

Aperçu des résultats



Évaluation du Programme de diversification de l'hébergement

Objectif et portée

Conformément aux exigences de la *Politique sur les résultats du Conseil du Trésor* (2016) ainsi que de la directive connexe, la présente évaluation examine la pertinence, l'efficacité et l'efficience du Programme de diversification de l'hébergement de Parcs Canada (le Programme). L'évaluation a été guidée par les questions suivantes :

Pertinence

- Dans quelle mesure le Programme s'harmonise-t-il avec les priorités de Parcs Canada?
- En quoi le Programme répond-il aux besoins de la population canadienne?

Efficacité

- Dans quelle mesure le Programme a-t-il atteint les objectifs attendus?
- Quelles formes de soutien les unités de gestion ont-elles reçues pour la mise en œuvre du Programme?

Efficience

- Dans quelle mesure l'exécution du Programme est-elle efficiente?

Principales constatations

Pertinence

L'examen des documents, les entretiens et les visites sur place sont venus confirmer la pertinence du Programme pour Parcs Canada, car cette initiative s'harmonise avec les priorités comme : attirer de nouveaux publics, accroître l'accessibilité et promouvoir la durabilité. Ces trois priorités sont prises en compte dans les lignes directrices du Programme (2011) au moyen de principes qui ont orienté sa mise en œuvre. En outre, la priorité d'attirer de nouveaux publics concorde avec les stratégies «Dans la mire» de Parcs Canada (2011 et 2019-2020 à 2022-2023) qui mettent l'accent sur l'investissement dans l'infrastructure destinée aux visiteurs afin d'attirer de nouveaux publics.

La pertinence du Programme pour les visiteurs a été démontrée par son harmonisation avec les tendances nationales et internationales en matière de camping, et grâce à l'offre de solutions d'hébergement avec toiture (oTENTik, Ôasis et MicrOcube) similaires à celles proposées dans les parcs relevant de provinces et territoires. En outre, les données sur l'occupation reflètent une hausse de la demande pour ces unités, qui est passée de 48 % (2018-2019) à 72 % (2023-2024).

Efficacité

L'évaluation de l'efficacité s'est axée sur plusieurs principes énoncés dans les lignes directrices du Programme, notamment le travail visant la réduction de l'impact sur l'environnement et l'accessibilité. On s'est également penché sur l'efficacité du soutien offert aux unités de gestion par l'équipe du Programme.

Réduction de l'impact sur l'environnement : Les politiques en matière d'évaluation des impacts environnementaux de Parcs Canada ont permis de garantir que les processus appropriés ont été utilisés pour examiner la faisabilité de l'installation des unités et de mettre en œuvre des mesures efficaces d'atténuation des impacts environnementaux.

Beaucoup d'unités restent en bon état, et les personnes interrogées estiment que leur durée de vie pourrait être prolongée grâce à un entretien régulier. Celles dont la structure a été renforcée — par du contreplaqué sous la toile du toit ou une installation sur pilotis — résistent bien aux climats difficiles. En revanche, les unités exposées à des conditions plus rudes ou situées près de sources potentielles de dommages, comme l'océan, ont subi davantage de détériorations et certaines ont dû être retirées.

DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le Programme de diversification de l'hébergement (le Programme) a été créé en 2011 en réaction à la baisse du nombre de campeurs au début des années 2000 et à la tendance internationale à offrir plus de services et de confort dans les campings.

L'équipe de l'infrastructure de l'expérience du visiteur chargée des campings et de l'hébergement a financé la conception et l'aménagement de structures d'hébergement avec toiture de 2013 à 2020. L'oTENTik a été lancée en 2013, et le MicrOcube et l'Ôasis, deux autres types de solutions d'hébergement, ont vu le jour en 2017.

Au total, le Fonds a versé environ 15 millions de dollars aux unités de gestion pour la construction et l'installation d'unités d'hébergement diversifiées. Au cours de cette période, 470 unités ont été installées dans 38 endroits. La plupart d'entre elles étaient des oTENTiks (428).

Accessibilité : Les parcs nationaux se sont efforcés de mettre en place des caractéristiques d'accessibilité pour les solutions d'hébergement diversifiées, comme des rampes d'accès, des embrasures de portes élargies et des tables surélevées pour les utilisateurs de fauteuils roulants. Il est possible de redoubler d'efforts pour s'assurer que toutes les caractéristiques d'accessibilité figurent clairement sur le site Web du système de réservation.

Soutien du Programme : Dans l'ensemble, les personnes interrogées et le personnel responsable des visiteurs étaient satisfaits du niveau de soutien fourni par l'équipe du Programme. Certaines unités de gestion auraient pu tirer parti d'un soutien et d'une expertise supplémentaires en ce qui concerne l'estimation initiale des coûts du cycle de vie, y compris l'entretien régulier et la réfection, ainsi que la possibilité de production de revenus aux emplacements dont ils sont responsables.

