



P
A
R
C
S

C
A
N
A
D
A

MANUEL DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX VISITEURS



BANFF NATIONAL PARK LIBRARY
BOX 900, BANFF, AB
T1L 1K2 PH. (403) 702-1500

FC
215
.E4314
1996
c.1

Septembre 1996

**MANUEL DE LA GESTION DES RISQUES
ASSOCIÉS AUX VISITEURS
(2^e édition)**

*Parcs Canada
Ministère du Patrimoine canadien*

**BANFF NATIONAL PARK LIBRARY
BOX 900, BANFF, AB
T1L 1K2 PH. (403) 762-1500**

Septembre 1996

LCN 1013/311

©Ministre des Approvisionnements et Services du Canada, 1996.

Publication autorisée par le ministre du Patrimoine canadien, Ottawa 1996.

Élaboration et coordination : Jennie Sparkes, Spécialiste de la gestion des risques associés aux visiteurs, Parcs Canada

Gestion du projet : Per Nilsen, Chef, Activités appropriées et gestion des risques, Parcs Canada

Révision : Sheila Ascroft, Publications, Parcs Canada

Conception : Sheila Ascroft et Suzanne H. Rochette

Éditique : Suzanne H. Rochette, Publications, Parcs Canada

Illustrations : John Strachan, Protection civile Canada

Le présent manuel a fait l'objet d'un tirage limité. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Per Nilsen par téléphone : (819) 994-2745, par courrier électronique : per_nilsen@pch.gc.ca, par télécopieur : (819) 997-3380, ou à l'adresse suivante : Parcs nationaux, Parcs Canada, 4^e étage, 25, rue Eddy, Hull (Québec), K1A 0M5.

Tous droits réservés. On ne peut reproduire aucune partie du présent ouvrage, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable.

Imprimé sur du papier recyclé à 50 p. 100. Peut être recyclé.

Disponible aussi en anglais sous le titre : *Parks Canada — Visitor Risk Management Handbook*.

RÉSUMÉ

Le cadre de gestion des risques associés aux visiteurs (GRV) est un cadre qui a été élaboré pour gérer les programmes de sécurité publique de Parcs Canada et qui est fondé sur les principes de gestion des risques (volet des affaires de Parcs Canada) et sur les principes de gestion des visiteurs (une approche de gestion axée sur la clientèle). L'intégration de ces deux champs d'action est innovatrice pour ce qui est de la gestion des parcs et des aires protégées. La GRV est fondée sur les points forts des programmes actuels de sécurité publique et est conforme au Plan d'affaires national (1995) de Parcs Canada et aux initiatives concernant la gestion des recettes.

Les parcs nationaux, les lieux historiques nationaux et les canaux historiques sont tenus d'effectuer une évaluation des risques et de rédiger un plan de sécurité publique. La démarche exposée dans le présent document permet aux gestionnaires locaux de se conformer aux exigences exposées dans ces documents de Parcs Canada : *Principes directeurs et politiques de gestion*, Directives 2.2.4 et 4.4.3, Bulletin de gestion 3.1.3.

Un processus en sept étapes explique aux responsables de la sécurité des visiteurs comment :

1. définir le programme de GRV;
2. évaluer les problèmes liés aux risques;
3. déterminer les catégories de services et les objectifs du programme;
4. évaluer les niveaux de service existants;
5. définir la prestation des services;
6. élaborer le plan de sécurité publique;
7. mettre en oeuvre et évaluer le programme de GRV, et en suivre de près l'exécution.

Le présent manuel propose une structure permettant de coordonner les efforts déployés par les sous-activités en matière de sécurité publique, et suggère des moyens de rationaliser les mesures de sécurité actuelles et futures. Il propose aussi un système de prise de décision qui permet de s'attaquer aux problèmes de sécurité non résolus. Chaque unité d'opération locale devrait examiner les lignes directrices proposées dans les pages qui suivent et adapter les principes de la GRV aux besoins de son unité locale.

Les gestionnaires locaux sont encouragés à faire participer des partenaires oeuvrant dans des domaines multidisciplinaires tout au long du processus de GRV, tant pour l'évaluation des risques que pour la mise en application des mesures de sécurité publique appropriées. Ceci inclut la participation de toutes les sous-activités à l'analyse, à l'élaboration et à la mise en oeuvre de programmes visant à réduire les risques de pertes, de blessures ou de mortalité chez les visiteurs.

Dans le présent manuel, on préconise l'établissement d'objectifs mesurables en matière de sécurité publique qui serviront de base pour l'évaluation future des programmes. La structure proposée permet de mettre en place, au niveau local, des programmes de sécurité publique complets, rentables et intégrés.

La GRV repose sur l'action, laquelle constitue d'ailleurs l'un des éléments fondamentaux de la méthode décrite ci-après. On recommande aux utilisateurs du manuel de définir les services qu'ils fournissent et de confirmer les responsabilités quant à la mise en oeuvre.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	7
REMERCIEMENTS	7
PRÉFACE	8
INTRODUCTION	9
Programmes de sécurité pour les visiteurs	9
Politique et directives en matière de sécurité publique.....	10
Origines de la gestion des risques associés aux visiteurs	12
Étapes de la GRV	14
Mode d'emploi du manuel	15
1.0 ÉTABLISSEMENT D'UN PROGRAMME DE GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX VISITEURS (étape 1)	19
1.1 But	19
1.2 Désigner les membres de l'équipe, identifier les intervenants et préciser les flux d'information	20
1.3 Définir les principes directeurs de votre programme	22
1.4 Déterminer la portée de votre programme	23
1.5 Préciser les résultats à obtenir	26
2.0 ÉVALUATION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX VISITEURS (étape 2)	31
2.1 Identification des problèmes de sécurité	31
2.2 Risques liés à l'environnement et aux infrastructures	32
2.3 Risques liés aux caractéristiques humaines	36
2.4 Les communications avec le public	37
2.5 Problèmes relatifs à la gestion du programme de sécurité publique	39
2.6 Étude des incidents passés	39
2.7 Établissement d'un ordre de priorités des risques	41
3.0 IDENTIFICATION DES CATÉGORIES DE SERVICES ET DES OBJECTIFS DES SERVICES (étape 3)	47
3.1 Identification des catégories de services	47
3.2 Détermination des objectifs des services	48
4.0 ÉVALUATION DES NIVEAUX DE SERVICES EXISTANTS (étape 4)	51
4.1 Identifier les mesures existantes de contrôle des risques	51
4.2 Déterminer les besoins en ressources	52
4.3 Évaluer les mesures existantes de contrôle des risques et identifier d'autres possibilités	54
5.0 DÉFINITION DE LA PRESTATION DES SERVICES (étape 5)	59
5.1 Détermination de l'offre de services.....	60
5.2 Identification des sources de financement des mesures de contrôle des risques.....	60
5.3 Préparation de recommandations destinées aux cadres supérieurs	61
5.4 Établissement du calendrier de mise en oeuvre.....	61
5.5 Énoncé concernant la future offre de services.....	62
6.0 RÉSUMÉ DES «ÉTAPES» ET ÉLABORATION DU PLAN(étape 6)	67
6.1 Plan de sécurité publique	67

6.2	Obtention de l'approbation du plan.....	68
7.0	MISE EN APPLICATION ET ÉVALUATION DU PLAN; SURVEILLANCE	
	DE L'EXÉCUTION DU PLAN(étape 7)	71
7.1	Mettre en oeuvre et évaluer les niveaux de services et les mesures de contrôle des risques.....	71
7.2	Réviser le plan et surveiller la mise en oeuvre du programme	72
ANNEXES		
Annexe 1 :	Les barèmes des contrôle des risques.....	75
Annexe 2 :	Dangers potentiels identifiés dans les sites de Parcs Canada	83
Annexe 3 :	Gestion des risques routiers.....	86
Annexe 4 :	Risques classés selon les zones de sécurité publique et les GAV (parc national Pukaskwa)	88
Annexe 5 :	Critères d'utilisation des panneaux avertisseurs d'un danger naturel	95
Annexe 6 :	Stratégies de communication convaincantes : pour aider les visiteurs à comprendre le bien-fondé de l'imposition de frais au titre du programme de sécurité publique	99
TABLEAUX		
1 :	Diagramme de Venn : rapport entre la gestion des risques, des visiteurs et des recettes.....	13
2 :	Les sept étapes de la GRV	14
3 :	Cadre décisionnel de la GRV	22
4 :	Activités récréatives de plein air permises par Parcs Canada	24
5 :	Zones de sécurité publique du parc national Pukaskwa	27
6 :	Identification des risques liés à l'environnement et aux infrastructures, dans les zones de sécurité publique.....	34
7 :	Identification des problèmes de sécurité liés aux caractéristiques humaines, par groupe d'activités pour les visiteurs.....	38
8 :	Identification des problèmes de sécurité liés aux communications	38
9 :	Formule d'analyse des données extraites de rapports d'incident	40
10 :	Organisation des mesures existantes de contrôle des risques	53
11 :	Besoins en ressources de F&E pour la mise en oeuvre de mesures de contrôle des risques, par ordre de priorité.....	63
12 :	Exemple d'énoncé sur la prestation des services	64
GLOSSAIRE		104
BIBLIOGRAPHIE		107

BANFF NATIONAL PARK LIBRARY
BOX 900, BANFF, AB
T1L 1K2 PH. (403) 762-1500

Remerciements

Le concept de la gestion de la sécurité des visiteurs n'est pas nouveau. À tous les niveaux et dans toutes les sous-activités de Parcs Canada, il y a depuis toujours de nombreux travailleurs consciencieux qui sont chargés de donner aux visiteurs la possibilité d'exercer des activités récréatives dans un cadre sécuritaire et qui sont aptes à faire des interventions d'urgence. Le dévouement de ces personnes à leur travail a été pour moi une source d'inspiration tout au long de la rédaction de ce *Manuel de la gestion des risques associés aux visiteurs*. Nos remerciements les plus sincères à tous ceux et celles qui ont joué un rôle dans l'évolution de la GRV. Un merci tout spécial à Jim LaMorte, Directeur, LaMorte and Associates, qui a bien voulu partager avec Parcs Canada ses connaissances sur la gestion des risques et nous aider à nous familiariser avec la GRV. J'ai confiance que les directives exposées dans le présent *Manuel* conjuguées aux énergies créatrices illimitées du personnel des sites gérés par Parcs Canada permettront à ce dernier de bien rationaliser ses besoins en ressources et, par là, de continuer d'offrir des services de sécurité de qualité aux visiteurs.

Jennie Sparkes
Spécialiste nationale de la gestion
des risques associés aux visiteurs*

* Depuis avril 1996, Jennie Sparkes occupe le poste de spécialiste de la gestion des risques associés aux régions du Pacifique et du Yukon.

Préface

En 1990, Parcs Canada a examiné les programmes de sécurité publique en vigueur dans les parcs ainsi que dans les lieux et canaux historiques. L'examen a révélé que la plupart des documents de planification étaient axés sur l'aspect intervention et qu'ils ne comportaient pas de mesures de prévention des accidents. Dans la plupart des cas, la planification ne s'appuyait ni sur une analyse des incidents antérieurs ni sur les statistiques de fréquentation pour établir la fréquence ou la gravité des incidents. La plupart des plans avaient par ailleurs été mis au point par la Conservation des ressources, isolément des autres sous-activités. Ceci a eu pour effet que les descriptions de programme ne tenaient pas compte des ressources ou des engagements statistiques des autres sous-activités.

Parcs Canada a étudié le domaine de la gestion des risques pour renforcer les points forts du programme actuel, pour faciliter la mise en oeuvre de la politique et pour uniformiser les exercices d'évaluation des risques et de planification de la sécurité publique. On a aussi reconnu que la sécurité publique appartient au domaine de la gestion des visiteurs, et que, par conséquent, il serait avantageux d'adopter une démarche axée sur la clientèle. Le concept de la gestion des recettes s'étant transformé, on a intégré ses principes à la gestion des programmes de sécurité publique. L'intégration des principes de gestion des risques, de gestion des visiteurs et de gestion des recettes a donné naissance au concept de la gestion des risques associés aux visiteurs (GRV).

Le présent manuel a pour but d'aider le personnel des unités locales, grâce à un processus comportant sept étapes, à effectuer leurs évaluations des risques, à établir leur plan de sécurité publique et à produire un cadre permanent de gestion pour leurs programmes de sécurité publique. Ce manuel a aussi été conçu pour être l'un des éléments importants du **VRM Reference Manual**, une publication renfermant des directives, des exemples de plan, *Framework for Assessing the Appropriateness of Recreation Activities* et *The Allowable Outdoor Recreation Activity Profiles*. Nous avons voulu que le Manuel de la gestion des risques associés aux visiteurs serve aussi à nous assurer que les principes fondamentaux de la gestion des risques seront appliqués uniformément dans l'ensemble des établissements de Parcs Canada, et à réduire la charge de travail des unités locales d'opération.

Le présent document a été rédigé à partir de quatre sources principales. En premier lieu, *Principes directeurs et politiques de gestion de Parcs Canada* (1994), les directives et le *Plan d'affaires national*, qui fixent les exigences en matière de prévention des accidents, de plans d'urgence, d'évaluation des risques, de plans de sécurité publique et de gestion des recettes. En second lieu, le travail même de gestion des risques, qui a permis de mettre au point des méthodes et des principes fondamentaux considérés d'un point de vue essentiellement pratique. Le processus de gestion des activités des visiteurs, plus particulièrement *A Guide to Service Planning* (1988) et les plans de services existants, constituent aussi des sources d'informations sur les principes et les méthodes de la gestion des visiteurs. En troisième lieu, la mise à l'essai des méthodes au parc national Banff en 1993-1994, dans les lieux historiques de l'est de Terre-Neuve en 1994-1995 et au parc national Pukaskwa en 1995-1996, qui a permis d'acquérir une expérience de première main sur l'application des lignes directrices exposées ci-après.

Les étapes proposées dans le présent document constituent une synthèse des principes de gestion des risques, de la directive 4.4.3 de Parcs Canada sur la sécurité publique (parcs nationaux), du bulletin 3.1.3 sur la sécurité publique (parcs, lieux et canaux historiques), de deux documents sur la gestion des risques pour les visiteurs publiés par le SCP en 1993 : *Cadre de gestion des risques associés aux visiteurs* (ébauche) et *Gestion des risques associés aux visiteurs, lignes directrices proposées, évaluation des risques et contrôle des risques* (ébauche), et, enfin, de la première édition (1994) de ce manuel.

Le champ d'application de la GRV englobe tous les parcs nationaux, aires marines nationales de conservation, lieux historiques nationaux et canaux historiques (aires du patrimoine). Il revient à chaque région ou unité locale d'adapter à ses propres besoins les lignes directrices qui suivent.

INTRODUCTION

Nuit d'angoisse en forêt. Une mère et ses deux enfants, partis en randonnée au bord de la mer, à Long Beach, manquèrent les panneaux lorsqu'ils voulurent retourner au terrain de camping et se perdirent dans les fourrés. Constatant qu'ils ne revenaient pas, Parcs Canada lança des recherches au sol et en hélicoptère. Les trois randonneurs furent retrouvés le lendemain, transis de froid mais vivants, après avoir passé la nuit blottis les uns contre les autres sous une pluie torrentielle.

Un lac qui ne pardonne pas. Le lac Supérieur est bien connu pour ses eaux traîtresses. Quatre canoéistes peuvent en témoigner. Un après-midi du mois d'août dernier, ils contournaient un cap, dans deux canoës, lorsqu'ils essuyèrent de fortes vagues. À peine eurent-ils le temps de se rendre compte que les conditions de navigation excédaient leur savoir-faire que les deux canoës se remplirent d'eau et chavirèrent. Heureusement, ils portaient des gilets de sauvetage et étaient équipés d'un bon dispositif de flottaison, qui leur permit de supporter le froid en attendant d'être secourus par les gardes du parc.

Mort d'un plongeur. Au printemps de 1993, trois amis essayèrent d'escalader le versant ouest — très escarpé — de la chute de Cascade Mountain. Sous la conduite du plus expérimenté des trois, les jeunes hommes, employés d'un hôtel voisin, se frayèrent un chemin dans la végétation de plus en plus clairsemée jusqu'au pied d'un escarpement. Les deux grimpeurs les moins expérimentés se laissèrent cependant distancer et le groupe fut bientôt séparé. L'un des trainards glissa sur la paroi schisteuse et fit une chute mortelle de 130 m.

Un véhicule s'écrase sur un terrain à forte pente. En 1991, un véhicule se dirige vers Waterton, sur le chemin Cameron; son conducteur négocie mal une courbe, le véhicule quitte la route et, après une envolée, s'écrase sur une pente de 45 degrés, puis dégringole sur une distance d'environ 90 mètres, jusqu'au bas du canyon. Le conducteur et l'un des passagers perdent la vie; l'autre passager deviendra paraplégique. Cet accidenté poursuivra Parcs Canada; il prétendra que la courbe n'était pas bien signalisée et que la présence d'une glissière de sécurité aurait permis au véhicule de rester sur la chaussée. Les deux parties conclueront un arrangement à l'amiable.

Programmes de sécurité pour les visiteurs

Bienvenue dans le monde de la gestion des risques pour les visiteurs. Les histoires vraies relatées ci-dessus démontrent bien la pertinence de ce manuel : il arrive que des accidents se produisent!

Les visiteurs qui sont victimes d'accidents peuvent être éprouvés à divers titres : souffrances, pertes financières, blessures ou même décès. Les membres de la famille et les amis des victimes peuvent subir un choc émotif très violent. Parcs Canada reconnaît les avantages de la prévention et ceux de la mise en oeuvre d'un système rationalisé de services pour la sécurité des visiteurs. Par des

programmes de sécurité publique, on peut offrir des niveaux de services fondés sur la politique de l'organisation, des évaluations permanentes des besoins, l'étude des options possibles et le sens commun. Ces efforts permettront de réduire le nombre d'incidents de sécurité et d'offrir aux visiteurs un cadre propice à l'exercice d'activités récréatives.

La politique et les directives de Parcs Canada indiquent clairement que les établissements locaux doivent gérer les risques inhérents à l'environnement naturel, culturel et aménagé. La gestion de ces risques doit être adaptée à l'importance des risques. Le présent manuel vise à aider les gestionnaires locaux à se doter d'un ensemble cohérent de lignes directrices sur lesquelles pourra se fonder le travail de GRV.

Politique et directives en matière de sécurité publique

La politique du Ministère comporte des exigences précises en matière de sécurité publique; trois directives nationales et un bulletin peuvent servir de guide à la mise en oeuvre de programmes de sécurité publique au sein de Parcs Canada.

Principes directeurs et politiques opérationnelles

Des exigences précises en matière de sécurité publique sont formulées dans le document *Principes directeurs et politiques de gestion de Parcs Canada* :

- Des programmes de gestion des risques doivent être élaborés et mis en oeuvre pour assurer la sécurité des visiteurs.
- Les considérations de sécurité publique doivent faire partie des processus de planification et de conception. La priorité est accordée aux programmes de prévention, d'éducation et d'information.
- Une base de données intégrée des activités des visiteurs sera mise en place afin de soutenir, en partie, les programmes de sécurité publique.
- On fera connaître aux visiteurs les risques liés aux activités, en leur précisant qu'il leur incombe de tenir compte de cette information dans la planification de leurs activités.
- La protection des visiteurs doit être compatible avec la protection de l'intégrité écologique et commémorative des aires patrimoniales.
- La valeur historique des ressources culturelles ne devra pas être réduite s'il est possible d'atteindre les objectifs de sécurité publique par d'autres moyens.

Directive 4.4.3 — Gestion de la sécurité publique (Parcs nationaux, 1986)

Cette directive s'adresse principalement au personnel des régions et des unités locales, et leur donne une orientation en ce qui a trait à la

prestation des services de sécurité publique dans tous les parcs nationaux. La directive comporte un certain nombre de dispositions, dont celles-ci :

- On doit accorder la priorité à la prévention.
- Les parcs fourniront aux visiteurs l'information dont ils ont besoin pour se protéger et prodigueront des conseils et des mises en garde aux usagers.
- Tous les chefs des sous-activités devront prendre en compte la sécurité des visiteurs à toutes les étapes du processus de planification et de mise en oeuvre des programmes.
- En d'autres mots, les parcs doivent prévoir les incidents et prendre des mesures raisonnables afin de les prévenir. La directive énumère aussi des principes directeurs que doivent mettre en oeuvre les usagers, les gestionnaires et les personnels des parcs, ainsi que des responsabilités que ces personnes doivent assumer.

Responsabilités de l'usager

La directive 4.4.3 présume que les usagers :

- assumeront un degré d'autonomie et de responsabilité quant à leur sécurité par rapport au type d'activité qu'ils entreprennent;
- se muniront d'un équipement adéquat et posséderont les connaissances, les aptitudes et la condition physique requises pour les activités qu'ils choisissent d'entreprendre;
- obtiendront des renseignements auprès des employés sur la préparation nécessaire ou la nature des risques inhérents aux activités prévues;
- tiendront compte des renseignements et des conseils fournis dans le cadre des programmes de sécurité publique de Parcs Canada et observeront les règlements.

Responsabilités des gestionnaires et du personnel.

