice-président principal des Opérations, doit favoriser une communication et un échange d'information réguliers avec les unités de gestion.

Les points suivants doivent être pris en

considération :

- établir une communication directe régulière, dirigée par le Bureau national, avec tous les gestionnaires responsables de la direction du programme de conformité;
- encourager l'utilisation et la diffusion d'information sur le programme de conformité (par exemple, Confluence, Sharepoint).

Recommandation 4 : Surveillance et suivi

Le vice-président principal des Opérations, en collaboration avec le vice-président de l'Établissement et de la Conservation des aires protégées et le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur, doit encourager les unités de gestion à normaliser les systèmes de surveillance et de suivi.

Les points suivants doivent être pris en considération :

- utilisation de l'application mobile de rapports de conformité comme outil standard de rapports de conformité pour toutes les unités de gestion;
- collaboration avec la Direction de l'application de la loi pour permettre une communication efficace entre la future application mobile d'application de la loi et l'application mobile de rapports de conformité.



Réponse de la direction:

Recommandation acceptée. Le vice-président principal des Opérations, en collaboration avec le vice-président de l'Établissement et de la Conservation des aires protégées et le vice-président des Relations externes et de l'Expérience du visiteur, étudiera les outils disponibles pour favoriser l'utilisation de systèmes normalisés de surveillance et de suivi.

