



Objectif et portée de l'évaluation

Conformément aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor (2016), l'évaluation a porté sur les aspects suivants du Programme de sécurité des visiteurs de Parcs Canada :

- **Efficacité** : Impacts d'un programme ou mesure dans laquelle celui-ci produise les résultats attendus.
- **Efficiéce** : Mesure dans laquelle les ressources sont utilisées de manière à produire un plus grand niveau d'extrants avec le même niveau d'intrants, ou le même niveau d'extrants avec un plus faible niveau d'intrants.

La portée de cette évaluation comprend les quatre domaines d'activité du programme de sécurité des visiteurs : la planification, l'atténuation, l'intervention, ainsi que la surveillance et les rapports. Les résultats obtenus depuis l'introduction de la Directive sur la sécurité des visiteurs (2013) étaient au centre de l'attention.

Cette évaluation couvre la période allant de 2013-14 à 2018-19. De plus amples détails sur les méthodes, les questions d'évaluation et les attentes se trouvent dans le rapport complet.

Constatations

Efficacité

Dans l'ensemble, le Programme de sécurité des visiteurs répond adéquatement aux incidents liés à la sécurité des visiteurs ; toutefois, il est possible de renforcer les obligations et responsabilités du programme, la formation et la surveillance du programme, ce qui aura un impact sur la prestation efficace du programme.

Les conclusions relatives à chacun des domaines suivants, qui ont un impact sur la sécurité des visiteurs, sont présentées ci-dessous :

Planification, formation et coordination avec les partenaires

Le nombre de plans de sécurité des visiteurs approuvés reste faible dans l'ensemble du réseau, en particulier dans les lieux historiques nationaux. La création des lignes directrices sur la formation en matière de sécurité des visiteurs a permis de clarifier les attentes, mais il reste des obstacles à une mise en œuvre efficace, notamment des contraintes de temps pour recevoir la formation en raison du caractère saisonnier des postes, une dépendance excessive à l'égard de la formation antérieure et des défis logistiques pour les endroits éloignés. Bien que peu d'ententes officielles aient été mises en place, les relations de travail avec les partenaires de recherche et de sauvetage étaient généralement solides, et le processus d'établissement et d'examen des permis d'exploitation avec les exploitants tiers a été jugé acceptable.

Atténuation

Grâce à un financement spécial, l'état des biens s'est amélioré ces dernières années, mais un soutien financier continu est nécessaire. La signalisation des dangers est généralement suffisante et plusieurs pratiques exemplaires en matière d'éducation du public ont été identifiées, mais la cohérence de la transmission des messages de sécurité pourrait être améliorée. Il existe également un risque que l'efficacité des messages de sécurité destinés directement aux visiteurs se perde avec le passage à l'inscription en ligne.

Intervention, surveillance et évaluation

En ce qui concerne le suivi des incidents, l'Agence a été proactive dans la résolution des problèmes associés au système de gestion des incidents et des événements. Un besoin de rapport annuel sur les plans de sécurité des visiteurs a été identifié afin de documenter les progrès réalisés sur les plans d'action et d'évaluer le succès des stratégies d'atténuation.

DESCRIPTION DU PROGRAMME

- Le Programme de sécurité des visiteurs évalue et atténue les risques auxquels les visiteurs sont exposés lorsqu'ils pratiquent des activités récréatives ou utilisent des installations récréatives dans les lieux de Parcs Canada. Les objectifs de la gestion de ces risques sont de minimiser la fréquence et la gravité des incidents liés à la sécurité des visiteurs ainsi que de réduire la responsabilité de l'Agence.
- Le programme atteint ces objectifs en effectuant des évaluations des risques, en surveillant et en réduisant les risques réels et potentiels, tout en favorisant l'autonomie des visiteurs et la pratique sécuritaire des activités.

Responsabilité et capacité du programme

Les problèmes liés à l'orientation du programme ont constitué un obstacle à l'exécution efficace et à la responsabilité globale du programme. En ce qui concerne la capacité du personnel, la majorité des postes de coordonnateur de la sécurité des visiteurs et des opérations de lutte contre les incendies ont été temporairement prolongés ; cependant, le financement à long terme n'a pas encore été identifié pour financer entièrement ces postes. Les facteurs qui ont contribué à l'augmentation du stress lié au travail sont la capacité réduite, la nature du travail lié à la sécurité des visiteurs et l'augmentation des responsabilités.

Facteurs externes

L'augmentation du nombre de visiteurs et l'évolution de la démographie des visiteurs ont présenté des défis pour la gestion de la sécurité des visiteurs. Bien que l'utilisation de la technologie contribue à rendre l'expérience des visiteurs plus sûre, la dépendance à cette technologie, associée à un intérêt accru pour les activités de l'arrière-pays, peut également avoir un impact négatif sur la sécurité des visiteurs. De plus, le changement climatique pose un risque important pour la sécurité des visiteurs en raison des événements météorologiques imprévisibles et de la dégradation des infrastructures.