On demande aux gestionnaires et au personnel de :

- accorder une haute priorité à la mise sur pied de programmes de prévention des accidents à l'intention des usagers, afin de minimiser la possibilité d'accident;
- informer et conseiller les usagers dans le choix et la planification d'activités récréatives;
- tenir compte de la sécurité publique lors de la planification et de la mise en oeuvre des programmes;
- préparer une évaluation des risques à partir d'une analyse des données existantes et intégrer les résultats au processus de planification de la gestion du parc;
- élaborer un Plan de sécurité publique, qu'ils mettront à jour chaque année en collaboration avec les chefs de toutes les sous-activités du parc;
- fournir des services de recherche et de sauvetage afin de minimiser le nombre des décès, les blessures et les souffrances des personnes. On reconnaît toutefois dans la directive que les types et niveaux de services de recherche et de sauvetage pourront varier d'un parc à l'autre;
- collaborer avec d'autres organismes afin de fournir des services de recherche et de sauvetage dans les parcs et dans les régions avoisinantes.

Bulletin 3.1.3 — Mesures de sécurité publique dans les lieux et canaux historiques (1991)

Le bulletin 3.1.3 constitue le principal document d'orientation national en matière de gestion des programmes de sécurité publique dans les lieux historiques nationaux et les canaux historiques. Le bulletin décrit les responsabilités des personnes qui visitent les parcs et les canaux historiques, de même que celles de Parcs Canada. Le bulletin exige des gestionnaires des lieux et canaux historiques qu'ils :

- évaluent les dangers que leur site peut présenter;

Situation explosive. Un yacht de croisière de 38 pieds, qui attendait avec d'autres bateaux son tour de passer l'écluse Chaffeys, sur le canal Rideau, explosa soudain — peut-être à la suite d'une fuite dans un réservoir de carburant. Les cinq personnes qui se trouvaient à bord sautèrent dans le canal, laissant le yacht en flammes dériver dangereusement vers 17 autres bateaux, amarrés tout près. Des pompiers volontaires purent heureusement éteindre le brasier, tandis que d'autres plaisanciers et un médecin en vacances se portaient au secours des occupants du yacht. Les cinq personnes furent conduites à l'hôpital souffrant de brûlures au premier degré, leur vie n'étant toutefois pas en danger. À la suite de cet incident, Parcs Canada publia une directive sur les mesures de protection contre les incendies aux écluses.

- élaborent un plan de sécurité publique permettant de contrôler ces dangers; et
- transmettent au public des informations sur la sécurité; et
- s'assurent que leur personnel a les qualités requises pour effectuer des opérations de sauvetage et des interventions en matière de sécurité.

Le bulletin 3.1.3 diffère de la directive sur les parcs nationaux sur un point important. Les gestionnaires sont réticents à transformer le tissu historique d'une ressource culturelle afin d'assurer la sécurité des visiteurs et devraient chercher d'autres moyens que la modification des ressources pour offrir cette sécurité.

Directive 2.2.4 — Services d'urgence (1991)

La directive 2.2.4 répond à des besoins en matière de planification de mesures d'urgence pour tous les types d'urgence pouvant survenir dans un parc, un lieu historique ou un canal historique. Ces urgences peuvent avoir des causes naturelles (tornades, inondations, incendies, etc.) ou humaines (déversements de produits chimiques, accidents routiers, incendies de bâtiments, fuites radioactives, etc.).

Chaque aire ou région protégée doit procéder à la détermination des procédures d'urgence et du genre d'organisation auquel il lui faut

recourir dans des situations d'urgence; elle doit aussi déterminer quels types de plans, procédures et ententes devront être utilisés pour faire face aux urgences potentielles.

La nature du plan d'urgence requis dépend des situations d'urgence auxquelles l'unité locale peut être confronté.e Ainsi, là où existe la possibilité d'un déraillement de train transportant des substances toxiques ou d'un déversement par un camion-citerne, il faudrait disposer d'un plan d'action axé sur la prévention des déversements de substances toxiques, et sur l'intervention en cas de déversement de produits dangereux.

La directive 2.2.4 autorise et encourage la signature de protocoles d'entente avec d'autres organismes offrant des services d'urgence.

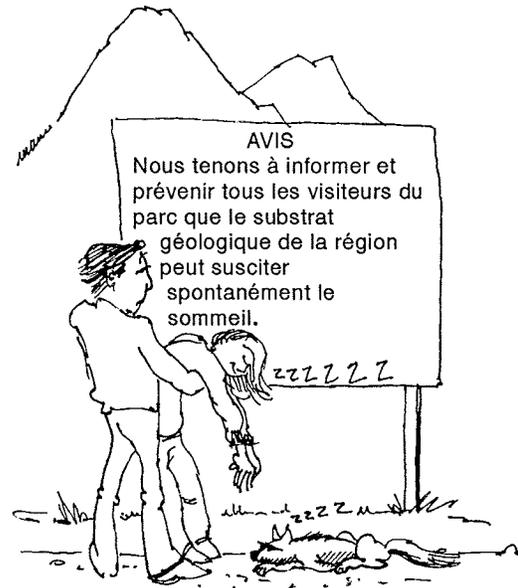
Directive 2.6.2 Rapport d'incidents sérieux (1986)

La Directive 2.6.2 décrit les responsabilités des directeurs des sites et des directeurs généraux régionaux (maintenant les directeurs exécutifs régionaux), de même que les procédures à utiliser pour signaler les incidents sérieux au sous-ministre adjoint (Parcs Canada). On entend par incidents sérieux ceux qui causent

SUGGESTION no 1 — Norme de l'ACNOR sur la gestion des risques

Gestion des risques et pratique des affaires dans les années 1990

Au cours de la dernière décennie, l'utilisation de cette méthode globale de contrôle des pertes éventuelles a gagné le secteur public et ce, à tous les échelons. Pratiquement toutes les municipalités importantes d'Amérique du Nord possèdent à présent un département de gestion des risques, chaque province canadienne a mis sur pied une Direction générale de la gestion des risques et le gouvernement canadien a adopté officiellement les principes de la gestion des risques, principes qui doivent dorénavant être appliqués par tous les organismes fédéraux. L'Association canadienne de normalisation publiera en 1995 une nouvelle norme portant précisément sur la pratique de la gestion des risques.



Parcs Canada a décidé d'installer un panneau avertisseur qui permet de réduire les incidents...

des pertes de vie, entraînent des blessures graves, ont rapport à la disparition de personnes, impliquent feux, vols, vandalisme, ou peuvent attirer l'attention du public et peuvent obliger le Ministère ou des hauts fonctionnaires du Ministère à répondre à des demandes d'explication.

Origines de la gestion des risques pour les visiteurs

La politique et les directives en matière de sécurité des visiteurs ont été élaborées en combinant certains principes essentiels de la gestion des risques et de la gestion des visiteurs. Cette approche a donné naissance à une nouvelle expression : la **gestion des risques associés aux visiteurs**. La GRV est un cadre de gestion pour les programmes de sécurité publique. Ce cadre repose sur l'évaluation des risques présents dans un site (analyse des besoins); la description du cadre s'articule dans un plan de sécurité publique.

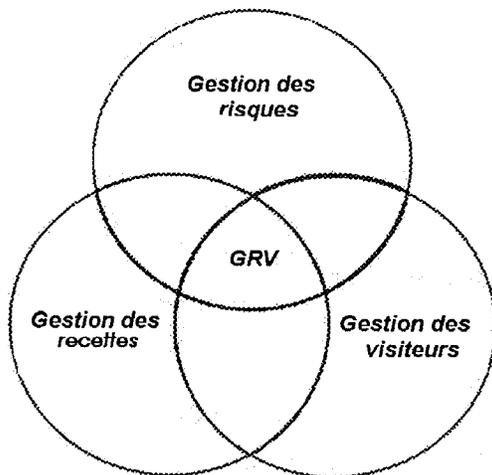
En vertu d'une nouvelle orientation définie récemment dans le *Plan d'affaires national* de

Parcs Canada, il faut que les aires patrimoniales gèrent désormais les fonds publics en s'inspirant des méthodes du secteur privé. Parmi les services dont le coût doit être recouvré, il y a des éléments des programmes de sécurité publique. La politique concernant la gestion des recettes suppose que les gestionnaires rationalisent et identifient les besoins en ressources pour la prestation des services de sécurité publique. Ces exigences sont le complément des objectifs de la GRV. Cette dernière reconnaît et intègre les principes fondamentaux de la *gestion des recettes*.

La gestion des risques pour les visiteurs (GRV) intègre différentes notions associées à la gestion des risques, à la gestion des visiteurs et à la gestion des recettes. Elle demande aussi que l'on fasse preuve de beaucoup de bon sens (tableau 1). Auparavant, elle s'effectuait dans le cadre d'autres fonctions (recherche et sauvetage, programmes d'information pour les visiteurs et gestion des installations), sans aucun document-cadre permettant de rationaliser et de coordonner les projets dans ce domaine.

Cette notion traditionnelle de «sécurité publique» se trouve aujourd'hui élargie, puisque la gestion des risques pour les visiteurs fait de la prévention une véritable priorité. La GRV est aussi un outil de gestion des visiteurs qui, combiné à d'autres outils de gestion des visiteurs (la planification des services, par exemple) peut fournir des solutions aux problèmes.

TABLEAU 1 : DIAGRAMME DE VENN (RAPPORTS ENTRE LA GESTION DES RISQUES, DES VISITEURS ET DES RECETTES)



Gestion des risques

Dans son sens le plus large, un **risque** est un événement ou une situation qui échappe au contrôle de la volonté et qui peut causer une perte à une organisation. La perte peut être légère (exemple : douleur causée par une cheville tordue) ou importante (une poursuite en dommages-intérêts, parexemple). On exprime souvent le risque sous forme d'équation :

Risque = Fréquence des accidents

x Gravité des conséquences

Le risque comporte un élément de hasard. Le premier terme de l'expression «gestion des risques» est **gestion**. Les aspects les plus importants de la gestion sont la prévoyance et le contrôle. La *prévoyance* est essentielle à la pratique de la gestion des risques, car on peut davantage influencer sur le risque en l'anticipant qu'en y réagissant. Le *contrôle* représente l'action; en effet, seules des mesures réfléchies peuvent permettre à une organisation de réduire la probabilité d'un risque ou les conséquences qui en découlent.

Gestion des visiteurs

La sécurité des visiteurs exige du personnel local qu'il sache qui sont les visiteurs actuels et potentiels, et ce que ces personnes font lorsqu'elles viennent dans un parc ou un lieu. Pour évaluer efficacement les risques courus par les visiteurs, les gestionnaires doivent tirer des leçons de la pratique de la «gestion des visiteurs».

La gestion des visiteurs est une méthode de planification et de prestation de services axée sur le client, qui prend en compte les besoins, les attentes et la satisfaction des visiteurs. Les techniques de gestion des visiteurs peuvent être utiles à la compréhension des facteurs à l'origine de mésaventures (exemples : le manque d'expérience ou le désir de courir des risques pendant la visite). La gestion des visiteurs éclaire les gestionnaires sur la meilleure façon de gérer leur site, de prévoir la prestation des services et installations appropriés et de protéger les visiteurs des dangers auxquels ils peuvent être exposés.

Gestion des recettes

La gestion des recettes est un outil qui permet aux gestionnaires de s'interroger sur les services offerts et sur la façon dont ils les fournissent. C'est un processus qui fait voir aux gestionnaires comment améliorer les opérations et comment compenser la diminution des fonds publics (crédits) qui leur sont alloués; ce processus accroît aussi leur responsabilité et leur capacité en matière de gestion intégrée des coûts et des recettes. Pour bien comprendre la gestion des recettes, il est essentiel de faire la distinction entre les services qui sont des biens publics (qui profitent à l'ensemble des visiteurs en général) et les services qui font l'objet d'une utilisation personnelle (qui ne profitent qu'à une partie des visiteurs). Les ressources nécessaires aux éléments du programme qui sont considérés comme des biens publics peuvent être acquises au moyen de l'obtention de crédits et de la perception de droits d'utilisation personnelle; pour collecter les fonds nécessaires aux éléments du programme qui ne sont utilisés que par une partie des visiteurs, il faut recourir à d'autres mécanismes de financement.

Étapes de la GRV

Le présent manuel propose une série d'étapes permettant de créer et de maintenir un programme spécialisé de gestion des risques pour les visiteurs. Les méthodes proposées ont été conçues pour répondre à un large éventail de besoins et permettre aux usagers d'élaborer une approche parfaitement adaptée à leurs objectifs et à leurs ressources. Il suffira d'utiliser avec la souplesse requise cet ensemble de procédures pour ajuster au mieux

FIGURE 1. ÉTAPES DE LA GRV

- 1^{re} étape. Définir un programme de GRV.*
- 2^e étape. Évaluer les risques associés aux visiteurs.*
- 3^e étape. Déterminer les catégories de services et les objectifs.*
- 4^e étape. Évaluer les niveaux de services existants.*
- 5^e étape. Définir la prestation des services.*
- 6^e étape. Faire la synthèse des «étapes» et élaborer le plan.*
- 7^e étape. Mettre en oeuvre, évaluer et surveiller.*

la GRV aux réalités de l'établissement local. Le tableau 2 résume les sept étapes essentielles de la GRV.

1^{re} étape. Définir un programme de GRV. Pendant la première étape, on définit avec précision le but de l'élaboration d'un plan de sécurité publique basé sur la GRV. On détermine aussi qui seront les membres de l'équipe de GRV, les intervenants, les groupes d'activités pour les visiteurs (GAV) et les zones de sécurité publique du site; on établit aussi la portée de l'exercice et la structure générale du processus décisionnel qui servira pour le site.

2^e étape. Évaluer les risques associés aux visiteurs. L'une des qualités uniques de la GRV, c'est d'utiliser les «problèmes» comme moyen fondamental d'évaluer les risques liés aux activités. Au cours de l'étape 2, on tient des discussions de groupe et on fait des analyses collectives pour repérer les problèmes relatifs à la sécurité des visiteurs; les

Une excursion tragique. Informé par la GRC que deux amis, partis en excursion en canoë sur le lac Kingsmere dans le parc national Prince-Albert, n'étaient pas revenus comme prévu, Parcs Canada lança des recherches qui mirent à contribution un hélicoptère, du personnel au sol, des chiens, des plongeurs de la GRC ainsi que des équipes en bateaux qui draguèrent le lac et utilisèrent un sonar. Le cadavre de l'un des hommes, muni de son gilet de sauvetage, fut repéré rapidement. L'autre canoéiste ne fut toutefois retrouvé que plusieurs mois plus tard et ne put être identifié que grâce à sa fiche dentaire. Les deux hommes n'étaient pas suffisamment préparés pour leur excursion et avaient mal évalué les conditions de navigation sur le lac.

observations faites reposent principalement sur des analyses des incidents. Ces dernières permettent aussi de mettre au jour des problèmes qui n'avaient pas été soulevés pendant les premières discussions de groupe. On attribue une valeur à chaque problème, en fonction de certains critères; on crée de cette façon un classement relatif des problèmes.

3^e étape. Déterminer les catégories de services et les objectifs. La troisième étape consiste à adapter le programme du site aux obligations relatives à la gestion des recettes et aux besoins permanents en matière de sécurité publique. La détermination des catégories de services suppose la segmentation de votre programme en flux de gestion; à partir de cette segmentation, vous déterminerez les mécanismes de financement qui serviront pour votre programme. L'«objectif de gestion» de chacun des flux sera fixé en fonction des objectifs des services.

4^e étape. Évaluer les niveaux de services existants. Après avoir repéré les problèmes, il faut voir quelles sont les mesures de contrôle des risques qui sont déjà mises en oeuvre, combien elles coûtent et qui est responsable de leur mise en oeuvre. Vous structurez cet inventaire en fonction des catégories de services que vous avez déterminées. Vous évaluez ensuite les moyens qui sont déjà pris pour contrôler les risques. Il faut aussi voir si les mesures prises sont conformes aux directives, normes et lignes directrices. Il faut également prendre en considération les préférences des intervenants. Dans certains cas, on jugera nécessaire de prendre d'autres mesures de contrôle; dans d'autres cas, on déterminera que trop de moyens ont été mis en oeuvre.

5^e étape. Définir la prestation des services. Au cours de cette étape, l'équipe de GRV élabore, pour les cadres supérieurs, des options de prestation des services qui correspondent aux moyens les plus efficaces et les plus efficaces de fournir des services

de sécurité; et les cadres supérieurs étudient les options de niveaux de services et les besoins connexes en ressources, puis déterminent comment seront financés les services fournis (fourniture à incidence fiscale, droit d'utilisation personnelle, financement assuré par les utilisateurs).

6^e étape. Résumer les «étapes» et élaborer le plan. Pendant cette étape, on fait la synthèse des constatations faites au cours des étapes précédentes. Cette action génère un document mettant en relief les principales observations tirées de l'évaluation des risques (étape 2) et décrivant brièvement l'offre future de services. Ce document est accompagné de nombreuses annexes dans lesquelles on trouve la majeure partie des données brutes (organisées). Le document et ses annexes forment un plan permanent de gestion pour votre programme de sécurité publique.

7^e étape. Mettre en oeuvre, évaluer et surveiller. La dernière étape, qui est l'une des plus importantes, permet aux gestionnaires d'évaluer l'efficacité des mesures adoptées et de modifier le programme en fonction des résultats de cette évaluation. Le programme de GRV doit être révisé et mis à jour annuellement.

Mode d'emploi du manuel

Le présent manuel s'adresse aux gestionnaires locaux responsables de la sécurité des visiteurs. Il a été conçu pour des personnes ayant une connaissance limitée de l'évaluation et de la gestion des risques, de la planification des mesures de sécurité publique et/ou de la planification de gestion de recettes.

Le processus en sept étapes a été conçu de façon à aider le lecteur à faire une évaluation des risques, à établir un plan de sécurité publique et à former pour son programme de sécurité publique une structure permanente de prise de décision et de gestion de recettes. Notons que le manuel ne constitue qu'un ouvrage de référence. Les étapes proposées

représentent une interprétation des principes de gestion des risques et de gestion des visiteurs exposés dans la politique et dans les directives de Parcs Canada. Ce manuel énumère aussi les principes clés de la gestion des recettes qui sont applicables à un programme de sécurité publique. Pour tirer le meilleur parti du manuel, les gestionnaires responsables de la GRV devraient suivre les étapes proposées, être créatifs, puis adapter les principes à leur propre situation.

Pour vous aider à déterminer quand vous devez intégrer la GRV à votre programme existant de sécurité publique, vous devriez vous doter d'un énoncé des tâches les plus importantes et indiquer quand ces tâches doivent être accomplies et par qui elles doivent l'être. Les étapes définies devraient être approuvées par les cadres supérieurs avant que vous ne passiez à l'action.

Voici un exemple d'ensemble d'étapes de planification des tâches relatives à la sécurité :

Définir un programme de GRV (étape 1)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Décrire l'objectif.
- Identifier l'équipe de GRV, les intervenants et les flux des informations.
- Définir les principes directeurs de votre programme.
- Déterminer la portée de votre programme.
- Indiquer quels résultats devront être atteints.

Évaluer les risques associés aux visiteurs (étape 2)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Repérer les problèmes.
- Examiner les incidents survenus dans le passé.

- Établir un ordre des priorités des problèmes que posent les risques.

Déterminer les catégories de services et les objectifs (étape 3)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Déterminer les catégories de services.
- Déterminer les objectifs des services.

Évaluer les niveaux de services existants (étape 4)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Déterminer quelles sont les mesures de contrôle existantes et les autres possibilités.
- Évaluer les mesures de contrôle existantes et de remplacement.
- Déterminer les besoins en ressources.

Définir la prestation des services (étape 5)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Décrire la future offre de service.
- Préparer des recommandations à l'intention des cadres supérieurs.
- Créer le calendrier de mise en oeuvre.

Faire la synthèse des «étapes» et élaborer le plan (étape 6)

Date d'achèvement :

Participants : tous les membres de l'équipe

Objectifs :

- Finaliser le plan de sécurité publique.
- Soumettre le plan à l'approbation de l'autorité compétente.

Approbation :

Directeur
Chef, Mise en valeur du patrimoine
Chef, Conservation du patrimoine
Gestionnaire, Travaux généraux
d'entretien

On consultera avec profit les plans de sécurité publique de Banff (1994), des lieux historiques de l'est de Terre-Neuve (1995), de Pukaskwa (1996) et de Pacific Rim (1996). Ces plans représentent plusieurs générations dans l'évolution des plans de sécurité publique. D'excellents exemples de plans de sécurité publique rédigés en français sont également disponibles dans le région du Québec. Le plan de sécurité publique du parc national de La

Mauricie a été traduit en anglais (on peut s'en procurer des exemplaires aux bureaux de l'Administration centrale).

Enfin, on se reportera au *Guide de planification des services des parcs*, publié par Parcs Canada en 1988, pour obtenir de plus amples renseignements sur la gestion des visiteurs ainsi que sur l'élaboration des offres de services futurs, des niveaux de services et des plans d'action. On peut aussi utiliser cette autre publication de Parcs Canada : *Visitor Risk Management Revenue Framework Guidelines, 1995* (que l'on trouve dans le **VRM Reference Manual**, pour se renseigner sur la détermination de la prestation des services et sur les coûts des programmes.