Efficience

On a examiné l'efficacité du Programme en se penchant sur les rôles et les responsabilités et la mise en œuvre du modèle de recouvrement des coûts. Il a été constaté qu'avec la mise sur pied récente de la Direction générale des biens immobiliers et des actifs (2023), une communication accrue avec les unités de gestion en ce qui concerne leur rôle et leur expertise permettrait d'améliorer les possibilités de réaliser des gains d'efficacité à l'interne.

Les recettes moyennes par unité d'hébergement entre 2018-2019 et 2023-2024 sont d'environ 9 000 \$, contre 2 800 \$ par emplacement de camping. Ainsi, l'hébergement diversifié génère 13 % des revenus tout en ne représentant que 4 % de l'offre, ce qui montre un rendement proportionnellement plus élevé.

Bien que les chiffres relatifs aux recettes fournissent des preuves étayant le potentiel de recouvrement des coûts du programme, les obstacles à la détermination des coûts opérationnels exacts ont empêché de déterminer si le programme avait réussi à mettre en œuvre un modèle de recouvrement des coûts. Il faudra mener un examen plus poussé des coûts opérationnels et des dépenses en immobilisations pour déterminer le taux de recouvrement des coûts pour le Programme.

Aperçu des résultats

Évaluation du Programme de diversification de l'hébergement



Recommandations	Réponses de la direction
Recommandation 1 : Afin d'offrir un soutien accru aux unités de gestion dans l'administration de la diversification de l'hébergement, la vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, en collaboration avec le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, devrait : 1. Établir et faire connaître les rôles et responsabilités de la Direction générale des biens immobiliers et des actifs en ce qui concerne la diversification de l'hébergement; et 2. Établir des lignes directrices à l'intention des unités de gestion relativement à la saisie des données sur l'évaluation des structures dans Maximo afin d'aider à la planification du cycle de vie des unités d'hébergement diversifiées.	Recommandation acceptée. La vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, devra collaborer avec le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, pour clarifier et faire connaître les rôles et responsabilités de la Direction générale des biens immobiliers et des actifs liés à la diversification de l'hébergement. Cette collaboration visera à améliorer la clarté opérationnelle et le soutien aux unités de gestion. En outre, le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, dirigera l'élaboration d'orientations nationales pour la collecte et le formatage cohérents des données d'évaluation structurelle dans Maximo, en collaboration avec le Vice-président, Relations externes et Expérience du visiteur. Cette initiative vise à fournir une compréhension globale de l'état des biens, permettant ainsi une planification plus efficace du cycle de vie des unités d'hébergement de types différents.
Recommandation 2 : Pour améliorer l'expérience du visiteur, respecter les engagements de Parcs Canada en matière d'accessibilité et appuyer la prise de décisions stratégiques concernant les investissements futurs, le vice-président de la Direction des biens immobiliers et des Actifs, le vice-président des Relations externes et Expérience du visiteur, et le vice-président principal, Opérations, devraient collaborer pour: 1. Élaborer et mettre en œuvre un processus standardisé de saisie des données concernant les caractéristiques d'accessibilité de toutes les unités d'hébergement diversifiées ; 2. Veiller à ce que les caractéristiques d'accessibilité pour les unités d'hébergement diversifiées soient communiquées de manière claire et cohérente au public ; et 3. Élaborer un ensemble d'exigences d'accessibilité pour les unités d'hébergement diversifiées afin de soutenir des investissements stratégiques dans la modernisation des unités.	Recommandation acceptée. Le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, en collaboration avec le vice-président principal, Opérations, et la vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, dirigera l'élaboration d'un inventaire des caractéristiques d'accessibilité offertes dans l'ensemble des unités d'hébergement diversifiées ainsi qu'un ensemble d'exigences d'accessibilité pour les hébergements diversifiés. Parallèlement, et en collaboration avec la vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, le vice-président principal, Opérations, veillera à ce que toutes les unités de gestion communiquent de manière claire et cohérente aux visiteurs les caractéristiques d'accessibilité des hébergements diversifiés et des infrastructures connexes.
Recommandation 3 : Dans le but de gérer efficacement les biens de Parcs Canada et de faciliter la prise de décisions financières, la vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, devrait collaborer avec le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, et le vice-président principal, Opérations, pour : 1. Procéder à une évaluation du recouvrement de coûts de la diversification de l'hébergement en tenant compte des variations de coûts et des recettes à chaque site; et 2. Élaborer un plan visant à prolonger la durée de vie des unités d'hébergement existantes et à mettre hors service celles qui sont en mauvais état, le cas échéant.	Recommandation acceptée. La vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, dirigera l'évaluation du recouvrement des coûts des unités d'hébergement de types différents en collaboration avec le vice-président, Finances, et en consultation avec le vice-président, Biens immobiliers et Actifs ainsi que le vice-président principal, Opérations. Parallèlement, la vice-présidente, Relations externes et Expérience du visiteur, travaillera conjointement avec le vice-président, Biens immobiliers et Actifs, en collaboration avec le vice-président principal, Opérations, pour élaborer des orientations visant à prolonger la durée de vie utile des unités d'hébergement de types différents et à identifier les unités à mettre hors service, le cas échéant.