Efficiéce

Il a été constaté que le programme de sécurité des visiteurs fonctionne bien avec d'autres programmes connexes.

Les dépenses du programme sont restées relativement constantes au cours des quatre dernières années, les dépenses annuelles estimées pour la sécurité des visiteurs s'élevant en moyenne à 11 millions de dollars par an, ce qui représente environ 0,9 % des dépenses totales de l'Agence.

Les constatations générales en matière d'efficiéce font ressortir des points à améliorer en ce qui concerne la priorisation des budgets de biens et services pour la sécurité des visiteurs. En ce qui concerne les coûts de recherche et de sauvetage, les coûts élevés dans les parcs nordiques isolés exercent une pression sur les budgets des unités de terrain, mais il n'existe actuellement aucun modèle comparable en Amérique du Nord où des frais de recherche et de sauvetage sont régulièrement perçus auprès des visiteurs.





Recommandations et réponse de la direction

Recommandation n° 1 : Le vice-président, Relations externes et expérience du visiteur, avec le soutien et la collaboration des directions générales de l'Établissement et de la conservation des aires protégées, des Opérations et des Ressources humaines, devrait clarifier les besoins en matière de formation et créer une base de données commune pour les formations sur la sécurité des visiteurs afin de s'assurer que des registres clairs et uniformes sont tenus à jour et surveillés.



Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : Le vice-président, Relations externes et expérience du visiteur, travaillera avec ses homologues des directions générales des Opérations, de l'Établissement et de la conservation des aires protégées et des Ressources humaines et du mieux-être des employés afin de clarifier les besoins en matière de formation sur la sécurité des visiteurs. La Direction générale des ressources humaines et du mieux-être des employés dirigera l'élaboration d'une base de données des documents liés aux formations sur la sécurité des visiteurs.

Recommandation n° 2 : Le vice-président principal, Opérations, devrait veiller à ce que les employés qui participent aux activités liées à la sécurité des visiteurs suivent les formations appropriées pour réaliser ces activités.



Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : Le vice-président principal, Opérations, suivra les recommandations en matière de formation établies conjointement avec la Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur, et consignera les formations suivies par les employés qui participent aux activités liées à la sécurité des visiteurs au niveau des unités de gestion dans la base de données créée par la Direction générale des ressources humaines et du mieux-être des employés dans le cadre de la recommandation no 1.

Recommandation n° 3 : Le vice-président principal, Opérations, devrait demander aux directeurs des unités de gestion de produire un rapport annuel sur les progrès accomplis dans la mise en œuvre des plans de sécurité des visiteurs, y compris la désignation de responsables fonctionnels et l'établissement de calendriers précis pour les mesures prioritaires.



Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : Le bureau du vice-président principal, Opérations, demandera aux directeurs des unités de gestion de produire un rapport annuel sur les plans de sécurité des visiteurs, y compris les dates butoirs. Les directeurs des unités de gestion devront aussi indiquer tout changement relatif aux responsables de la sécurité des visiteurs sous leur responsabilité.

Recommandation n° 4 : Compte tenu du nombre de directions générales participantes ainsi que de la nature inter-fonctionnelle du rôle du vice-président principal, Opérations, les directions générales des Relations externes et de l'expérience du visiteur, de l'Établissement et de la conservation des aires protégées et des Opérations devraient examiner et mettre à jour la structure de responsabilité de la directive sur la sécurité des visiteurs afin de s'assurer que celle-ci est claire et fiable, et contribue à la prestation efficace du Programme. Il faudra envisager de clarifier les responsabilités et d'améliorer les communications entre les parties responsables.



Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : Le vice-président, Relations externes et expérience du visiteur, collaborera avec ses homologues des directions générales des Opérations et de l'Établissement et de la conservation des aires protégées afin d'examiner la structure de responsabilité de la directive sur la sécurité des visiteurs.

Recommandation n° 5 : Le vice-président, Relations externes et expérience du visiteur, en collaboration avec le vice-président principal, Opérations, et la vice-présidente, Établissement et conservation des aires protégées, devrait examiner et modifier les approches utilisées et les risques considérés dans le cadre de l'attribution des ressources en matière de sécurité des visiteurs qui sont disponibles au niveau des unités de gestion. Cette démarche renforcera le Programme de sécurité des visiteurs pour ce qui est des domaines de la planification, de la formation, du suivi et de la production de rapports.



Réponse de la direction :

Recommandation acceptée : Le vice-président, Relations externes et expérience du visiteur, travaillera avec le vice-président principal, Opérations, et la vice-présidente, Établissement et conservation des aires protégées, afin de réaliser un examen annuel de la répartition des ressources liées à la sécurité des visiteurs dans l'ensemble du réseau de Parcs Canada au cours de l'année précédente. Ils détermineront collaborativement si des changements doivent être apportés à la répartition ou à d'autres mesures telles que la planification, la formation, le suivi et la production de rapports.