*Se servir de sa tête, pour s'occuper de ceux qui
n'ont que leur coeur à écouter.*

SECTION 1.0 : ÉTABLIR UN PROGRAMME DE GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX VISITEURS (étape 1)

Bien que ce manuel décrive les sept étapes que comportent l'évaluation des risques associés aux visiteurs et l'élaboration d'un plan de sécurité publique, il importe de comprendre que le plan et l'évaluation des risques ne sauraient donner les résultats escomptés sans l'exécution permanente d'activités de gestion et la mise en place d'un cadre de gestion spécial.

C'est pourquoi il est essentiel que les cadres supérieurs de votre site soutiennent activement et approuvent votre programme de GRV; il ne servirait à rien, en effet, de bâtir un plan dont les éléments ne seraient pas acceptés. Il faut d'abord que les gestionnaires adoptent les principes énoncés dans la politique et les directives (voir l'introduction); il faut ensuite qu'ils soient prêts à prendre des décisions concernant les types de services, les niveaux de services et la façon de financer et de fournir les niveaux de services choisis; les gestionnaires doivent reconnaître que la GRV est plus qu'un plan, qu'elle est un programme. Les gestionnaires doivent également admettre que tous les membres du personnel contribuent à assurer la sécurité des visiteurs et que les visiteurs eux-mêmes jouent un rôle important dans la définition de ce qu'est leur sécurité personnelle. Ce partage formel de la responsabilité entre le personnel et les visiteurs est un élément essentiel d'un programme complet de sécurité publique.

1.1 But

Préparez un bref énoncé qui décrira le but de votre programme de sécurité publique, qui traitera des résultats du programme à l'intention des autres parties jouant un rôle dans le processus (employés, intervenants, public), et qui pourra servir à orienter les prochaines activités de planification.

Un bref énoncé d'objectif devrait :

- démontrer que l'unité locale se conforme aux directives et aux politiques de gestion; identifier les problèmes de sécurité publique et proposer une ligne de conduite raisonnable pour les résoudre;
- utiliser une méthode pluridisciplinaire de planification et de mise en

oeuvre des mesures de sécurité publique;

- établir une structure organisationnelle permanente de prise de décision en matière de risques et s'assurer que toutes les sous-activités et les intervenants y participent activement;
- évaluer l'efficacité et l'efficience des mesures existantes et les rationaliser; et
- identifier les mécanismes de prestation des services, les coûts des services et les possibilités de récupération des coûts.

On aura avantage à relire attentivement la directive 4.3.3 et le bulletin 3.1.3; ces documents donnent un aperçu des objectifs qui sous-tendent le programme de GRV.

1.2 Désigner les membres de l'équipe de GRV, identifier les intervenants et préciser les flux d'information

Équipe de GRV

On ne s'attend pas à ce que le programme de GRV soit mis en place par une seule personne. En fait, travailler dans l'isolement tend à limiter la compréhension et l'acceptation des mesures de contrôle des risques et des responsabilités dans les autres sous-activités. C'est pourquoi il faudrait former une équipe multidisciplinaire pouvant apporter sa contribution dans les domaines de la recherche, de la prise de décision et de la mise en oeuvre. Cette équipe devrait comprendre un représentant des divers centres de coûts qui fournissent un ou plusieurs services de sécurité aux visiteurs; elle devrait être formée d'au moins un représentant des sous-activités Travaux généraux d'entretien, Communications sur le patrimoine et Conservation du patrimoine (ou l'équivalent). Le travail de cette équipe devrait être coordonné par une personne comme le garde de la sécurité publique ou l'agent de la sécurité publique.

L'équipe de GRV identifie et examine les problèmes liés aux risques, envisage différentes solutions pour contrôler les risques et financer les mesures de contrôle des risques, rédige le Plan de sécurité publique et incite à l'action. L'équipe pourra à même le réservoir de connaissances du personnel des autres établissements locaux, des con-



Après un remue-ménages, il faut parfois faire le ménage...

cessionnaires et des guides, et aussi du public, afin de mieux comprendre les risques liés aux activités et de concevoir ou d'évaluer des mesures adéquates de contrôle de ces risques.

L'une des qualités essentielles de ces équipes doit être la continuité. Tous les membres devraient recevoir une formation de base sur les principes et les possibilités de la GRV. Ils doivent aussi se déclarer d'accord avec les éléments essentiels de l'approche de la gestion des risques, telle qu'elle a été exposée dans l'introduction et telle qu'elle aura été adoptée par la haute direction.

SUGGESTION 2 - Deux définitions importantes

DANGER : Source d'un risque. Condition susceptible d'entraîner des conséquences peu souhaitables.

RISQUE : Mesure de la probabilité et de la gravité d'un effet nuisible pour la santé, les biens physiques ou l'environnement. On évalue souvent le risque en fonction de la probabilité mathématique qu'un événement malheureux entraîne des conséquences (soit le produit de la «probabilité x conséquences»).

Intervenants

Pendant le processus, vous devrez demander et considérer le point de vue de personnes, de groupes et d'organismes ayant ou pouvant avoir soit un intérêt pour un problème lié à la gestion d'un risque dans une unité locale soit un rapport avec ce problème. Ces personnes sont des «intervenants», car elles interviennent dans le tableau d'ensemble de la sécurité des visiteurs. La liste des intervenants peut être très longue, même dans une petite unité locale; elle pourra comprendre notamment des :

- Entrepreneurs

- Employeurs locaux
- Concessionnaires
- Clubs ou associations de loisirs
- Organismes d'intervention d'urgence
- Voyageurs
- Guides
- Autres organismes gouvernementaux

Si votre liste est trop longue, vous pouvez classer les intervenants d'après le niveau d'intérêt que présente votre programme pour eux (primaire, secondaire, tertiaire).

Flux d'information

L'un des buts du programme de GRV est de faciliter et de consigner une prise de décision bien informée sur les problèmes liés aux risques. Il s'agit de s'assurer que les gestionnaires locaux chargés de prendre de telles décisions ont accès, au moment voulu, à de l'information pertinente. Pour ce faire, il faut planifier. On a aussi besoin de bases de données constamment mises à jour afin de surveiller l'évolution des incidents et de la fréquentation, et d'une bonne communication entre le personnel, le public et les intervenants. Consigner régulièrement quand et pourquoi les décisions concernant la sécurité des visiteurs ont été prises, et par qui elles ont été prises, est le fondement de la diligence raisonnable, une défense essentielle en cas de litige. Pour de plus amples informations sur la responsabilité, consultez Glenda Hanna, *Outdoor Pursuits Programming : Legal Liability and Risk Management* (1991) ou *Legal Liability in SAR : A Perspective for Parks Canada* (1996), des publications que vous trouverez dans le **VRM Reference Manual**.

La GRV fournit aux établissements locaux un cadre qui leur permet de coordonner le cheminement de l'information et la prise de décision. Dans sa forme la plus simple, ce cadre comporte trois éléments, comme le montre le tableau 3, lesquels sont décrits dans les lignes suivantes :

Sources de renseignements. Les membres de l'équipe de GRV discutent d'abord entre eux, puis consultent d'autres personnes afin d'identifier les problèmes liés à la sécurité des

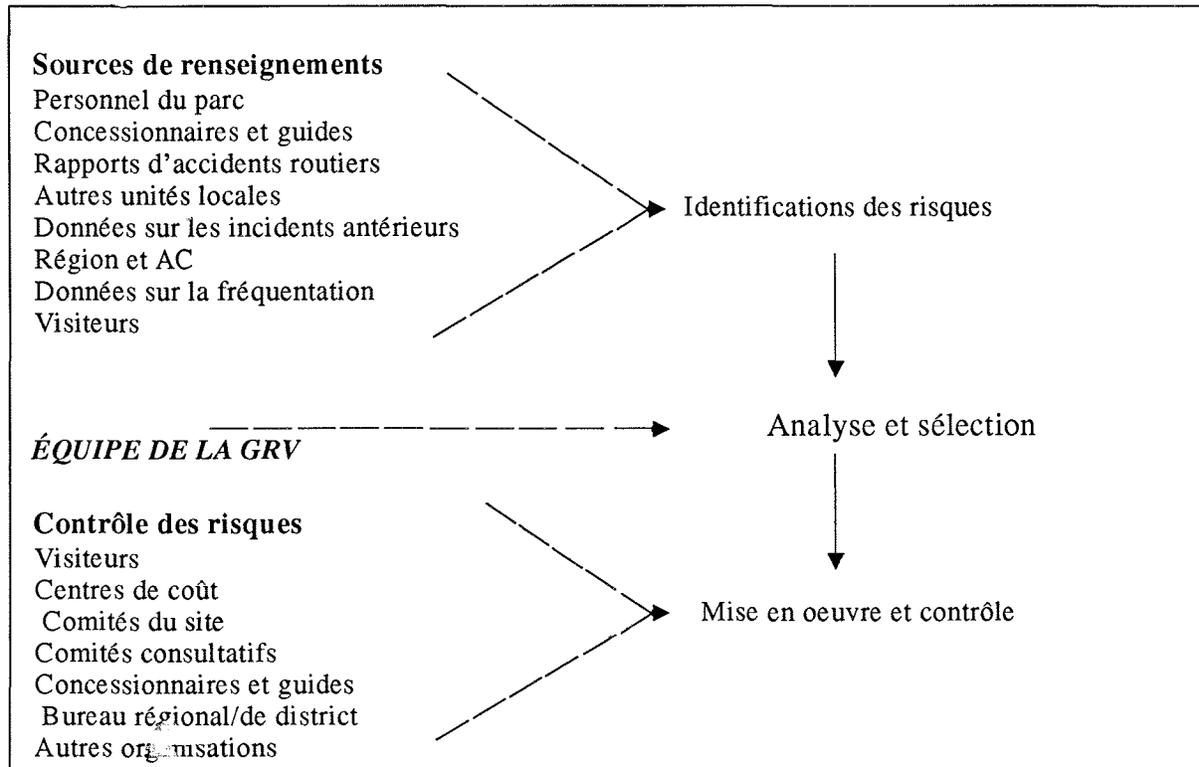
visiteurs. Ils pourront aussi se renseigner auprès de travailleurs de sites semblables et consulter le personnel du district ou de la région, les intervenants qui jouent un rôle dans la prestation des services, les concessionnaires et les visiteurs eux-mêmes afin de recueillir des données précises sur les problèmes qui existent ou qui pourraient se poser un jour.

Équipe de GRV. L'équipe de GRV examine ensuite l'information recueillie. Quelle que soit l'ampleur de l'évaluation effectuée, cette équipe ne doit être constituée que de personnes qualifiées (appartenant ou non au site) qui ont des connaissances précises sur les questions relatives à la sécurité ou pour qui ces questions présentent un intérêt certain. Les membres de l'équipe doivent participer au processus subjectif d'évaluation des mesures existantes et au processus créatif d'élaboration de solutions permettant d'améliorer la sécurité. Il faut, à ce stade, insister sur le travail d'équipe et sur la communication.

Mise en oeuvre et surveillance des mesures de contrôle des risques. Enfin, l'information sur les risques et sur la façon de les contrôler doit être communiquée aux personnes chargées de prendre les mesures relatives à la sécurité des visiteurs, ainsi qu'au public. Il faudra peut-être, pour mettre en oeuvre ces mesures

Des recherches de 50 000 \$. Une femme, partie en randonnée dans le secteur des lacs Rainbow du parc national Wood Buffalo, ne put retrouver son chemin jusqu'à sa voiture. Des recherches intensives, auxquelles participèrent les employés du parc, la GRC, le personnel du Renewable Territorial Fire Centre et du ministère de la Voirie du GNTO ainsi que des bénévoles locaux, furent alors lancées. Un hélicoptère équipé d'un scanner infrarouge, des équipes de recherche au sol et des chiens spécialement entraînés furent mis à contribution. Pour accroître les chances de localiser la femme, les coordonnateurs des recherches utilisèrent le plan Mattson afin de déterminer les zones où elle pouvait le plus probablement se trouver. La femme fut retrouvée saine et sauve après 75 heures de recherches qui coûtèrent 50 000 \$.

TABLEAU 3 : CADRE DÉCISIONNEL DE LA GRV



(de même que les stratégies de surveillance), faire appel à d'autres comités locaux, passer par les bureaux de district ou régionaux, ou encore mettre à contribution des organisations à l'extérieur de Parcs Canada.

1.3 Définir des principes directeurs pour votre programme

Les principes directeurs articulent les «règles» au moyen desquelles seront créés et fournis les services prévus dans votre programme de sécurité publique. Nous vous soumettons ci-dessous une liste de principes directeurs que vous désirez peut-être utiliser pour élaborer ou exécuter votre programme de sécurité publique :

Analyse des incidents : Reconnaissez qu'il est important de connaître les facteurs qui jouent un rôle dans les incidents et analysez les types d'événements qui entraînent des incidents, dans

le cadre d'une évaluation des risques considérée comme un élément permanent de votre programme de sécurité publique.

Communication d'informations sur les risques : Faites circuler des informations sur les risques associés aux visiteurs et sur les mesures qui sont prises, parmi les employés et le public, pour qu'on comprenne bien l'importance de la question.

Partage des responsabilités : Partagez la responsabilité de la sécurité des visiteurs avec les utilisateurs des aires patrimoniales et avec tout le personnel; définissez clairement les rôles et les attentes de chaque partie.

Collaboration avec des partenaires : Encouragez la formation de partenariats avec d'autres organismes en vue de la fourniture de services de prévention et d'intervention en matière de sécurité, sans mettre en danger la qualité des services offerts au public.

FAIT : Accidents de véhicules automobiles. Les accidents de véhicules automobiles sont l'un des événements dangereux les plus importants dont peuvent être victimes les visiteurs. En 1993, il y a eu environ 600 accidents (165 personnes blessées, 10 personnes tuées) sur les principales routes qui traversent les parcs dans les régions de l'Alberta et du Pacifique/Yukon. On a aussi dénombré 300 accidents, en 1993, sur les autres routes des parcs de la région de l'Alberta.

Prestation de services de qualité :

Assurez-vous que les services de prévention et d'intervention en matière de sécurité que vous offrez sont bons et correspondent aux services fournis par des organismes semblables au vôtre.

Services de prévention : Mettez en oeuvre un programme de prévention complet et structuré pour réduire la fréquence et la gravité des accidents liés aux visiteurs.

Services d'intervention : Fournissez des services d'intervention professionnels aux visiteurs qui se perdent, se blessent, ou dont la sécurité est menacée.

Faites la promotion de l'autonomie par les utilisateurs : Incitez activement les visiteurs à être autonomes, dans la mesure où le permet la difficulté des activités récréatives qu'ils exercent.

Donnez l'occasion aux visiteurs de prendre conscience du «danger» : Expliquez clairement aux visiteurs les expériences diverses leur permettant d'affronter des «risques», en tenant compte des mesures de contrôle des risques mises en oeuvre ainsi que des aptitudes et de l'expérience des utilisateurs.

Contribuez à la réalisation d'autres objectifs du site : Élaborez un programme de sécurité publique qui reconnaît les objectifs fondamentaux du site et qui contribue à leur réalisation, en tenant compte des besoins comme la protection de l'intégrité culturelle et l'amélioration des expériences offertes aux visiteurs.

Favorisez l'uniformité des interventions : Encouragez l'uniformité des actions visant à

assurer la mise en oeuvre des mesures de contrôle des risques dans les endroits semblables d'un site, ou à l'intérieur d'une zone de sécurité publique (barème de contrôle des risques).

Faites preuve de diligence raisonnable :

Reconnaissez les problèmes de sécurité associés à votre site, puis collectez des informations sur ces problèmes et réglez-les; assurez-vous de n'en oublier aucun. Consignez aussi des informations sur les décisions prises au sujet des risques, pour pouvoir montrer comment vous vous occupez de la question des risques.

Ayez le souci de l'économie : Assurez-vous que les mesures de contrôle des risques mises en oeuvre ou proposées ne constituent pas une répétition inutile d'efforts et sont efficaces.

Pensez à l'orientation concernant la génération de recettes : Conformez-vous à l'orientation fixée dans le *Visitor Risk Management Revenue Framework Guidelines*.

1.4 Déterminer la portée du programme

L'énoncé de portée du programme devrait expliquer rapidement quels types de problèmes doivent être gérés dans le cadre du programme de GRV et quels sont ceux qui doivent être exclus du programme. La GRV est conçue principalement pour que l'on s'occupe des problèmes associés aux pertes personnelles des visiteurs (blessures, décès); elle est conçue en fonction des activités récréatives qui sont permises et dont l'exercice est favorisé, et non pas en fonction d'activités interdites ou illégales. Le programme de GRV doit aussi tenir compte des dangers associés aux ressources culturelles et aux installations contemporaines.

On exclut de la GRV les pertes associées aux blessures subies par les employés, les dégâts causés aux installations, le vol ainsi que la perte de revenus résultant des tendances économiques. Il appartient à chaque unité locale de déterminer exactement ce qui sera inclus ou exclu, et de décider que certaines questions pourraient être réglées plus

TABLEAU 4. ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES DE PLEIN AIR PERMISES PAR PARCS CANADA 1994

<p>Alpinisme - (voir escalade)</p> <p>Appréciation du patrimoine - activités artistiques - observation d'oiseaux - photographie - visite de points - d'intérêt/observation des ressources patrimoniales - observation de la nature sauvage</p> <p>Camping - primitif - aménagé - collectif</p> <p>Canoë/kayak - promenade - excursion - course en eau vive - excursion en mer</p> <p>Course d'orientation</p> <p>Course/marche de compétition</p> <p>Cyclisme - promenade à vélo - cyclotourisme - cyclisme tout terrain</p> <p>Descente de rivière en radeau pneumatique - Équitation</p> <p>Escalade - alpinisme - escalade - trial - trekking - événements spéciaux - auditoire passif - auditoire actif</p>	<p>Excursion et marche à pied</p> <p>Golf</p> <p>Kayak - (voir canoë/kayak)</p> <p>Motoneige</p> <p>Natation</p> <p>Navigation de plaisance - promenade en bateau - excursion en bateau - loisirs spécialisés</p> <p>Patinage sur glace</p> <p>Pêche</p> <p>Pique-nique</p> <p>Plongée - en scaphandre autonome - en apnée</p> <p>Promenade en voiture</p> <p>Randonnée équestre</p> <p>Randonnée pédestre - courte randonnée - grande randonnée</p> <p>Randonnée en ski</p> <p>Raquette</p> <p>Ski - ski de fond - ski alpin</p> <p>Ski nautique - (voir navigation de plaisance)</p> <p>Spéléologie</p> <p>Sports sur roulettes</p>	<p>Sports de plein air</p> <p>Surf</p> <p>Terrain de jeu</p> <p>Traîneau à chiens</p> <p>Traîneau, traîne sauvage</p> <p>Voile - promenade en voilier - croisière - planche à voile</p> <p>ACTIVITÉS GUIDÉES</p> <p>Appréciation du patrimoine - Randonnée pédestre/marche - Observation des oiseaux - Art, photographie, etc. - Observation de la nature</p> <p>Équitation</p> <p>Escalade /Alpinisme</p> <p>Excursions en autocar</p> <p>Excursions en bateau</p> <p>Excursions à bicyclette</p> <p>Excursion en traîneau à chiens</p> <p>Visites touristiques</p> <p>Pêche</p> <p>Descente de rivière en radeau pneumatique</p> <p>Canot/Kayak</p> <p>Randonnée à vélo</p> <p>Randonnée à ski</p>
--	--	--

efficacement par l'entremise d'autres mécanismes (Comité conjoint de la sécurité et de la santé au travail, plans d'application de la Loi, etc.).

Pour déterminer la portée du programme de GRV, il vous faut savoir quelles sont les activités récréatives permises et promues et où (dans quelle «zone de sécurité publique») les visiteurs exercent ces activités.

Pour aider l'équipe de GRV à déterminer quelles activités récréatives sont exercées dans votre aire patrimoniale, nous vous soumettons une liste (tableau 4) d'activités récréatives de plein air permises dans les sites de Parcs Canada (liste établie en 1994). Il vous serait peut-être utile de consulter aussi le plan directeur ou le plan de services de votre site. Si votre aire patrimoniale ne s'est pas dotée d'une liste d'activités appropriées, consultez *A Proposed Framework for Assessing the Appropriateness of Recreation Activities in Protected Heritage Areas* (1994) (document inséré dans le **VRM Reference Manual**). N'oubliez pas que bien des activités récréatives sont soumises aux variations saisonnières.

Vous pouvez aussi consulter *Allowable Outdoor Recreation Activity Profiles, A Tool for Visitor and Risk Management, Parks Canada, 1994* (document inséré dans le **VRM Reference Manual**). Ces profils d'activités permettent d'acquérir des informations de base sur l'activité, les participants, leurs besoins et les lignes directrices associées à l'activité.

Des zones de sécurité publique sont utilisées pour diviser votre site en aires d'activités récréatives. Ces aires sont basées sur un éventail d'activités exercées dans des endroits plus ou moins éloignés ou sauvages et qui demandent plus ou moins d'autonomie de la part des visiteurs; elles correspondent à divers degrés d'intervention en matière de contrôle des risques. Pour plus d'informations sur les zones de sécurité publique, consultez l'annexe 1 ou le plan de gestion des associés aux visiteurs de Pukaskwa (ébauche, 1996), où vous trouverez un exemple d'intégration de la division d'une aire en zone de sécurité publique dans un énoncé de portée d'un programme de GRV.

Pour que la GRV soit efficace, il est essentiel qu'il soit reconnu que la gestion des visiteurs est une responsabilité de gestion. Il en résulte

SUGGESTION 3 : Groupes d'utilisateurs

Une analyse des victimes d'incidents a permis à Parcs Canada d'identifier les types suivants d'utilisateurs :

***Les aventuriers avides de sensations fortes.** Ces personnes souhaitent vivre des expériences comportant un niveau élevé de risque; elles ont tendance à se livrer à des activités qui exigent une bonne forme physique, de la préparation, de l'adresse et du savoir-faire. Activités typiques : alpinisme, escalade glaciaire et ski de montagne.*

***Les aventuriers actifs.** Les personnes faisant partie de cette catégorie s'attendent à ce que les activités qu'elles pratiquent présentent différents niveaux de risque; elles ont souvent l'expérience et la préparation qu'il faut pour relever des défis personnels. Leurs activités comportent un niveau moyen de risques (escalade de roche, randonnées dans l'arrière-pays, ski, canotage et vélo de montagne).*

***Les adeptes de loisirs de plein air.** Ces personnes préfèrent les activités de masse où elles se sentent en sécurité et pour la pratique desquelles des installations sont mises à leur disposition. Ces visiteurs, qui recherchent les expériences éducatives, de découverte et de croissance personnelle, participent à des activités moins aventureuses comme la navigation de plaisance, la natation, les randonnées dans l'arrière-pays et le camping.*

***Les adeptes de loisirs de plein air passifs.** Ces personnes participent surtout aux activités consistant à contempler la nature ou à visiter des sites culturels. Ce groupe, qui veut avant tout se détendre et s'amuser, a tendance à se reposer sur l'information et les installations mises à sa disposition et à rester dans les secteurs les plus fréquentés du parc.*

***Les adeptes de loisirs de plein air axés sur le tourisme.** Ces visiteurs recherchent la compagnie des autres, la sécurité, la commodité et la présence d'installations; ils pratiquent des activités à faible risque n'exigeant que peu de préparation. Activités typiques : excursions en autocar, randonnées éducatives en groupe, promenade en voiture et manifestations spéciales.*

qu'il faut aussi que les principes de la gestion des visiteurs soient compris. À ce sujet, vous pouvez consulter *The Selected Readings on the Visitor Activity Management Process* (1991), *The Management Process for Visitor Activities* (1985) et *The Guide to Service Planning* (1988). L'un des principes de la gestion des visiteurs est le concept de groupes d'utilisateurs, lesquels constituent des segments a priori du marché, définis d'après les objectifs visés par les clients et/ou les styles de visites qu'ils font; les activités qu'ils exercent; les expériences et les avantages qu'ils recherchent; et la façon dont les visiteurs sont gérés. Identifier vos groupes d'utilisateurs maintenant vous aiderait à vous préparer à franchir la deuxième étape.

1.5 Préciser les résultats à obtenir

Conformément à la politique et aux directives du Ministère, toutes les aires patrimoniales sont tenues de préparer deux documents en rapport avec le programme de GRV :

Évaluation des risques

L'évaluation des risques identifie les dangers liés à l'environnement, aux installations et aux visiteurs, de même que les lacunes en matière de communication et de gestion de programme qui peuvent être une source de risques pour les visiteurs; elle définit aussi les niveaux de risque. Une évaluation des risques aide les gestionnaires à établir des priorités en ce qui concerne les problèmes liés aux risques, et à y consacrer les efforts et l'argent nécessaires.

Plan de sécurité publique

Le Plan de sécurité publique décrit dans leurs grandes lignes les catégories de services, les

objectifs, les niveaux des services et les besoins en ressources; il présente une série de stratégies concernant le financement des stratégies de contrôle des risques.

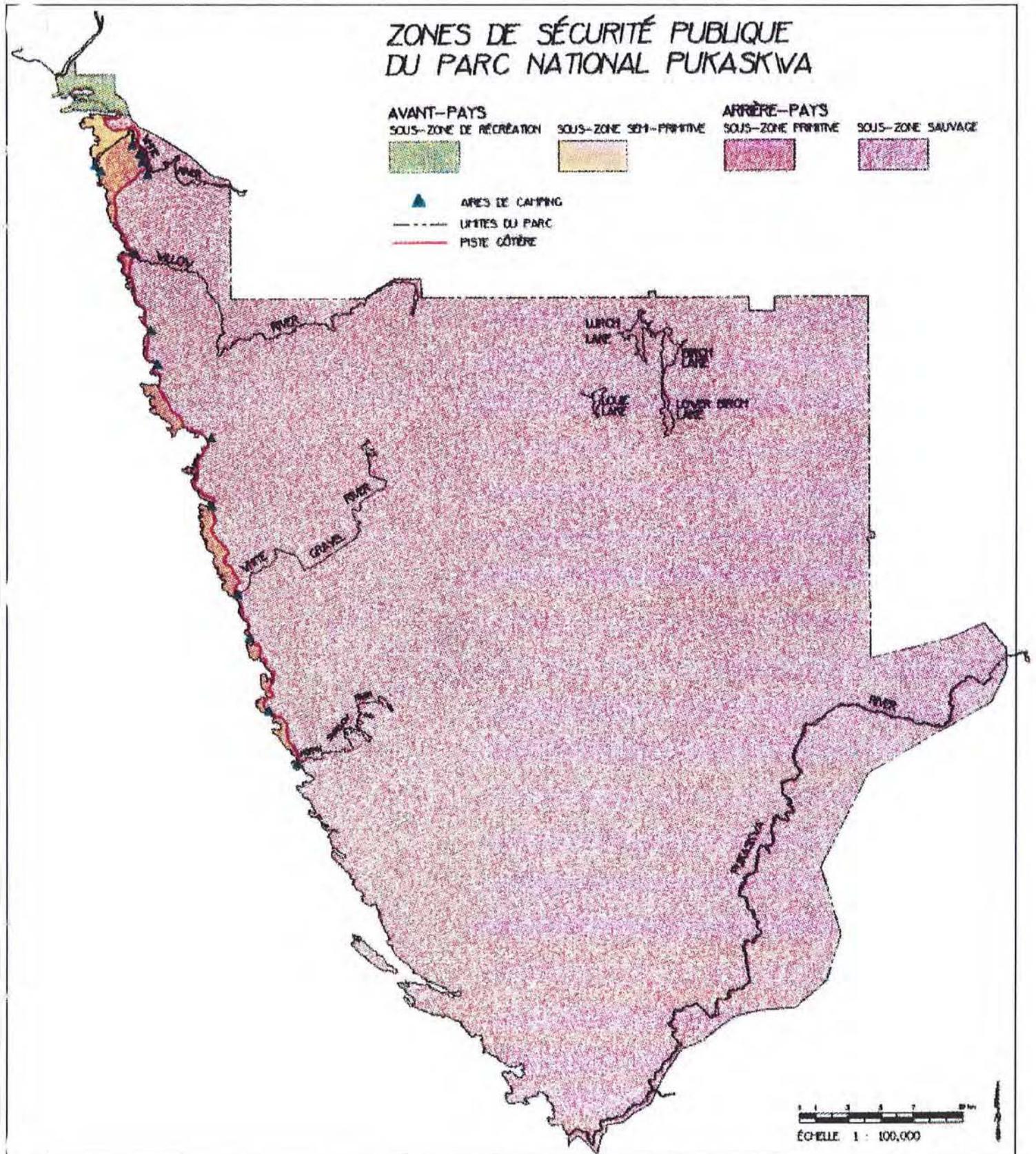
L'évaluation des risques et le plan de sécurité publique peuvent être présentés de différentes façons. Ils peuvent être offerts séparément ou ne former qu'un seul document. On recommande de les réunir, pour faire voir la continuité entre l'évaluation des risques et les éléments du processus qui ont rapport au contrôle des risques. Mais le choix est laissé à la discrétion de chaque équipe de GRV.

La GRV génère un troisième produit, moins tangible que les autres : le cadre de gestion permanent de votre programme de sécurité publique.

SUGGESTION 4 : Zones de sécurité publique

Les limites de chaque zone de sécurité publique doivent être définies très précisément. À Pukaskwa (tableau 5), par exemple, on a délimité deux zones aux fins de l'exercice de génération de recettes : l'avant-pays et l'arrière-pays. Pour faciliter la définition des niveaux de service à offrir, on a divisé ces zones en deux sous-zones : dans l'avant-pays, il y a la sous-zone de récréation et la sous-zone semi-primitive; dans l'arrière-pays, il y a la sous-zone primitive et la sous-zone sauvage. Chaque sous-zone est définie de manière détaillée. Par exemple, la sous-zone de récréation est présentée comme étant une aire s'étendant de la rivière du Pic, du côté ouest de la route d'accès, à l'extrémité de la piste côtière, dans le secteur de l'anse Hattie; on précise qu'on y trouve l'aire d'utilisation diurne et des aires de camping, les plages et les eaux du lac Supérieur de cap en cap. Il est utile, quand on délimite des zones, d'adopter les mêmes zones de récréation ou d'expérience de séjour que celles définies dans le plan de services ou le plan directeur.

TABLEAU 5 : ZONES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE DU PARC NATIONAL PUKASKWA



	Informations communiquées aux clients				
	Sensibilisation et diffusion externe	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.
	Informations pré-départ	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).
Services de prévention fournis par le parc	Accueil et orientation	Par des moyens avec personnel ou sans personnel : donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire; transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Par des moyens avec personnel ou sans personnel : donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire; transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Aux principaux points d'accès, transmettre, par des moyens avec personnel ou sans personnel, des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Aux principaux points d'accès, transmettre, par des moyens avec personnel ou sans personnel, des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).
	Activités du parc	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques (en mer) et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Aucun moyen permanent n'est pris, dans cet emplacement, pour communiquer des messages sur les dangers.
	Départ	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.
	Installations et services de contrôle des risques offerts aux clients				

Contrôle	Installations et barrières	Mettre en oeuvre un programme de prévention complet et structuré prévoyant entre autres la mise en place d'installations et de barrières, des inspections et des travaux d'entretien pour réduire les risques de dommage corporel.	Mettre en oeuvre un programme de prévention complet et structuré prévoyant entre autres la mise en place d'installations et de barrières, des inspections et des travaux d'entretien pour réduire les risques de dommage corporel.	Pour la piste côtière et des sites de camping désignés, exécuter un programme régulier de prévention prévoyant entre autres la tenue d'inspections et des travaux de maintenance destinés à réduire les risques de dommage corporel.	Aucune installation, aucune barrière; aucune programme régulier d'inspections.
	Fermeture de parties du parc	Fermeture temporaire et de courte durée de parties du parc, pour permettre l'élimination d'un danger.	Fermeture temporaire et de courte durée de parties du parc, pour permettre l'élimination d'un danger.	On procède rarement à la fermeture temporaire de parties de la zone, mais on peut le faire, pour une courte période, afin d'éliminer un danger.	Fermeture d'une partie de la zone seulement en cas de risque d'incendie.
	Contrôle des dangers naturels	Modification d'éléments naturels pour réduire des risques ou pour permettre d'exercer un contrôle sur des activités. Limitation de l'accès à des dangers «naturels» ou «inhabituels» présents près d'une installation, ou élimination de ces dangers.	Modification d'éléments naturels pour réduire des risques ou pour permettre d'exercer un contrôle sur des activités. Limitation de l'accès à des dangers «naturels» ou «inhabituels» présents près d'une installation, ou élimination de ces dangers.	Modification minimale d'éléments naturels pour réduire des risques. L'accès aux dangers «naturels» ou «inhabituels» n'est pas limité; les dangers ne sont pas éliminés.	Modification minimale d'éléments naturels pour réduire des risques. L'accès aux dangers «naturels» ou «inhabituels» n'est pas limité; les dangers ne sont pas éliminés.
	Inscription aux activités	Inscription non nécessaire.	Inscription payante facultative pour les utilisateurs de la piste côtière.	Inscription payante obligatoire pour les utilisateurs de cette zone.	Inscription payante obligatoire pour les utilisateurs de cette zone.
Services d'intervention fournis par le parc	Capacité d'intervention	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.
	Intervention SAR	Fourniture rapide des éléments de base des services suivants : recherche; premiers soins; évacuation, intervention contre les incendies structurels et les feux échappés, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour aider les personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Fourniture rapide des éléments de base des services suivants : recherche; premiers soins; évacuation, intervention contre les incendies structurels et les feux échappés, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour aider les personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Mise en oeuvre de services de recherche, de stabilisation avant évacuation et d'évacuation, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour des personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Mise en oeuvre de services de recherche, de stabilisation avant évacuation et d'évacuation, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour des personnes blessées, perdues ou autrement menacées.

Le danger avec le danger, ça semble amusant, au début!

SECTION 2.0 : ÉVALUER LES RISQUES POUR LES VISITEURS (étape 2)

L'identification et l'analyse des risques courus par les visiteurs constituent le fondement de votre programme de sécurité publique. Aucun risque ne peut être géré efficacement s'il n'est pas bien compris. L'un des principaux buts de cette section est de déterminer quels sont les incidents liés à un risque qui sont «prévisibles». Votre équipe de GRV doit avoir une vue complète des problèmes que pose la sécurité des visiteurs et des incidents futurs possibles. Les principales techniques mises en action pour identifier les problèmes liés à des risques sont l'emploi de formules et de tableaux structurés, ainsi que l'utilisation des connaissances de l'équipe multidisciplinaire de GRV. Dans le contexte de la GRV, un «risque», c'est toute situation qui pourrait entraîner une perte ou diminuer la capacité de gestion du programme de sécurité publique d'une aire patrimoniale. L'analyse des incidents passés, l'inspection des sites et la consultation des populations locales, des utilisateurs et des visiteurs permettent de vérifier l'exactitude des informations sur les risques ou problèmes de sécurité existants et d'en découvrir de nouveaux.

2.1 Identification des problèmes de sécurité

L'une des méthodes que l'on utilise couramment pour évaluer les risques que présente un endroit consiste à dresser la liste de tous les dangers (sources de risques) associés aux éléments naturels ou bâtis du secteur. Le résultat de ce travail est habituellement une liste exhaustive de dangers, qui est une source de grande frustration pour les gestionnaires qui doivent décider quoi faire de cet instrument. Il est plus utile pour ces gestionnaires d'identifier d'abord les types de dangers qui existent; une fois qu'on l'a fait, l'identification des facteurs qui contribuent à l'existence de ces types de dangers devient plus utile.

Il y a cinq principaux groupes de problèmes :

- dangers liés à l'environnement
- dangers liés aux infrastructures
- communications
- caractéristiques des visiteurs
- gestion ou à administration du programme de sécurité

Il faut au moins que chacun de ces groupes soit décrit d'une manière assez détaillée pour qu'on comprenne comment la sécurité des visiteurs

pourrait être menacée (exemple : un séjour dans l'eau froide pourrait provoquer une hypothermie). Assurez-vous que la description du danger est complète. Par exemple, écrire «eau froide» ne suffit pas; il faut aussi dire quelle perte ou conséquence indésirable pourrait causer l'eau froide. De même, le mot «hypothermie» ne constitue pas une description suffisante d'un danger; il faut l'associer à une cause (exemple : eau froide) ou au danger (abaissement de la température corporelle). Le fait d'avoir une description complète vous aidera à déterminer quelles mesures de contrôle prendre.

Pour vous aider à repérer les problèmes liés à la sécurité, nous joignons à ce document, à l'intention de votre équipe, des listes de dangers souvent présents dans les sites de Parcs Canada.

Les informations sur les risques peuvent être classées de différentes façons : par types de dangers, par lieux géographiques, par caractéristiques des visiteurs; les unités locales choisissent la façon qui leur semble la meilleure. Dans le présent manuel, nous les avons organisées en fonction du concept de «zone de sécurité publique», lequel associe activités récréatives et lieux géographiques. La gestion des risques est cependant organisée par catégories de services (étape 3).

L'identification des problèmes exige que les membres de l'équipe de GRV travaillent en étroite collaboration. La méthode la plus simple consiste à identifier, pour chacune des zones de sécurité publique, les risques qui appartiennent aux cinq types de risques définis et auxquels peuvent être exposés les visiteurs qui exercent telle ou telle activité récréative. Il pourrait vous être utile d'associer des activités récréatives dont les «utilisateurs» ont un profil semblable et l'exposition à des risques (exemple : canoïsme/ kayakisme côtier et motonautisme côtier). À Pukaskwa, on a défini quatre zones de sécurité publique : zone de récréation, zone semi-primitive, zone primitive et zone sauvage. On a ensuite déterminé quels sont les risques associés à l'exercice d'activités récréatives dans chacune de ces sous-zones. Dans l'annexe 4, vous trouverez un exemple de présentation des risques associés à l'environnement, aux infrastructures et aux caractéristiques humaines en fonction de zones de sécurité publique et de la GAV.



On devrait peut-être utiliser une enseigne lumineuse..

SUGGESTION N° 5 — Séances de remue-ménages

Les séances de remue-ménages constituent un outil très efficace pour résoudre les problèmes de façon créative. La technique consiste à formuler le plus d'idées possibles sur une question et à faire ensuite le tri des idées proposées. Se rappeler qu'il faut, lors des séances de remue-ménages :

1. *Faire participer toutes les personnes présentes.*
2. *Reconnaître qu'il n'y a pas de mauvaises idées.*
3. *Bien comprendre les facteurs du problème.*
4. *Formuler le plus grand nombre possible d'idées.*
5. *Se servir des idées qui ont le plus de valeur.*

2.2 Risques liés à l'environnement et aux infrastructures

Il existe un danger lié à l'environnement ou à une infrastructure quand un élément d'un milieu naturel ou bâti constitue une source de risques pour les clients.

Risques liés à l'environnement

Il y a des risques liés à l'environnement quand les visiteurs d'un site interagissent avec des éléments du milieu naturel de ce site. Quand il est possible, à cause de ces éléments, que des blessures ou des pertes soient infligées aux visiteurs, on peut considérer que ces éléments sont des dangers. Parmi ces dangers, il y a les bêtes sauvages, les falaises abruptes et les eaux traîtresses.

Une analyse effectuée pendant l'élaboration du plan de sécurité publique du parc national Banff a permis d'établir que les éléments du milieu naturel qui contribuent aux accidents se répartissent en six catégories :

- **Surfaces glissantes.** De nombreux visiteurs se blessent en glissant. Le schiste, le sable sur le roc, les roches mouillées, le lichen et autres végétaux, la neige et la glace présentent un danger pour des gens habitués à un sol plus sûr. Les victimes de surfaces glissantes sont souvent inconscientes du danger et peuvent porter des chaussures inadéquates.

- **Creux et bosses.** Les visiteurs peuvent trébucher sur des saillies dans une allée ou un sentier — il pourra s'agir de racines d'arbres, de roches, d'inégalités du terrain ou encore de marches de hauteur ou de longueur inégale.
- **Dénivellations.** Les pentes abruptes, les dunes, les canyons et les falaises offrent de belles vues qui attirent souvent les visiteurs dans des endroits dangereux. La curiosité naturelle les conduit près du bord. Certaines personnes semblent déterminées à s'avancer le plus loin possible, au mépris de leur sécurité, pour observer un panorama magnifique. Ceux qui s'aventurent trop loin se font parfois rappeler brutalement la loi de la gravité.
- **Objets naturels qui tombent.** La force gravifique peut elle-même mettre en danger les visiteurs en faisant tomber sur eux différents objets. Les avalanches en plaques ainsi que les chutes de roches, de glace ou d'arbres ont parfois blessé plusieurs visiteurs. Dans la plupart des cas, ces dangers sont caractéristiques de certains endroits précis et peuvent donc être identifiés facilement.
- **Bêtes sauvages.** Les visiteurs peuvent présumer que les animaux qui ont appris à tolérer une présence humaine ne sont pas dangereux, qu'ils sont apprivoisés, qu'ils se laisseront toucher et nourrir. Les inspections sur le terrain et les registres sur la faune pourront indiquer les endroits les plus fréquentés par les bêtes sauvages, les variations saisonnières de leurs populations ainsi que leur tendance à entrer en contact avec les humains.
- **Eau.** Tout comme les vues panoramiques, les plans d'eau attirent des millions de visiteurs dans des endroits précis. Les dangers qu'ils

présentent peuvent toutefois être très difficiles à percevoir par le visiteur moyen qui connaît mal les caractéristiques de l'eau (profondeur, température, remous, chutes, grosses vagues et courants sous-marins). Les risques pourront varier selon les saisons, mais ce type de danger peut presque toujours être associé à des endroits précis.

- **Feux échappés.** Un feu échappé peut éclater n'importe quand, n'importe où, quand le temps est trop sec. Les visiteurs peuvent ignorer qu'un site traverse une longue période de sécheresse. Votre plan de gestion des feux/ de la végétation contient peut-être déjà des lignes directrices concernant l'indice de danger du feu, les plans d'évacuation, l'interdiction de faire des feux et la surveillance de la foudre.

Risques liés aux infrastructures

Les risques liés aux infrastructures résultent de dangers associés à des installations comme les sites culturels, les sentiers, les immeubles et les routes. Les infrastructures peuvent aussi englober certains services comme les concessions à vocation récréative ou les services de guides opérant sur les terrains de Parcs Canada.

Les installations présentent un ensemble unique de dangers. Parcs Canada (Directive 4.4.3) donne d'ailleurs la priorité aux dangers liés à ses installations. Une analyse faite pendant l'élaboration du plan de sécurité publique du parc national Banff a permis de constater que la plupart des incidents liés aux infrastructures appartiennent à l'une des catégories suivantes :

- **Routes (catégories 3 à 6).** Les risques liés aux routes sont dus entre autres à l'inobservance des directives concernant l'entretien, aux lacunes en matière de signalisation, à l'installation inadéquate de parapets ou appuis de pont. Vous trouverez plus d'informations sur ces dangers et sur

TABLEAU 6 : IDENTIFICATION DES RISQUES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT ET AUX INFRASTRUCTURES, DANS LES ZONES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE
(Nota : Une fois remplie, cette liste peut compter de nombreuses pages.)

ACTIVITÉ RÉCRÉATIVE POUR LES VISITEURS : _____					
Problème lié à :	ZONES DE SÉCURITÉ PUBLIQUES				
	Arrière-pays			Avant-pays	
	Zone très sauvage	Zone sauvage	Zone de récréation d'arr.-pays	Zone de récréation d'av.-pays	Lotissement urbain
1.0 Risques liés à l'environnement (exemples)					
Surfaces glissantes					
Creux et bosses					
Dénivellations					
Objets naturels qui tombent					
Bêtes sauvages					
Eau					
Feux échappés					
Autre(s)					
2.0 Risques liés aux infrastructures (exemples)					
Routes (cat. 3 à 6)					
Trébucher dans des marches ou des escaliers					
Se heurter la tête contre un objet					
Se trouver pris dans une pièce mobile					
Incendies structurels					
Absence de système de communication d'urgence					
Éléments et structures de ressources culturelles					

d'autres dangers liés aux routes des parcs à l'annexe 3.

- **Trébucher dans des marches ou des escaliers.** Les marches et les escaliers posent un problème à un grand nombre de visiteurs. L'éventail des victimes d'accidents peut être assez large, les personnes les plus vulnérables étant toutefois les gens âgés et les jeunes enfants — qui ont du mal à monter et à descendre les escaliers — ainsi que les jeunes, qui sont souvent imprudents. ce sont les marches de hauteur et de longueur inégale, de même que les escaliers dépourvus de main courante, qui présentent le plus de difficulté. ces éléments, typiques des lieux historiques, sont souvent protégés en vertu des politiques de gestion des ressources culturelles.
- **Se heurter la tête contre un objet.** Certains lieux historiques conservent des caractéristiques de construction - qui ne seraient plus autorisées aujourd'hui. Les plafonds bas, les encadrements de porte, les solives et autres éléments intéressants au plan historique présentent un danger pour les visiteurs. Il faudrait en prendre note lors de l'inspection sur le terrain.
- **Se trouver pris dans une pièce mobile.** Les visiteurs peuvent se trouver pris dans une pièce mobile (porte, portillon, fenêtre, etc.). Même s'il n'est pas nécessaire de recenser toutes ces pièces, il faudrait identifier les endroits les plus fréquentés par le public. Les enfants sont particulièrement vulnérables à cet égard, car ces objets piquent leur curiosité. Il conviendrait de prendre en note les pièces qui ont posé des problèmes dans le passé.
- **Incendies structurels.** Même s'ils ne sont pas fréquents dans les installations de Parcs Canada, les incendies peuvent avoir de très graves

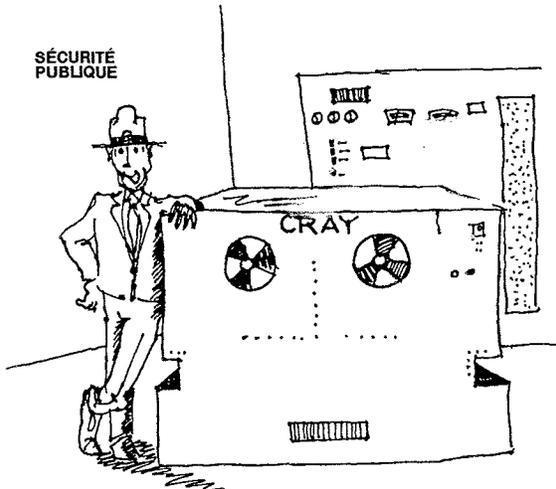
conséquences. La présence de matières combustibles dans les couloirs ou près des sorties, l'obstruction des sorties de secours (y compris les portes verrouillées) et l'entassement de personnes dans des lieux de réunion constituent les dangers d'incendie les plus courants. Les dangers d'incendie ayant un caractère chronique devraient être pris en note aux fins d'examen. Les problèmes criants devraient être corrigés sur-le-champ.

- **Absence de systèmes de communication d'urgence.** Une urgence médicale est toujours possible dans les lieux qui attirent beaucoup de visiteurs. Or, nombre d'installations très fréquentées ne sont pas équipées de systèmes de communication d'urgence ou de téléphones accessibles au public (même si des lignes téléphoniques peuvent être installées dans un bureau inoccupé.)
- **Éléments et structures de ressources culturelles.** Ces éléments et structures sont gérés en conformité avec la politique concernant la gestion des ressources culturelles de Parcs Canada. Il faut veiller à ne

SUGGESTION 6 : «DANGERS INHABITUELS»

Des visiteurs pourront, à partir d'un sentier ou d'un terrain de camping, être attirés vers une zone dangereuse sans être prévenus qu'ils sont alors exposés à un risque. Parmi les dangers auxquels les visiteurs peuvent être exposés de façon inattendue figurent les rapides, les falaises, les canyons, les puits de mine et les secteurs où les bêtes sauvages peuvent être dangereuses. Un terrain de camping peut être situé à quelques mètres d'une rivière aux eaux glacées et rapides, cachée par des arbres. Il faudrait, dans ce cas, se préoccuper particulièrement des enfants qui peuvent s'aventurer sans surveillance dans les environs du terrain de camping.

SÉCURITÉ
PUBLIQUE



Tout ce qu'il nous manque, maintenant, c'est 10 000 autres incidents!

pas modifier inutilement des ressources comme des bâtiments historiques, des paysages ou des ressources archéologiques pour atteindre des objectifs en matière de sécurité.

Le tableau 6 est un modèle de tableau servant à identifier les risques liés à l'environnement et à des infrastructures dans une zone de sécurité publique où sont exercées des activités récréatives.

2.3 Risques liés aux caractéristiques humaines

Il serait utile que vous consultiez les informations sur les GAV de votre aire patrimoniale. Vous pouvez trouver ces informations dans le plan de services, l'étude de marché ou le plan directeur de votre site. Aux fins de la GRV, il faut que les informations sur les GAV soient classées par zone de sécurité publique. Quand on connaît les caractéristiques générales des personnes qui utilisent les zones de sécurité publique qu'on leur offre, on peut utilement déterminer les caractéristiques de celles qui sont victimes d'un incident. Pour savoir qui sont ces personnes, vous devez prendre connaissance des rapports d'incident.

Le profil des visiteurs peut mettre en évidence certaines caractéristiques associées au comportement d'une personne. Parmi les dangers

liés au comportement même des visiteurs figurent la tendance à consommer de l'alcool ou de la drogue, le fait de ne pas tenir compte de la nécessité d'être préparé, le fait d'imiter la conduite dangereuse d'autrui, la tendance qu'ont certains groupes de randonneurs à se séparer, l'absence de formation en premiers soins et, enfin, la pression des pairs qui incite à prendre des risques. Idéalement, les rapports d'incident fourniront de tels détails qui pourront servir plus tard.

L'information sur les victimes d'accidents se révèle souvent très utile lors de l'évaluation des mesures de contrôle existantes et de l'élaboration de mesures de rechange plus efficaces et plus efficaces (s'il en faut). Certaines caractéristiques des victimes (langue maternelle, niveau d'expérience, tendance à prendre des risques, etc.) peuvent fournir de précieux renseignements qui permettront de mieux gérer les risques courus par les visiteurs. Il faut veiller, quand vous analysez des données sur des incidents, à ce que le résultat de votre travail soit utile pour votre programme et permette de réduire les incidents qui peuvent surgir à votre site. Il n'est pas nécessaire que chaque site fasse le même type d'analyse, si les résultats qu'il pourrait en tirer ne devaient pas être utiles pour son programme.

Pour établir le *plan de sécurité publique de Banff*, on s'est servi d'analyses portant sur les incidents survenus dans ce parc, lesquelles ont permis d'obtenir les données

suivantes sur les victimes de ces incidents :

- **Sexe.** La proportion d'hommes et de femmes parmi les victimes d'accident sur un site donné peut être très révélatrice.
- **Groupe d'âge.** Parmi les catégories de victimes les plus courantes, on retrouve les très jeunes enfants, les personnes âgées et les «jeunes casse-

Un sauvetage difficile. Un visiteur, parti en randonnée dans une région accidentée de l'Ontario, fit une chute et se fractura la jambe. Il fallut, pour le conduire jusqu'à l'hôpital le plus proche, le transporter à bout de bras sur une civière sur une distance de un kilomètre — une tâche plutôt ardue vu les accidents du terrain.

Mort de deux étudiantes-infirmières. Deux étudiantes-infirmières de l'Université de Calgary retournaient chez elles, en voiture, après avoir passé quelques jours de vacances en Colombie-Britannique. Elles roulaient sur la trans-canadienne, dans le parc national Yoho, quand la conductrice dut donner un coup de volant pour éviter une voiture immobilisée. L'auto des étudiantes se retrouva dans la voie opposée, où une autre véhicule la heurta. L'accident fut fatal pour les deux étudiantes.

En cour, il fallut donner les informations suivantes :

- 1. Des renseignements sur des accidents semblables survenus à la même intersection.*
- 2. Des statistiques sur les accidents routiers qui se produisent dans le parc.*
- 3. Des statistiques semblables sur les accidents de la route qui se produisent à l'extérieur des parcs en Colombie-Britannique et en Alberta.*
- 4. Des renseignements sur les systèmes de collecte et d'analyse de données utilisés pour repérer les endroits pouvant être hasardeux dans les parcs et pour surveiller de près ces endroits.*
- 5. La méthode utilisée pour choisir les mesures de contrôle des risques, une fois qu'on a découvert un endroit pouvant être hasardeux.*
- 6. La méthode utilisée pour établir des ordres de priorité entre les besoins et pour faire le calendrier de mise en œuvre des améliorations.*

cou». Dans le cas des personnes âgées, l'agilité et la vue pourraient constituer des éléments en cause.

- **Origine.** Les données sur l'origine des victimes sont également fort utiles, notamment pour la conception de messages à l'intention des visiteurs, avant leur départ pour le parc, et de panneaux multilingues. Les obstacles créés par les langues étrangères sont évidents.
- **Degré de préparation.** La méconnaissance des dangers que présente le milieu naturel constitue dans bien des cas une cause d'acci-

dent. L'une des erreurs les plus courantes est de ne pas apporter les vêtements ou l'équipement appropriés. Nombre de visiteurs portent par exemple, pour pratiquer une activité, des chaussures qui ne conviennent pas du tout aux conditions du terrain. Ce manque de préparation donne à penser qu'il faudrait peut-être expliquer au public comment il peut mieux se protéger.

➤ **Disposition à courir des risques.**

Les principaux types d'activités pratiquées dans une unité locale devraient aussi fournir des indications sur la disposition des visiteurs à accepter les risques. Le fait, par exemple, que des zones sauvages soient accessibles en autocar signifie que des citoyens pourront passer rapidement d'une sécurité relative à des conditions dangereuses sans vraiment percevoir la transition.

Ce type d'analyse d'ensemble a des limites pour ce qui est de son utilité pour améliorer la gestion de la sécurité; aussi faut-il s'en servir avec prudence. Vous constaterez que les analyses portant sur une seule activité vous aident mieux à déterminer quel niveau et quel type de services de sécurité vous devez fournir.

Le tableau 7 contient un modèle de formule destinée à identifier les risques liés aux caractéristiques humaines pour chaque mesure de GAV.

2.4 Les communications avec le public

Les informations et les messages transmis au public peuvent être une source de risques. C'est le cas, par exemple, quand les informations ne sont pas exactes ou quand elles ne sont pas données au moment approprié du «cycle de visite» du visiteur. Le cycle de visite, dans sa forme la plus élémentaire, reflète comment et quand le visiteur obtient les renseignements qu'il lui faut pour préparer son voyage et

TABLEAU 7 : IDENTIFICATION DES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ LIÉS AUX CARACTÉRISTIQUES HUMAINES, PAR GROUPE D'UTILISATEURS

(Modèle emprunté au parc national Pukaskwa, 1996)

GROUPES D'ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS				
Caractéristiques des visiteurs	Utilisateurs des milieux sauvages de l'arrière-pays; excursions-aventures guidées en groupe	Utilisateurs diurnes	Campeurs	Groupes organisés en voyage à caractère éducatif
Caractéristiques individuelles				
Personnalité				
Drogues/alcool				
Drogues/alcool				

TABLEAU 8 : IDENTIFICATION DES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ LIÉS AUX COMMUNICATIONS

Publication/lieu de communication du message				
Point de communication des informations	GROUPES D'ACTIVITÉS POUR LES VISITEURS CIBLÉS			
	Utilisateurs des milieux sauvages de l'arrière-pays; excursions-aventures guidées en groupe	Utilisateurs diurnes	Campeurs	Groupes organisés en voyage à caractère éducatif
Sensibilisation/ diffusion externe				
Pré-départ				
Accueil et orientation				
Activités des parcs				
Départ				

SUGGESTION 7 : Responsabilité des visiteurs

Nombre de visiteurs ignorent qu'ils doivent faire leur part pour que leur visite s'effectue en toute sécurité. Les établissements locaux doivent donc définir non seulement les aspects de leurs programmes de sécurité qui relèvent de Parcs Canada, mais aussi les éléments qui sont du ressort des visiteurs. Le personnel du parc doit faire bien comprendre aux visiteurs les responsabilités qu'ils doivent assumer pour leur propre sécurité, d'une manière proportionnée à la difficulté de l'activité qu'ils exercent.

entreprendre de visiter un site. Ce cycle comprend six étapes : information (diffusion externe); préparatifs; trajet; arrivée; activités du parc; départ. On trouvera plus de renseignements sur le cycle de visite dans *The Guide to Service Planning* (1988).

Le moyen proposé pour l'examen des outils de communication (brochures, vidéos publiques, expositions, panneaux, etc.) diffère de celui proposé pour l'examen des risques liés à l'environnement et aux infrastructures. Le tableau 8 montre comment (à titre d'exemple) on peut organiser les risques associés aux communications concernant la sécurité. Dans l'axe supérieur, on indique sur quels GAV portent le document; dans l'axe latéral, on indique les principales étapes du cycle de visite, c'est-à-dire les moments où les visiteurs sont en quête d'informations.

Quand on identifie les risques liés aux communications, on doit se rappeler que le document *Principes directeurs et politiques de gestion de Parcs Canada* et la Directive 4.4.3, soulignent fortement qu'il est présumé que les usagers assument un degré d'autonomie et de responsabilité pour ce qui est d'assurer leur sécurité correspondant au niveau de difficulté des activités qu'ils entreprennent. Il est important que votre programme de communication reprenne et renforce ce message.

La Directive 4.4.3 stipule aussi que les programmes d'information sur la sécurité publique doivent viser à informer clairement les visiteurs sur les dangers inhabituels que peut représenter l'utilisation des installations des parcs, et aviser les visiteurs d'un danger particulier à tel ou tel endroit. Les moyens choisis doivent permettre de porter à l'attention du visiteur l'avertissement de

La pression des pairs à l'origine d'une tragédie. Le canyon Maligne, dans le parc national Jasper, est accidenté, abrupt et profond. Par endroits, il se rétrécit à tel point que ses bords viennent presque se toucher. À un endroit en particulier, on a vu des jeunes en quête de sensations fortes se défier les uns les autres de franchir le canyon d'un bond. Des visiteurs ayant mis un garçon de 12 ans au défi de sauter, celui-ci s'exécuta, glissa et fit une chute mortelle.

danger au moment opportun, de sorte qu'il puisse évaluer le danger et se préparer à l'éviter.

Les connaissances, l'expérience et l'âge des visiteurs que l'on s'attend à voir utiliser les installations devraient être pris en considération lors de la planification et de la mise en oeuvre des programmes d'information sur la sécurité publique. Par exemple, les programmes ou moyens de communication destinés aux adultes peuvent s'avérer inefficaces pour des enfants non supervisés.

2.5 Problèmes relatifs à la gestion du programme de sécurité publique

Divers problèmes peuvent surgir quand un programme de sécurité publique n'est pas géré adéquatement : les données sur les incidents ne sont pas établies correctement, les statistiques sur les utilisateurs sont déficientes, le matériel de sauvetage n'est pas entreposé selon les règles, etc. Le repérage de ces problèmes est une entreprise permanente qui accompagne les exercices d'évaluation et de contrôle des risques; l'établissement et la mise à jour d'une liste permanente est la meilleure façon de consigner ces problèmes.

2.6 Étude des incidents passés

Il y a trois excellentes raisons d'étudier les incidents passés : l'analyse permet de confirmer l'existence de bon nombre des

SUGGESTION 8 : La gestion de la sécurité sur les routes des sites de Parcs Canada

Les catégories de routes construites dans les parcs nationaux sont les suivantes :

Catégorie	Description
1	Transcanadienne
2	Route de transit (p. ex., route 10, parc national du Mont-Riding)
3	Route d'attraction spéciale (p. ex., promenade des Glaciers)
4	Route menant à une installation d'un parc (p. ex., au centre d'accueil ou à un camping)
5	Route conduisant à une installation privée (p. ex., à un chalet ou à des pistes de ski)
6	Route de service (p. ex., menant à une aire de service)

peuvent ne pas tenir compte des données sur tous les types d'incidents. Par exemple, les données sur les incidents routiers sont généralement consignées par des autorités locales. Vous pouvez vous inspirer du tableau 9 pour déterminer comment organiser sur papier vos données sur les incidents. Étant donné que la plupart des incidents ne peuvent être imputés à une seule cause, il faut étudier d'une manière plus approfondie un certain nombre de rapports d'incident, que les données aient été consignées sur papier ou par un moyen électronique. Comprendre clairement pourquoi des incidents se sont produits nous aide à choisir et à mettre en oeuvre les *mesures de contrôle des risques requises*.

Il arrive que des établissements locaux n'aient pas toutes les données historiques qui seraient nécessaires, ou que les données historiques existantes soient insuffisantes. De plus, les rapports d'incident peuvent ne pas nous renseigner sur les causes précises des incidents ou sur les facteurs contributifs. Quand c'est le cas, on peut recueillir auprès du personnel local et des différents intervenants le récit d'expériences directes vécues lors d'accidents et d'accidents évités de justesse, ainsi que des observations sur les incidents qui pourraient se produire. Parmi les sources qu'on peut consul-

ter pour trouver des données historiques, il y a les rapports d'incident, les dossiers des hôpitaux, des ambulanciers et de la police, les dossiers sur les accidents de la route et les articles des journaux locaux.

Un mot au sujet du niveau de détail : rappelez-vous que l'exercice consiste à obtenir un «instantané» de la situation actuelle dans un processus dynamique. L'analyse de données n'est utile que si les données analysées sont de qualité. C'est pourquoi les rapports d'incident examinés doivent être des rapports des années pendant lesquelles ont été établis les rapports les plus complets. Quand il y a beaucoup de rapports d'incident qui ne contiennent pas toutes les données requises pour faire l'évaluation des risques, rappelez-vous que c'est un «risque de problème» qu'il faut ajouter à votre liste, pour que cette lacune du programme soit corrigée.

Les centres de services routiers multirégionaux identifient les catégories de routes pour lesquelles ils assument la responsabilité de l'évaluation.

Vérifiez auprès de votre centre de services routiers pour déterminer quelles catégories de routes ils évalueront et lesquelles vous devez inclure à votre programme d'évaluation des risques. Pour la plupart des évaluations des risques, les unités locales s'attarderont principalement aux risques liés aux routes de catégories 3 à 6 (voir l'annexe 3). Les centres de services routiers sont généralement chargés de la gestion des risques liés aux routes de catégories 1 et 2 (au minimum). Cependant, si votre équipe de GRV identifie des problèmes précis concernant les routes de catégories 1 et 2, ces problèmes devraient être soumis à l'attention des gestionnaires du centre de services routiers.

2.7 Établir un ordre de priorités des risques

On évalue les risques pour pouvoir attribuer une valeur quantitative à chacun d'eux en fonction de ce principe : «le risque est égal à la multiplication de la fréquence de l'incident par la gravité de ses conséquences». Ce travail permet d'établir des ordres de priorité entre les risques et de mieux déterminer les cibles des mesures de contrôle des risques.

Les méthodes proposées pour établir les ordres de priorité tiennent de quatre éléments : fréquence des incidents, gravité des conséquences, degré de sensibilisation des visiteurs aux dangers et degré de contrôle exercé par l'aire patrimoniale.

Fréquence

Le premier critère à considérer est la fréquence probable des accidents que le problème en question peut causer chez les visiteurs. Si on dispose de données sur la fréquence, il faudrait noter le nombre d'incidents semblables survenus et mettre ce nombre en corrélation avec le nombre total d'expositions (nombre total de visiteurs qui auraient pu subir un incident semblable). Les données utilisées pour faire cette corrélation doivent porter sur une période précise (sur une année, par exemple). En l'absence de données (dans le cas, par exemple, d'un nouvel établissement ou d'une nouvelle activité), on pourra consulter les statistiques de parcs ou de lieux historiques comparables afin d'évaluer la probabilité d'incidents futurs.

- **Souvent**: Les incidents se produisent souvent, plus ou moins régulièrement. On s'attend à ce qu'il s'en produise encore.
- **Parfois**: Les incidents sont peu fréquents et se produisent rarement.
- **Rarement**: Les incidents sont inexistant, ils seraient exceptionnels, inattendus, mais non pas impossibles.

Gravité

Le second critère à prendre en compte est la gravité des blessures qui peuvent résulter d'incidents futurs. On attribuera un ordre de priorité plus élevé aux accidents susceptibles de causer des blessures graves ou d'entraîner la mort.

- **Blessures graves ou mortelles**: Un ou plusieurs décès sont survenus, ou de nombreuses personnes ont subi une blessure ou une maladie;

blessures graves subies par une ou plusieurs personnes; possibilité de défigurement, d'invalidité permanente ou de maladie grave ou entraînant la nécessité d'entreprendre une enquête ou une investigation..

- **Blessures légères ou moyennement graves**: Blessures sans conséquences graves ou dommages permanents; incommodité temporaire.
- **Aucune blessure**: Blessures ne nécessitant pas de premiers soins ni d'opération de sauvetage.

Degré de sensibilisation des visiteurs aux dangers

Cet élément tient compte du fait que certains visiteurs sont incapables d'identifier les dangers et d'assumer la responsabilité de leur propre sécurité. Il mesure donc le degré de sensibilisation des visiteurs aux dangers. Les gens qui n'ont jamais vu l'océan, par exemple, pourront mal évaluer les risques que présentent les grosses vagues. On doit donc accorder une priorité plus élevée aux dangers inhabituels dont le public est tout à fait inconscient.

- **Ne sont pas conscients**: Le danger n'est pas connu des visiteurs qui y sont exposés, ou c'est un danger que les visiteurs ne découvrent que lorsqu'il est trop tard.
- **Peuvent être conscients**: La plupart des groupes de clients semblent reconnaître le danger et les visiteurs attentifs devraient en être conscients.
- **Dangers évidents**: Les dangers sont très faciles à identifier par tous les visiteurs; ils sont courants dans la plupart des milieux urbains.

Degré de contrôle exercé par le parc

Tout établissement local qui met des installations à la disposition du public assume davan-

tage de responsabilités en matière de sécurité des visiteurs. On entend par installations les immeubles, sites culturels, terrains de camping, sentiers de randonnée pédestre, pistes de ski, routes et autres éléments utilisés par les visiteurs pour pratiquer les activités offertes. Il faudrait accorder la priorité aux problèmes qui se posent dans ces installations, notamment lorsque les dangers concernent la conception, la construction, le fonctionnement ou l'entretien de l'installation.

- **Installations directement concernées** : Le problème concerne directement une installation de Parcs Canada.
- **Installations indirectement concernées** : Les installations sont indirectement mises en cause ou elles peuvent conduire des visiteurs dans un endroit dangereux.
- **Installations nullement concernées** : Le problème ne concerne aucunement les installations de Parcs Canada.

Les quatre catégories énumérées ici servent à attribuer une valeur numérique à chaque risque. Ces valeurs sont basées sur les informations que l'on a sur les risques. Tous les membres de l'équipe de GRV devraient participer à l'attribution d'une valeur aux risques parce que ces valeurs serviront à déterminer les priorités du programme de sécurité publique en vue du financement du programme. Nous vous proposons d'utiliser les valeurs numériques suivantes pour soupeser les éléments de chaque catégorie :

Fréquence potentielle

- 5 Souvent
- 3 Parfois
- 1 Rarement

Gravité potentielle

- 5 Mortalité ou blessures graves
- 3 Blessures moyennement graves ou légères
- 1 Aucune blessure possible

Sensibilisation des visiteurs

- 5 Probablement pas conscients

- 3 Peuvent être conscients
- 1 Les dangers sont évidents

Contrôle exercé par le parc

- 5 Installations directement concernées
- 3 Installations indirectement concernées
- 1 Installations nullement concernées

Exemples d'évaluation

Problème n° 1 — Des visiteurs glissent sur des roches humides, tombent dans l'eau, se noient : Des visiteurs peuvent glisser sur des roches humides en bordure d'une rivière, tomber dans l'eau et être emportés vers une chute toute proche, où ils trouveront la mort. La majeure partie des visiteurs de cet établissement sont des citadins (15 p. 100 sont des enfants de moins de 10 ans) qui ne savent probablement pas que des roches couvertes de lichen peuvent être glissantes. Les panneaux, les sentiers et les barrières les conduisent à un endroit situé directement au-dessus de la chute.

Fréquence potentielle : 1 Rarement
Gravité potentielle : 5 Blessures graves ou décès

Un randonneur qui n'a plus que huit vies à vivre. Alors qu'ils traversaient un pont piétonnier enjambant le canyon Maligne, deux randonneurs remarquèrent plusieurs chats coincés environ 20 mètres au-dessous, dans une formation rocheuse. Ils avertirent les gardes qui les informèrent que la politique du parc n'autorisait pas le sauvetage d'animaux en raison des risques pour le personnel. Les deux hommes, qui ne voulaient pas laisser souffrir les chats, tentèrent eux-mêmes le sauvetage. Ils attachèrent une corde à un arbre, près du bord du canyon, et l'un d'eux se laissa glisser le long de la paroi. Le bon samaritain éprouva toutefois des difficultés lorsqu'il voulut remonter avec un des chats et il fit une chute de près de 20 mètres. L'autre randonneur se précipita afin d'obtenir de l'aide pour son ami, qui avait subi de graves blessures au dos. Les gardes parvinrent à sauver le blessé, qui passa ensuite plusieurs mois à l'hôpital.

<i>Sensibilisation des visiteurs :</i>	5 Non conscients
<i>Contrôle exercé par le parc :</i>	5 Installations directement concernées
<i>Total :</i>	16

Le score obtenu pour le problème n° 1 est de 16 sur une possibilité de 20.

Problème n° 2 — Des visiteurs s'approchent d'un orignal agressif, qui les blesse : Des visiteurs ont été blessés par un orignal qu'ils avaient voulu voir de trop près. Chaque année, environ 500 000 visiteurs peuvent se trouver sur le chemin d'un orignal dans le lotissement urbain de Banff. Dix pour cent des visiteurs sont des étrangers qui ont une connaissance limitée de l'anglais ou des gros animaux. Douze pour cent des visiteurs sont des enfants ayant les mêmes caractéristiques. Les dépliants de sensibilisation aux dangers

préviennent les gens des risques que peuvent présenter les bêtes sauvages, mais certains visiteurs ne semblent pas tenir compte des avertissements. Aucune installation du parc n'est concernée par ce problème.

<i>Fréquence potentielle :</i>	3 Parfois
<i>Gravité potentielle :</i>	3 Blessures moyennement graves ou légères

<i>Sensibilisation des visiteurs :</i>	5 Non conscients
<i>Contrôle exercé par le parc :</i>	1 Installations nullement concernées
<i>Total :</i>	12

Le score obtenu pour le problème n° 2 est de 12 sur une possibilité de 20.

On devrait, après l'évaluation, avoir attribué une valeur numérique à chaque risque. Les sites devraient s'occuper en priorité des risques ayant obtenu les scores les plus élevés.

Ne jugez jamais aucun de vos visiteurs avant d'avoir
chaussé ses bottes tout un jour.

SECTION 3.0 : IDENTIFICATION DES CATÉGORIES DE SERVICES ET DES OBJECTIFS DES SERVICES (étape 3)

Balayés par les vagues. En 1992, une famille de Britanniques visitait le parc national Pacific Rim. Le père et ses deux fils, ignorant la puissance de l'océan, descendirent dans les rochers afin d'avoir une plus belle vue sur les vagues énormes qui venaient se briser sur la plage. Parvenus à un endroit dangereux et exposé, ils furent tous trois entraînés dans la mer par une grosse vague. Par bonheur, le père et son plus jeune fils furent ramenés contre les rochers par la vague suivante. Ils n'eurent qu'une quinzaine de secondes pour se mettre en sécurité avant qu'une autre lame ne déferle. L'autre adolescent n'eut pas cette chance et fut entraîné vers le large. Malgré des recherches intensives auxquelles participèrent, entre autres, le Service des parcs, la Garde côtière et la GRC, son corps ne fut jamais retrouvé.

3.1 Identification des catégories de services

Les catégories de services correspondent aux éléments du programme de sécurité publique. Il est possible de décomposer un programme en catégories de services de plusieurs façons. Dans la publication suivante : *Visitor Risk Management Revenue Framework Guidelines* (1995), que l'on trouve dans le **VRM Reference Manual**, on présente des catégories générales de programme de sécurité publique.

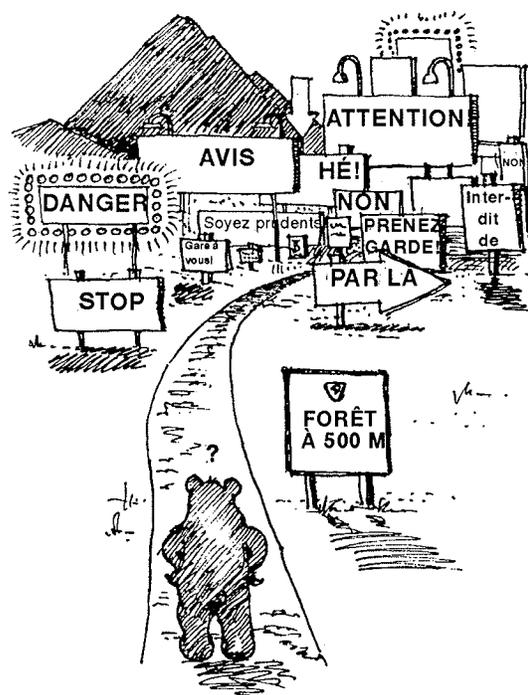
Voici comment on a interprété, pour le parc national Pukaskwa, les catégories de services décrites dans les VRM Revenue Management Guidelines :

1. Planification et gestion des risques
2. Communications
3. La prévention dans l'avant-pays
4. Préparation (avant-pays)
5. Intervention dans l'avant-pays
6. Prévention améliorée* des accidents
7. Préparation améliorée* à la recherche et au sauvetage
8. Intervention améliorée* en matière de recherche et sauvetage

* Les services et installations améliorés sont des services et installations offerts en plus de

mceux qui sont prévus dans le programme de sécurité publique de base. Ce sont des services et installations destinés aux utilisateurs de l'arrière-pays des sites.

La décision d'utiliser ces catégories est liée à la nécessité de diviser le site, aux fins de la gestion des recettes, en deux parties : l'avant-



pays et l'arrière-pays, définies en fonction des zones de sécurité publique délimitées et de l'interprétation faite de la question de la sécurité publique.

3.2 Détermination des objectifs des services

Les objectifs des services sont les buts qu'on veut atteindre quand on fournit aux clients des biens et des services gouvernementaux. Dans le cas de la sécurité publique, on définit généralement l'objectif en répondant à cette question : «Quels services est-il réaliste d'offrir?». L'objectif typique précisera la portée (quantité), la qualité (y compris les délais), l'accessibilité et la rigueur des services que les visiteurs peuvent s'attendre à recevoir. Les objectifs mettent l'accent sur la relation entre le client et le fournisseur des services. Ils indiquent l'étendue des services que l'organisation s'engage à fournir — ou que l'on s'attend à ce qu'elle fournisse — aux visiteurs.

Une fois élaborés, les objectifs des services peuvent être structurés en fonction des zones de sécurité publique que vous avez créées, des attentes que vous avez au sujet de l'autonomie de vos visiteurs et des niveaux de services que vous offrirez. L'instrument que vous vous serez ainsi donné vous offrira une excellente vue d'ensemble pour le résumé que vous publierez dans votre plan de sécurité publique.

Objectifs des services : Pukaskwa nous offre un exemple

Voici comment ont été définis les objectifs de huit catégories de services du parc national Pukaskwa :

1. *Planification et gestion des risques*

- Exécuter un programme complet de GRV qui s'appuie sur des données exactes concernant la sécurité des visiteurs.
- Disposer en tout temps d'une équipe pour repérer et réduire les risques

pour les visiteurs, grâce à une planification efficace, basée sur de bonnes communications internes, et à des consultations auprès du public, d'entrepreneurs et de fournisseurs de services d'urgence.

2. *Communications*

(Information et diffusion externe)

- Informer les visiteurs de la nécessité d'obtenir des informations sur les dangers et sur leurs responsabilités en matière de sécurité; leur dire comment obtenir ces informations.

(Préparatifs)

- Rendre disponibles des informations précises et concises sur les dangers liés à des activités, lieux ou saisons; faire part de recommandations concernant les compétences en matière de sécurité qu'il faut avoir, le matériel à utiliser, l'expérience et les connaissances qu'il faut posséder pour exercer certaines activités.
- Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité offerts et sur les coûts associés à ces services.

(Accueil et orientation)

- À l'intérieur du site, utiliser des moyens de communication (personnalisés ou non personnalisés) pour transmettre des informations précises et concises sur les dangers liés à des activités, lieux ou saisons, ainsi que pour faire part de recommandations concernant la compétence en matière de sécurité qu'il faut avoir, le matériel à utiliser, l'expérience qu'il faut posséder pour exercer certaines activités.
- À l'intérieur du site, utiliser de communication (personnalisés ou non personnalisés) pour transmettre des informations précises et concises sur

les services de sécurité offerts et sur les coûts associés à ces services.

(Activités du parc)

- Utiliser des moyens de communication (personnalisés ou non personnalisés) pour transmettre des informations précises et concises sur les dangers « inhabituels », la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).

(Départ)

- Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.

3. Prévention dans l'avant-pays

(Programme de sécurité publique de base)

- Mettre en oeuvre un programme de prévention complet et structuré, prévoyant entre autres la création d'installations ainsi que la tenue d'inspections et de travaux de maintenance, afin de réduire les risques pour les visiteurs.

4. Préparation (avant-pays)

(Programme de sécurité publique de base)

- Toujours disposer du matériel de communication d'urgence requis, du matériel de secours approprié et d'un personnel entraîné, pour faire face rapidement et correctement aux incidents qui surviennent dans l'avant-pays.

5. Intervention dans l'avant-pays

(Programme de sécurité publique de base)

- Pouvoir fournir les éléments de base des services suivants : premiers soins, évacuation, recherche, intervention contre les incendies structurels et les feux échappés, pour aider les personnes blessées, perdues ou autrement menacées, dans l'avant-pays.

6. Prévention améliorée des accidents

- Mettre en oeuvre un programme régulier de prévention à l'intention des utilisateurs de la piste côtière et des sites de camping désignés de la zone de sécurité publique primitive; ce programme devra prévoir notamment la tenue d'inspections et l'exécution de travaux de maintenance pour réduire les risques auxquels les visiteurs pourraient être exposés.

7. Préparation améliorée à la recherche et au sauvetage

- Toujours disposer du matériel de communication d'urgence requis, du matériel de secours approprié et d'un personnel entraîné, pour faire face rapidement et correctement aux incidents qui surviennent dans l'arrière-pays.

8. Intervention améliorée en matière de recherche et de sauvetage

- Pouvoir mettre en oeuvre des services de recherche, de stabilisation avant évacuation et d'évacuation, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, aux personnes blessées, perdues ou autrement menacées, dans l'arrière-pays.

Si vous ne savez pas où vous aller, il importe peu que vous preniez une route ou l'autre.

SECTION 4 : ÉVALUATION DES NIVEAUX DE SERVICES EXISTANTS (étape 4)

L'étape 4 sert à identifier et à évaluer les mesures existantes de contrôle des risques. Pour faire ce travail, vous devrez peut-être consulter vos intervenants et le public pour qu'ils vous aident à déterminer quels niveaux de services vous devriez offrir et comment vous devriez les offrir.

Avant de fixer des niveaux de services, vous devez savoir ce qu'est un niveau de services. Un niveau de services est un énoncé décrivant les services offerts pour répondre aux besoins de notre public et/ou pour respecter notre politique et nos directives; ces services sont définis en fonction de valeurs quantitatives et qualitatives. Dans le cas de la gestion des risques, l'énoncé est habituellement une description d'activités pour un ensemble de problèmes identiques ou similaires (LaMorte and Associates, 1990). Une mesure de contrôle des risques, c'est toute action faite pour gérer un danger. Les mesures de contrôle des risques sont les actions qui permettent de présenter votre offre de services. Mais quelle est la différence entre un niveau de services et une mesure de contrôle de risques?

Prenons un exemple : le problème des enfants qui se perdent dans une aire de camping. L'une des mesures de contrôle des risques que vous pouvez prendre, c'est de donner à votre personnel la formation nécessaire pour qu'il puisse donner les premiers soins dont peut avoir besoin un enfant perdu. Pour pouvoir secourir un randonneur attaqué par un animal sauvage, il faudrait aussi pouvoir compter sur des employés capables de donner les premiers soins. Pour aider un kayakiste qui risque de subir une hypothermie, il faut aussi pouvoir utiliser les services d'employés sachant comment donner les premiers soins. Préparer le personnel à donner les premiers soins est une mesure de contrôle des risques utile pour tous les cas semblables à ceux que nous venons d'énumérer. Les employés reçoivent une formation de base en matière de premiers soins pour pouvoir faire face à une multitude de situations d'urgence. Le niveau des services offerts est celui de «secourisme général»; nous n'offrons pas des services spécialisés pour les enfants blessés, pour les personnes attaquées par une bête sauvage ou pour les personnes victimes d'une hypothermie.

Pour déterminer quels niveaux de services offrir, vous devez identifier toutes les mesures de contrôle des risques que vous mettez en oeuvre, ainsi que les options possibles, qui sont associées à chacun des risques. Vous pouvez ensuite consulter les listes de mesures de contrôle des risques et commencer à regrouper des mesures similaires ou identiques; les autres mesures seront des mesures destinées à lutter contre un risque déterminé. Vos énoncés de niveaux de services seront une combinaison de mesures que vous prenez pour faire face à des risques singuliers (par ex., la mise en place de panneaux prévenant les visiteurs de la présence d'ours dans une zone) ou à des groupes de risques (par ex., les mesures de secourisme général).

4.1 Identifier les mesures existantes de contrôle des risques

Pour chaque risque repéré, déterminez quelles mesures de contrôle vous avez prises

pour gérer le risque. Quand vous décrivez les mesures de contrôle des risques, il est utile de les regrouper par catégorie de services, et de les traiter selon l'ordre de priorité établi au cours de l'*Étape 2 : évaluation des risques*. Commencez par les risques dont il faut

SUGGESTION 9 : Comment faire face aux risques

Il y a quatre mesures fondamentales que les gestionnaires peuvent prendre pour contrôler un risque :

Maintien de l'activité - Le maintien de l'activité (ou conservation du risque) est probablement la façon la plus répandue de faire face à un risque; elle consiste à accepter d'assumer les conséquences des pertes. On l'utilise surtout quand la probabilité de la survenance de pertes est faible ou quand les conséquences des pertes sont peu importantes.

Réduction - Les gestionnaires prennent des mesures de contrôle des risques pour réduire la fréquence des pertes et/ou la possibilité qu'il y ait des pertes. Les mesures les plus courantes sont la tenue d'inspections, l'installation de barrières, la fermeture du secteur à risque et l'éducation.

Élimination - Les gestionnaires peuvent décider de ne pas accepter un risque associé à une situation. Par exemple, ils peuvent commander qu'on abatte un arbre dangereux dans un camping ou qu'on déplace une installation loin d'un attrait naturel dangereux.

Transfert - On se sert habituellement de cette méthode pour gérer les risques qui se produisent rarement, mais qui ont des conséquences extrêmement graves quand ils se réalisent. Les assurances et les abandons de recours sont les outils les plus utilisés pour effectuer un transfert.

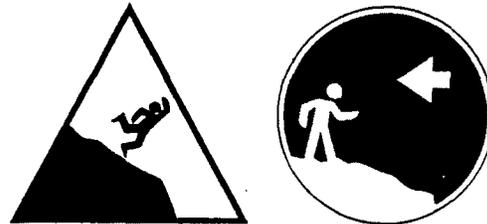
(Hanna, 1991)

s'occuper en priorité; le dernier risque de votre liste doit être le dernier dont vous vous occuperez. Le tableau 10 vous offre un exemple de la façon dont on peut organiser et décrire des mesures existantes de contrôle des risques.

Pour chaque mesure de contrôle des risques, il faut identifier qui est responsable de la mise en oeuvre de la mesure et qui peut contribuer à sa mise en oeuvre. Dans de nombreux cas, les individus mentionnés assument les responsabilités avec d'autres personnes qui sont membres de la même organisation qu'eux ou qui appartiennent à une autre organisation. Il est impor-

tant aussi de prendre en considération la création de partenariats. Cherchez à obtenir la participation de partenaires non traditionnels dans le domaine du contrôle des risques. Par exemple, un magasin de vêtements de sport pourrait accepter d'installer dans ses locaux des affiches de Parcs Canada portant sur la sé-

Panneaux : Sensibilisation aux dangers naturels - Ce panneau appartient à un ensemble de panneaux d'avertissement et de sécurité qui portent sur les dangers naturels et qui ont été conçus par Parcs Canada (régions de l'Alberta et du Pacifique/Yukon). L'annexe 5 contient des informations sur l'utilisation de ces panneaux.



**Attention!
Pente dangereuse.
Ne pas approcher du bord.**

curité. Des détaillants et des fabricants d'équipements de plein air pourraient commanditer des campagnes de sensibilisation à la sécurité. Vous pouvez aussi travailler avec des professionnels locaux (pourvoyeurs, concessionnaires, etc.) pour diffuser des messages de prévention ou des communications sur la préparation des visiteurs.

4.2 Déterminer les besoins en ressources

«Quel est le coût des mesures prises ou services offerts?» Telle est la question clé que vous devez vous poser maintenant. Vous devez déterminer quels sont les besoins en ressources (en des termes généraux seulement) pour toutes les mesures existantes. La détermination de ces coûts devrait vous faire connaître les coûts totaux pour chaque catégorie de services. Les besoins devraient être

TABLEAU 10 : ORGANISATION DES MESURES EXISTANTES DE CONTRÔLE DES RISQUES

Risques	Catégories de services							
	Gestion des risques et planification	Communication	Avant-pays			Arrière-pays		
			Prévention	Préparation	Intervention	Prévention	Préparation	Intervention
Sentiers déroutants (lac Cyprus) (priorité 16)	R&S pré-plan. (0,01 AP)	Message au début des sentiers (autonomie et carte) (0,5 imm.)	Mettre des broussailles dans les embranchements (0,03 F&E/0,2 AP)	Gérer la formation en R&S(1,8 F&E/1 AP)	SAR au sol (5k/0,3 AP)			
		Brochure/carte sur les sentiers, informations sur la préparation et les dangers (0,2 F&E)		formation en secourisme (0,8k F&E/ 0,1 AP)				
				Formation en recherche (0,8 F&E/ 0,1 AP)				
Feux échappés (priorité 16)	Plan de gestion des incendies (0,1 AP)	Afficher l'indice de danger du feu à l'entrée principale	Fermeture, quand le risque est très élevé	Formation en extinction des incendies (3k F&E/0,2 AP)	Formation en extinction des incendies (3k F&E/0,2 AP)	Fermeture, quand le risque est très élevé	Même chose que pour l'avant-pays	
	Entente avec la province (15k/0,4 AP) coûts de la gestion des vég. : 50%)		Ne pas fournir de bois à brûler quand le risque est très élevé	Exercices d'évacuation				
	Plan d'évacuation des campings (0,1 AP)		Augmenter le nombre des patrouilles quand le risque est très élevé	Inspection du matériel (0,1 AP)				
	Indice de danger du feu établi tous les jours (0,1 AP)							

décomposés en leurs éléments : coûts salariaux, coûts d'exploitation et d'entretien, dépenses en immobilisations. Dans le cas des mesures multitâches, il faut répartir les coûts pour connaître ceux du programme de sécurité publique. Par exemple, si un véhicule est utilisé pour la gestion des ressources dans une proportion de 60 p. 100 et pour assurer la sécurité des visiteurs le reste du temps, il faut attribuer 40 p. 100 de son coût d'exploitation et d'entretien et de son coût de remplacement au programme de sécurité publique.

4.3 Évaluer les mesures existantes de contrôle des risques et identifier d'autres possibilités

Après avoir identifié toutes les mesures de contrôle des risques mises en oeuvre et les coûts associés à ces mesures, votre équipe voudra évaluer ces mesures pour savoir si elles sont adéquates et pour déterminer si on ne pourrait pas offrir d'autres niveaux de services (le cas échéant). Vous vous poserez probablement ces questions : «Comment faire pour savoir si nous devrions songer à prendre d'autres mesures de contrôle des risques, ou si nous n'avons pas déjà trop pris de mesures? Quelle est la meilleure combinaison de mesures qui nous en donnerait le plus notre argent?» Ce sont là de très bonnes questions! Malheureusement, on n'a pas encore conçu un modèle d'analyse coût-avantage qui aiderait les gestionnaires à y répondre.

Pour le moment, on doit utiliser abondamment, pour évaluer des mesures de contrôle des risques et identifier d'autres solutions possibles, des outils comme le document *The Allowable Outdoor Recreation Activity Profiles* (1994), dans lequel sont données des lignes directrices concernant la sécurité des visiteurs (il y en a pour chacune des activités), que votre équipe de GRV utilisera selon son bon jugement.

Mesures d'évaluation

L'évaluation des mesures existantes devrait refléter la capacité de ces mesures de réduire

SUGGESTION 10: Mesure de contrôle des risques sur les routes

Les mesures suivantes sont parmi les mesures de contrôle des risques les plus courantes applicables aux routes de catégorie 3 à 6 :

1. *Inspection de routine*
2. *Programme d'élimination des dangers*
3. *Bon rapports des déficiences et correctifs apportés*
4. *Tenue d'un registre des accidents et examen des informations liées aux accidents.*

les risques associés à un élément et de contribuer à la réalisation des objectifs de services de votre programme.

Chaque élément ou groupe d'éléments, et les mesures de contrôle des risques auxquelles ils donnent lieu, devraient être soumis à un examen au cours duquel on devrait consigner des informations sur les éléments pour lesquels des mesures adéquates sont déjà mises en oeuvre et sur ceux pour lesquels d'autres mesures de contrôle des risques devraient être prises. Pour faire ce travail, nous vous suggérons d'utiliser les codes suivants (et d'attribuer un code à chaque élément examiné) :

A - Adéquat. Le niveau des services fournis convient au risque à gérer.

PA - Partiellement adéquat. Le niveau des services fournis ne réduit le risque que partiellement ou ne permet pas d'atteindre totalement l'objectif de service associé au risque. Des améliorations sont possibles.

AM - Absence de mesures. Aucune mesure de contrôle des risques n'a été prise pour gérer le risque. Il faudrait en prendre, si la situation le demande.

NSE - Niveau de services excessif. Le niveau des services est trop élevé compte tenu de l'importance du risque; il devrait être abaissé.

Trouver des solutions de rechange

Pour les mesures auxquelles votre équipe de GRV attribue le code PA, AM ou NSE, il faudrait trouver des solutions de rechange. Pour développer de telles solutions, il vaut souvent mieux utiliser un grand nombre de points de vue plutôt qu'un petit nombre. Votre équipe de GRV peut faire appel aux connaissances et expertises des employés d'autres parcs ou sites, à celles d'intervenants et de visiteurs, pour déterminer quel serait le niveau de services souhaitable. Il faut au moins prendre en considération les points suivants :

- **Ordre de priorité des risques.** On doit d'abord gérer les risques prioritaires.
 - **Endroit où le risque existe.** En général, les utilisateurs de l'arrière-pays devraient être plus autonomes que les utilisateurs de l'avant-pays, et les interventions de Parcs Canada doivent en tenir compte. Il faut s'assurer que les visiteurs le savent.
 - **Consulter les documents existants (politiques, directives et lignes directrices en matière de sécurité).** Les décisions touchant le contrôle des risques doivent refléter les politiques, les directives et le Plan d'affaires de Parcs Canada. L'équipe de GRV doit également prendre en compte les lignes directrices exposées dans le document *Allowable Outdoor Recreation Activities Profiles*.
 - **Examiner les mesures existantes de contrôle des risques.** Avant d'élaborer de nouvelles méthodes de contrôle des risques, on aura avantage à examiner les mesures déjà en place dans l'unité locale, le district, la région ou ailleurs à Parcs Canada, ou fournies par des organismes de gestion d'aires récréatives voisines.
- **Préférences des intervenants et du public.** Dans certains cas, vous voudrez consulter certains intervenants ou groupes de clients pour mieux savoir quel niveau de services ils souhaitent voir fournis. Il peut arriver également que vous vouliez en profiter pour savoir comment les intervenants et le public considèrent que la mise en oeuvre des mesures devrait être financée.
 - **Efficacité, efficacité et économie.** Rappelez-vous qu'il faut toujours que l'on sache qui est responsable de la mise en oeuvre de chacune des mesures de contrôle des risques et qui peut être appelé à aider à l'exécution des actions requises.

Consultation des intervenants et du public

Dans certains cas, la consultation se fait au niveau du site; dans d'autres cas, on juge qu'il serait plus efficace qu'elle ait lieu au niveau du district ou de la région. Communiquez avec le coordonnateur du programme de sécurité publique de votre district ou région pour déterminer à quel niveau votre consultation devrait se faire.

Avant d'entreprendre la consultation, il faudrait élaborer une stratégie. Pour assurer le succès à long terme de votre programme, il faut que les intervenants et le public l'approuvent et l'appuient. Votre stratégie de consultation doit être conçue en fonction de groupes cibles précis (entreprises, fournisseurs de SRS, le public, etc.). Vos groupes cibles devraient être des groupes que vous avez intérêt à voir approuver vos services.

Votre consultation doit poursuivre les objectifs suivants :

- Faire connaître les services de sécurité publique que vous offrez et convaincre le public et les intervenants d'appuyer la prestation de ces services dans un contexte de

réduction des ressources, tout en assurant la préservation de l'intégrité commémorative et écologique des lieux/biens qui vous sont confiés, offrir des services aux clients et utiliser les fonds publics sagement et efficacement.

- Renseigner les intervenants et le public sur la nouvelle manière de voir les services de sécurité publique, et les convaincre de l'appuyer.
- Convaincre les intervenants et le public de participer à la détermination des niveaux de services requis, des mécanismes de prestation des services et de la façon d'envisager l'imposition de droits d'utilisation.
- Conserver l'excellente réputation dont jouit Parcs Canada en tant que gestionnaire de services de sécurité publique.
- Vous trouverez d'autres informations sur l'art de consulter des intervenants et le public à l'annexe 6 : Stratégies de communication convaincantes : pour aider les visiteurs à comprendre le bien-fondé de l'imposition de frais au titre du programme de sécurité publique.

Mettre en oeuvre les mesures avec plus d'efficacité et d'une manière plus économique

Vous pouvez peut-être trouver à votre aire patrimoniale, d'autres sources vous permettant d'assurer la prise de mesures de contrôle des risques d'une manière plus efficace et plus économique, pour votre programme. Vous devrez, si nécessaire, élaborer un certain nombre d'options acceptables qui permettraient la prestation d'un service qui prend en considération les points suivants :

- possibilités de coopération ou de désengagement, lorsque la responsabilité de la prestation d'un service particulier assumée ailleurs, ou partagée;
- examen de chaque catégorie de services, pour identifier les possibilités de diminuer les coûts;
- options relatives à la prestation des services, pour identifier des stratégies qui pourraient, si on fait les efforts ou les changements nécessaires, devenir viables;
- viabilité des options envisagées ou retenues;
- possibilités de collaboration relativement à un désengagement lié à un mandat assez clair encore compris;
- économies (exemples : communications non personnalisées, auxiliaires bénévoles, autres membres de l'organisation) lorsque la demande de services est faible;
- autres possibilités de prestation, dans les cas où les services fournis par d'autres sont de qualité supérieure;
- parrainages ou partenariats où des possibilités d'ordre commercial sont possibles (p. ex., communication d'annonces par radio à ondes kilométriques);
- détermination des coûts (macro-estimation); et
- possibilités de financement par des entreprises ou des organisations philanthropiques, et imposition de droits d'utilisation (le cas échéant).

La mise en oeuvre de ces principes pourraient donner lieu, par exemple : à la passation de marchés en vue de la fourniture de services de sauvetage spécialisés, quand le secteur privé local offre de tels services; au transfert au bureau des coroners de la province du coût du dégagement de victimes; à l'utilisation de bénévoles ou d'organisations «Amies» pour l'exécution d'éléments des mesures améliorées de prévention.

*Le secret du bonheur ne consiste pas à faire ce qu'on aime,
mais à aimer ce qu'on fait.*

SECTION 5 : DÉFINITION DE LA PRESTATION DES SERVICES (étape 5)

Le but de l'exercice de définition de la prestation des services est de déterminer quels services et quels niveaux de services seront fournis; quelles ressources seront requises pour fournir les services; quels moyens seront pris

pour acquérir les ressources, en vue du financement du programme; quel ordre de priorité établir entre les mesures de contrôle des risques à mettre en oeuvre.

SUGGESTION 11 : Principes de la prestation des services

Dans le budget de 1994, le gouvernement fédéral s'est engagé à publier une déclaration sur les principes guidant la prestation de services de qualité, à laquelle tous les Canadiens peuvent s'attendre de la part des ministères et des fonctionnaires fédéraux.

Déclaration sur la qualité des services

Le gouvernement du Canada et ses employés s'engagent à fournir des services de qualité en fonction des ressources dont dispose le Canada. En qualité de client du gouvernement, vous connaîtrez exactement le niveau de service auquel vous pourrez vous attendre puisque chaque ministère et organisme publiera des normes de service précises. Nous entendons vous donner satisfaction et adhérer aux principes suivants :

Accessibilité, fiabilité et ponctualité. *Nous voulons être faciles d'accès et d'un commerce agréable. Notre priorité consiste à fournir des services fiables, prompts et précis qui répondent à vos besoins. Dans la mesure du possible, nous visons à regrouper ensemble tous les services dont vous avez besoin. Nous vous servirons dans la langue officielle de votre choix dans les bureaux désignés à cet effet.*

Clarté et ouverture. *Nous voulons vous aider à comprendre ce qui vous est offert comme services et ce qu'ils vous coûtent à vous, contribuable. Nous vous expliquerons clairement les règles, règlements et décisions qui s'appliquent à votre situation. Vous connaîtrez l'identité de la personne qui vous a servi(e) et de la personne responsable.*

Équité et respect. *Nous vous traiterons avec justice et courtoisie, tout en tenant compte de vos besoins particuliers, même lorsque des organismes de réglementation vous imposent des contraintes ou des sanctions. Nous respecterons vos droits légaux, votre vie privée et votre sécurité.*

Saine gestion des deniers publics. *Nous vous ferons part de notre rendement en regard des normes de services publiées. La capacité de payer est au coeur de nos préoccupations; nous tenons à assurer une saine gestion et à en faire la preuve en fournissant des services de qualité de la façon la plus efficiente et la plus économique possible en fonction de l'intégrité et du bon jugement.*

Réceptivité et volonté de s'améliorer. *Nous vous consulterons périodiquement au sujet de ce qui fonctionne bien et de ce qui doit être amélioré. Si vous désirez porter plainte, un mécanisme simple et efficace sera à votre*

disposition. Si nous avons fait erreur, nous nous efforcerons de corriger la situation. Nous accueillerons avec plaisir vos suggestions et plaintes - elles nous permettent de mieux faire.

* Les normes de services sont les objectifs que votre programme essaie d'atteindre. Dans les plans de sécurité publique, il s'agit de la fonction des objectifs de services pour vos catégories de services.

Source : Conseil du Trésor, décembre 1994, Services de qualité à prix raisonnable, Établissement de normes de services au gouvernement fédéral.

5.1 Détermination de l'offre de services

À la présente étape, vous devriez disposer d'un tableau d'ensemble des catégories de services, des objectifs des services, des GAV, des zones de sécurité publique et des données sur les incidents, de même que des mesures de contrôle des risques mises en oeuvre (et de ce que l'équipe de GRV aimerait voir modifier, ajouter ou abandonner). Vous devriez savoir quelles sont les ressources dont vous avez besoin pour fournir les niveaux de service définis, et quelles sont les solutions de rechange pour votre offre de services.

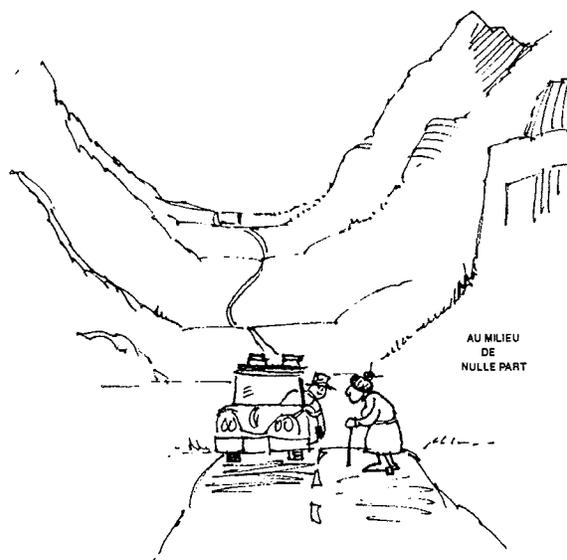
L'équipe de GRV devra préparer à l'intention des cadres supérieurs, selon ce qu'il convient, des options relatives à la prestation des services. La meilleure façon de présenter ces options, c'est de les répartir par catégories de services; il faut aussi faire savoir :

- quels sont les risques;
- quels sont les mesures ou services servant à gérer ces risques, et les solutions de rechange proposées;
- qui sont les fournisseurs des mesures, ou gestionnaires des services (Services des travaux généraux d'entretiens, bénévoles, etc.);
- quelles sont les ressources financières requises pour fournir le service;

- comment on pourrait mettre en oeuvre la mesure ou fournir le service plus efficacement et de la manière la plus économique (quand cette possibilité existe);
- comment les mesures devraient être financées (exemples : bien public ou avantage personnel; crédits ou droits d'utilisation);
- quelles sont les préférences des intervenants et du public;
- quelles sont les recommandations que l'équipe de GRV soumet aux cadres supérieurs.

5.2 Identification des sources de financement des mesures de contrôle des risques

En vertu du *Plan d'affaires national* et des VRM Revenue Framework Guidelines, on peut utiliser trois moyens pour financer les mesures de contrôle des risques : crédits (argent des contribuables); crédits et droits d'utilisation personnelle (DUP); droits d'utilisation. Le choix du moyen varie selon que la mesure ou le



Excusez-moi. Les toilettes pour femmes.
s'il vous plaît!

service est un bien d'utilisation collective ou un bien d'utilisation personnelle.

Un bien d'utilisation collective fait référence aux mesures ou services dont tous les visiteurs tirent des avantages; un bénéfice personnel fait référence aux mesures ou services dont la fourniture est profitable surtout à certains groupes ou individus.

Au parc national Pukaskwa, on a utilisé les moyens de financement énumérés dans le tableau reproduit ci-dessous.

évidence les risques existants et recommander des moyens à prendre pour gérer ces risques séparément ou par groupes. Vos recommandations devraient être basées sur l'analyse et les discussions menées par votre équipe; elles devraient refléter les préférences de vos intervenants. Dans certains cas, la communication des résultats de votre évaluation des risques, de votre liste de catégories de services, des résultats de vos consultations et de vos recommandations à la direction peut se faire

<i>MOYENS DE FINANCEMENT</i>	<i>CATÉGORIES DE SERVICES</i>
Crédits	1. Planification et gestion des risques
Crédits et DUP	2. Prévention, avant-pays (mesures de base) 3. Préparation, avant-pays (mesures de base) 4. Intervention, avant-pays (mesures de base) 5. Communications (utilisateurs de l'avant-pays)
Auto-financement	6. Mesures améliorées* de prévention des accidents 7. Préparation améliorée* à la recherche et au sauvetage 8. Intervention amélioré en R&S* 9. Communications (utilisateurs de l'arrière-pays)
* Les services et installations améliorés sont des services et installations offerts en plus de ceux qui sont prévus dans le programme de sécurité publique de base.	

Après avoir identifié les sources de financement pour chacune des catégories de services, déterminez quels sont les besoins en ressources auxquels devra répondre chaque moyen de financement. Avant de décider d'imposer des droits d'utilisation, il faudra que votre équipe de GRV consulte vos intervenants et le public.

5.3 Préparation de recommandations destinées aux cadres supérieurs

Votre tâche consiste maintenant à présenter aux cadres supérieurs la somme des connaissances que vous avez acquises sur la sécurité des visiteurs de votre site grâce à vos exercices d'évaluation des risques et de planification de la sécurité publique. Vous devriez mettre en

dans le cadre d'une présentation officielle.*

Après avoir présenté aux cadres les options retenues, essayez d'obtenir l'approbation de la fourniture des niveaux de services qu'ils appuient.

Après vous être entendu avec les cadres au sujet des services de sécurité publique à offrir, organisez la prestation de ces services en tenant compte des exigences en matière de fonctionnement et de mise en oeuvre. Ensuite, établissez un calendrier de mise en oeuvre par ordre de priorité de vos décisions concernant l'augmentation ou la réduction des niveaux de services.

5.4 Établissement d'un calendrier de mise en oeuvre

On établit un calendrier de mise en oeuvre principalement pour déterminer quand seront

introduits les niveaux de services nouveaux, de rechange ou modifiés de votre offre de services. Pour aider votre équipe de GRV à déterminer quelles actions doivent être financées les premières, triez toutes les nouvelles mesures et mesures de rechange et établissez un ordre de priorité entre elles.

La méthode d'établissement de priorités utilisée est fondée sur la méthode que vous avez employée à l'étape 2 pour classer vos risques. À l'étape 2, vous avez utilisé quatre critères pour établir quels risques étaient les plus prioritaires : fréquence, gravité, sensibilisation des visiteurs aux dangers et degré de contrôle exercé par le parc. À cette étape, vous avez le choix suivant : vous pouvez à partir des nouvelles mesures de contrôle des risques remonter jusqu'aux risques auxquels elles sont associées et vous servir des numéros d'ordre comme point de départ; ou vous pouvez faire un nouveau classement des nouveaux risques en fonction des cinq critères suivants :

Fréquence possible

- 5 Souvent
- 3 Occasionnel
- 1 Rare

Gravité possible

- 5 Blessure grave ou décès
- 3 Blessure peu grave ou moyennement grave
- 1 Aucune blessure possible

Sensibilisation des visiteurs

- 5 Ne sont pas conscients du risque
- 3 Sont peut-être conscients du risque
- 1 Les dangers sont évidents

Contrôle exercé par le parc

- 5 Installation concernée directement
- 3 Installation concernée indirectement
- 1 Aucune installation du parc concernée

Coût

- 5 Coûts directs inexistantes ou peu élevés (ou prise en charge probable des coûts par un partenaire)
- 3 Coûts moyennement élevés
- 1 Coûts élevés

Il faut que vos mesures de contrôle des risques soient identifiées par catégorie. Vous devez aussi classer par ordre de priorité les mesures de contrôle des risques, pour chacune des catégories de services. Des mesures entraîneront des dépenses de F&E, d'autres des dépenses en immobilisations. Après avoir identifié et classé les mesures, vous devriez les trier en fonction des besoins en ressources qu'elles nécessitent (immobilisations ou F&E). Le tableau 11 est un exemple de mesures de contrôle des risques qui requièrent des ressources en F&E.

5.5 Énoncé concernant la future offre des services

Vous devez établir un court document décrivant les services qui seront fournis au public à l'avenir et la méthode de prestation utilisée; ce document sera le coeur de votre plan de sécurité publique. Il y a deux façons de présenter l'énoncé concernant la future offre de services :

1) On peut présenter la prestation d'une manière compréhensible par les GAV. Les visiteurs consomment généralement des ensembles de services plutôt que des services séparés; quand ils participent à une activité, ils s'attendent probablement à recevoir les services de sécurité du cycle de visite (sensibilisation, préparatifs, accueil/orientation, activités du parc et départ).

2) On peut aussi présenter les niveau de services par catégorie de services (cette méthode présente des avantages). Si vous avez porté attention aux exemples donnés pour illustrer chaque étape, vous avez remarqué qu'on a progressivement emprunté la voie du classement par catégorie de services pour l'établissement de la majorité des données et pour l'exécution de la fonction d'analyse. Si vous procédez de cette façon, il vous restera peu de choses à faire quand vous serez rendu à point-ci de votre travail. Après, vous pourrez passer à l'étape suivante (établissement du calendrier de mise en oeuvre).

Vos résumés doivent être brefs (pas plus de deux pages). Dans le tableau 12, vous trouverez un exemple de présentation d'une prestation de services par catégorie de services.

TABLEAU 11: BESOINS EN RESSOURCES DE F&E POUR LA MISE EN OEUVRE DE MESURES DE CONTRÔLE DES RISQUES, PAR ORDRE DE PRIORITÉ

D'après le plan de sécurité publique des services des lieux historiques nationaux de l'est de Terre-Neuve (1995, p. 4-14).

Niveau de service	Priorité	Coût	Coûts cumulés
Effectuer des inspections incendie dans tous les bâtiments du site	21	0.50	0.50
Ordonner et procéder à des évacuations	19	0.25	0.75
Fournir des cartes pour tous les sentiers du site	19	6.25	
Informier le public des dangers existants (communications par des employés)	19	3.00	
Donner aux employés une formation en GRV	19	3.25	
Inspecter tous les bâtiments patrimoniaux	17	0.50	
Effectuer des inspections présaisonnnières des sentiers	17	0.50	
Exécuter le plan d'entretien hivernal des routes	17	3.75	
Mettre en oeuvre les procédures relatives aux événements spéciaux	17	1.25	
Interdire l'accès aux zones très dangereuses	17	0.50	
Patrouiller les sentiers pendant les périodes où le risque est très élevé	17	1.25	
Enquêter sur tous les accidents	17	4.50	
Déterminer le degré de danger au moins une fois par jour	17	3.00	
Étudier les propositions de tenue d'événement spécial	17	2.25	
Insérer des messages de sécurité dans les brochures	17	2.25	
Communiquer des messages de sécurité dans le cadre des activités d'interprétation	17	6.00	39.00

BANFF NATIONAL PARK LIBRARY
BOX 900, BANFF, AB
T1L 1K2 PH. (403) 702-1500

TABLEAU 12 : EXEMPLE D'ÉNONCÉ SUR LA PRESTATION DES SERVICES

Catégorie de services : Choisissez l'une des catégories de services de votre site.

Exemple : *Communications:*

Risques : (Risques identifiés lors de l'évaluation des risques.) Exemple:

Avant-pays :

- Les panneaux placés au début des pistes ne décrivent pas suffisamment les risques (priorité 12).
- On n'a pas inséré des messages clairs et concis sur l'autonomie des visiteurs dans les brochures d'information, les panneaux, etc. (priorité 16); absence de panneaux sur les dangers des plages (priorité 8).

Arrière-pays :

- Les panneaux placés au début de la piste «x» ne décrivent pas suffisamment les risques (priorité 16).
- Absence de panneaux indiquant la limite séparant l'avant-pays de l'arrière-pays, dans les sentiers (priorité 18).

Objectif des services : **Passage tiré de la section 3.0. Exemple :** *Communications :* (Accueil et orientation) 1. À l'intérieur du site, utiliser des moyens de communication (personnalisés et non personnalisés) pour transmettre des informations précises et concises sur les dangers liés à des activités, lieux ou saisons, et faire part de recommandations concernant la compétence en matière de sécurité qu'il faut avoir, le matériel à utiliser, l'expérience qu'il faut posséder pour exercer certaines activités. 2. À l'intérieur du site, utiliser des moyens de communication (personnalisés et non personnalisés) pour transmettre des informations précises et concises sur les services de sécurité offerts et sur les coûts associés à ces services. (*Activités du parc*) 1. Communiquer des informations précises et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant). (*Départ*) 1. Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.

Discussion : Dans cette partie, vous présentez brièvement les principales constatations faites pendant l'évaluation des risques, vous traitez de votre offre de service actuelle ainsi que de l'orientation de votre plan de gestion; vous y parlez aussi des tendances qui pourraient avoir des répercussions sur votre action. Cette partie doit aussi servir à «justifier» certaines de vos actions et à présenter brièvement les principales préoccupations de vos intervenants.

Niveaux des services : Ces énoncés décrivent les services de base offerts pour répondre aux besoins des visiteurs et/ou pour respecter la politique et les directives applicables. Ils sont basés sur les objectifs des services, sur l'«expérience» que les gestionnaires du parc veulent offrir à chaque GAV et sur les enseignements tirés de nombreuses années d'exploitation du site. Les niveaux de services sont constitués de mesures de contrôle des risques destinés à éliminer ou à réduire des risques précis. Ces mesures et les niveaux de services qui en résultent dans chaque catégorie de services devraient aussi être présentés brièvement. Dans cette présentation on devrait trouver des informations sur ces sujets : ressources requises pour fournir le niveau des services; responsabilité de la surveillance de la fourniture du niveau de services; mesure dans laquelle le niveau de services a permis d'atteindre les objectifs du site pour la catégorie de services. Pour faire cette évaluation, on se sert des codes présentés dans la section 4.0 :

A - Adéquat. Le niveau des services fournis convient au risque à gérer.

PA - Partiellement adéquat. Le niveau des services fournis ne réduit le risque que partiellement. Des améliorations sont possibles.

AM - Absence de mesures. Aucune mesure de contrôle des risques n'a été prise pour gérer le risque. Il faudrait en prendre, si la situation le demande.

NSE - Niveau de services excessif. Le niveau des services est trop élevé compte tenu de l'importance du risque; il devrait être abaissé.

Dans la même section, on devrait aussi mettre en relief les stratégies conçues pour fournir les services plus efficacement et/ou d'une manière plus économique, y compris la possibilité de former des partenariats avec des intervenants.

Mesures à prendre : Mesures destinées à adapter l'offre de services. Il peut s'agir de la mise en oeuvre de mesures additionnelles de contrôle des risques ou de la réduction de la taille des services. Ces actions doivent être classées par ordre de priorité; il faut aussi indiquer quels sont les besoins en ressources requises par ces actions et les conséquences de ces actions sur les ressources.

Gestion des recettes : Il faut présenter un résumé des objectifs en matière de recettes pour chaque catégorie de services. Il faut faire la distinction entre les niveaux de service financés par l'obtention de crédits et la perception de droits d'utilisation personnelle, et les niveaux autofinancés. Il faut aussi indiquer quel(s) moyen(s) d'autofinancement ont été choisis.

Les personnes qui réussissent sont capables d'ériger des fondations solides avec les briques que les autres leur lancent.

SECTION 6.0 : ÉTABLISSEMENT DU RÉSUMÉ DES «ÉTAPES » ET DU PLAN D'ENSEMBLE (étape 6)

Les plans de sécurité publique sont des documents publics. Ce sont aussi des documents opérationnels. Comme on l'a expliqué dans la section consacrée à l'étape 5 (*Définition de la prestation des services*), il faut y présenter les informations recueillies d'une manière logique et utiles à la fois pour les gestionnaires et pour les visiteurs.

6.1 Plan de sécurité publique

Le plan de sécurité publique doit comprendre un sommaire d'une page, dans lequel seront résumés les principaux problèmes liés aux risques, les décisions qui ont été prises relativement à l'ordre de priorité et à la résolution de ces problèmes, les objectifs généraux en matière de sécurité publique et la stratégie de recherche concernant votre programme.

La page d'approbation du Plan de sécurité publique devrait porter la signature des principaux responsables de la mise en application du Plan (généralement le directeur, le chef de Conservation du patrimoine, le chef de Mise en valeur du patrimoine, le gestionnaire des Travaux généraux d'entretien et le chef régional des Services professionnels et techniques).

Dans l'introduction du plan de sécurité publique, on doit trouver les informations recueillies pendant l'étape 1 (*Établissement d'un programme de GRV*) et les décisions prises pendant cette étape.

Il y a plus d'une façon de présenter les informations, après l'introduction. Comme Banff, on peut les présenter dans des sections dont les activités récréatives sont le sujet principal. Pour les 15 premières des 40 activités récréatives énumérées, Banff donne une description des éléments suivants : risques, blessures, dangers, profil des victimes, points névralgiques, questions relatives aux risques et mesures de contrôle des risques. La présentation

de Banff se lit facilement; le format choisi est particulièrement bien adapté au public. Vous pouvez aussi bâtir des sections axées sur les catégories de services. Chaque section décrirait les objectifs d'une catégorie de services, les questions relatives aux risques, les niveaux de services, les priorités en matière de services et la prestation des services. Cette présentation offre des avantages pour les gestionnaires; elle est assez facile à comprendre pour le public.

Le plan devrait être révisé chaque année par l'équipe de GRV et rajusté en conséquence. Des problèmes nouveaux surgissent au cours d'une année; il faut en tenir compte dans votre évaluation des risques; vous devez vous en occuper au moyen des mécanismes de gestion des risques prévus pour la GRV.

Une version préparatoire du plan de sécurité publique devrait être soumise à l'examen de l'équipe de GRV, du directeur, des gestionnaires du centre de coût et des spécialistes régionaux. On peut aussi demander à des intervenants (associations coopérantes, comités consultatifs des parcs, concessionnaires, organismes gouvernementaux) de participer à cet examen. La version définitive du plan devrait être remise à tous ceux qui ont pris part à sa conception. On peut soumettre les recommandations du comité de GRV à l'examen d'autres comités, ou les transmettre directement à un gestionnaire pour qu'il les mette en oeuvre. Les mesures de contrôle des risques qui correspondent à un changement permanent peuvent être intégrées à des plans du parc comme le plan de services, le

plan de gestion de l'arrière-pays ou le plan de gestion de la faune.

Voici un exemple de table des matières d'un plan de sécurité publique :

Plan de sécurité publique

Résumé

Page d'approbation

Table des matières

Annexes

- 1.0 Introduction
- 2.0 Paramètres du programme de GRV (résumé de l'étape 1)
 - 2.1 But
 - 2.2 Membres de l'équipe de GRV, intervenants et flux des informations
 - 2.3 Principes directeurs
 - 2.4 Portée du programme
 - 2.5 Zones de sécurité publique
 - 2.6 Activités pour les visiteurs et GAV
 - 2.7 Éléments du programme
- 3.0 Évaluation des risques, résumé des priorités (résumé des étapes 2 et 3)
 - Les risques peuvent être présentés par activité récréative, avec des listes de mesures, des coûts, etc. (voir supra).
 - Ils peuvent être présentés par catégorie de services, avec des listes de mesures, des coûts, etc. (voir supra).
- 4.0 Offres de services futures (étapes 4 et 5)
 - Informations présentées par catégorie de services. On indique d'abord quelle est la catégorie dont on parle, puis on traite entre autres de ces sujets : risques, niveaux de service, coûts, promoteur, solutions de rechange, mécanismes de prestation. On procède de la même façon pour chaque catégorie de services.
- 5.0 Calendrier de mise en oeuvre et résumé des coûts
- 6.0 Calendrier de mise à jour et de contrôle

Annexes

6.2 Obtention de l'approbation du plan

Avant de commencer à mettre en oeuvre les mesures de contrôle des risques, il faut faire approuver le plan par le directeur de l'établissement et par le comité de gestion de l'aire patrimoniale. Si on recommande des mesures importantes qui touchent les activités de conservation des ressources historiques ou culturelles, le plan doit également être soumis aux directeurs régionaux responsables de la gestion des ressources culturelles.

Idéalement, les responsables de l'approbation du plan auront participé depuis le début au processus de planification. On sera ainsi assuré qu'ils accorderont leur soutien et leur adhésion aux objectifs de contrôle des risques et aux plans d'action, une fois venu le moment de les approuver.

La bibliothèque régionale et le Centre de documentation sur les parcs nationaux [Parcs Canada, 4^e étage, 25, rue Eddy, Hull (Québec), K1A 0M5] devraient conserver des exemplaires du Plan de sécurité publique. Ces copies officielles devraient comporter une liste à jour des révisions apportées au Plan.

*La jeunesse et l'habileté ne font pas le poids
contre l'expérience et la finesse.*

7.0 MISE EN APPLICATION ET ÉVALUATION DU PLAN; SURVEILLANCE DE L'EXÉCUTION DU PLAN (étape 7)

La dernière étape du programme de GRV est extrêmement importante, puisqu'elle consiste à mettre en oeuvre les mesures destinées à réduire les risques associés aux visiteurs. Même si on a effectué une évaluation des risques et rédigé un plan de sécurité publique, tous les efforts seront vains si les mesures proposées ne sont pas mises en oeuvre.

7.1 Mettre en oeuvre et évaluer les niveaux de services et les mesures de contrôle des risques

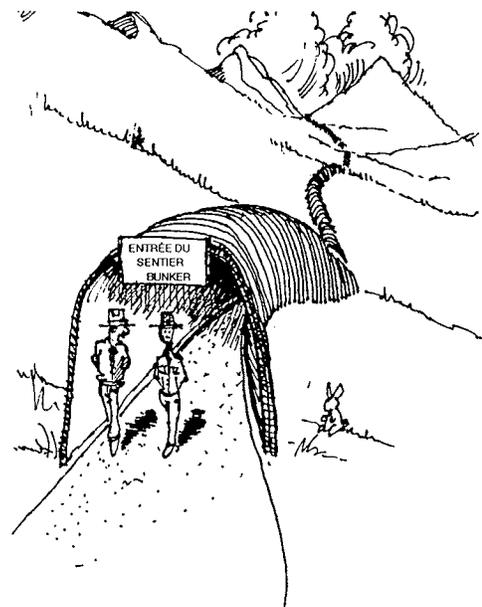
Il incombe au directeur d'assurer la mise en oeuvre et l'évaluation des mesures de contrôle des risques décrites dans le Plan de sécurité publique. Dans la plupart des cas, cependant, le directeur délègue cette responsabilité au garde en chef de l'établissement local (si ce dernier compte un service de garde) ou à l'agent de sécurité publique, dans la majorité des lieux et canaux historiques. Le garde ou l'agent doit tenir le directeur au courant des enjeux et des besoins du programme à toutes les étapes d'élaboration, de prestation et d'évaluation. Il doit aussi consulter le plan afin de s'assurer que les objectifs du programme et les niveaux de services sont atteints.

Il faut, une fois mises en oeuvre les mesures de contrôle des risques, les évaluer afin de s'assurer qu'elles permettent d'atteindre les résultats et les niveaux de services prévus et afin de pouvoir, au besoin, rajuster la stratégie de GRV. Cette évaluation peut être faite dans le cadre de l'examen annuel du plan de sécurité publique. Il faudrait aussi faire un examen des mesures de contrôle des risques lors de tout examen auquel donne lieu un incident.

Mesurer l'efficacité des mesures existantes pourra constituer un véritable défi. Les méthodes d'évaluation varieront probablement en fonction de la mesure de contrôle des risques. Voici quelques exemples de sources de

renseignements qui peuvent être utiles à l'évaluation :

- Données sur les incidents
- Rapports des patrouilles
- Échéanciers d'inspection des installations
- Formulaires de commentaires ou de plaintes des visiteurs
- Critiques suite à un accident
- Évaluations du PEEE (problèmes de sécurité)
- Plan de communications (messages sur la sécurité)



**C'est sûr! le nombre d'accidents a diminué
considérablement. Mais le nombre de visiteurs aussi!**

-
- Rapports annuels des secteurs desservis (centre d'accueil des visiteurs, terrains de camping, sentiers, etc.)
 - Formulaires complétés par les personnes qui passent un nuit dans le parc, formulaires d'inscription aux activités

Les résultats réels du contrôle des risques doivent être comparés aux objectifs. Un barème d'évaluation comme celui-ci pourrait être utile :

Excellent. La mesure permet d'atteindre tous les objectifs prévus, ou tous les aspects d'un objectif.

Bon. La plupart des objectifs sont atteints, la qualité est bonne, mais il y a place pour l'amélioration.

Passable. La qualité de la mesure est moyenne. Il faut ajouter des ressources ou apporter des changements afin d'améliorer la sécurité publique.

Médiocre. La mesure est de piètre qualité. Il faudrait apporter de nombreux changements pour pouvoir atteindre les objectifs.

On peut procéder de deux façons pour évaluer les mesures existantes : créer un groupe de travail à l'interne ou passer un marché. L'avantage du marché est que l'évaluation sera plus objective — les évaluateurs internes pouvant en effet avoir du mal à rester objectifs.

Les mesures dont le rendement est inférieur aux normes devraient être corrigées et les niveaux de services qui ne sont pas réalistes, modifiés. Si certaines mesures de contrôle des

risques ne permettent pas d'obtenir les résultats souhaités, c'est peut-être parce que le niveau de services est trop élevé compte tenu de la situation de l'organisation. Dans ce cas, l'équipe de GRV devrait déterminer s'il faut conserver ou remplacer les mesures en question.

7.2 Réviser le plan et surveiller de près la mise en oeuvre du programme

Pour être efficace, le Plan de sécurité publique ne doit pas demeurer un document statique. La clientèle des parcs et des lieux historiques est dynamique et variée, les schémas d'utilisation du sol de même que les activités pratiquées par les visiteurs peuvent varier, et les procédures opérationnelles peuvent changer d'année en année en fonction des enveloppes budgétaires. Le Plan de sécurité publique doit donc être assez souple pour s'adapter à ces changements. S'il ne faut pas modifier des niveaux de services simplement pour suivre une tendance passagère, il est important de reconnaître ce besoin permanent de changement.

Même s'il couvre une période d'environ cinq ans, le Plan de sécurité publique devrait être révisé tous les ans. Il faudrait le réexaminer et le mettre à jour chaque année en consultation avec les chefs de toutes les sous-activités, de préférence pendant la période de planification de la gestion. Il faudrait aussi faire un examen des mesures lors de tout examen auquel donne lieu un incident.

Il existe deux mondes : le premier est presque réglé comme une horloge, le second vit au rythme des coeurs et de l'imagination.

Leigh Hunt

ANNEXE 1 : LES BARÈMES DE CONTRÔLE DES RISQUES

But

Les barèmes de contrôle des risques (BCR) constitue pour les gestionnaires un cadre de travail qui les aide à offrir aux visiteurs une gamme d'activités à exercer de façon autonome. Ces barèmes sont basés sur la Recreation Opportunity Spectrum Methodology élaborée par le Forest Service des États-Unis; il est lié au *Spectrum of Appropriate Recreation Opportunities by Parks Canada* (Nilsen, 1996).

Les BCR est un cadre utilisé pour assurer la gestion du programme de sécurité publique dans un éventail complet d'aires ou zones de sécurité publique. Ces zones sont définies en fonction de divers facteurs : accessibilité, emplacement, type d'activités pour visiteur autonome, gestion des recettes, mesures de contrôle des risques à prendre, capacité de fournir des services de recherche et de sauvetage. Des lignes directrices sont ensuite établies, et des objectifs fixés, pour la gestion de différents types de zones; ils ont trait à la gestion des recettes, aux responsabilités des clients, de même qu'aux mesures de prévention et d'intervention (informations communiquées aux clients, services de contrôle des risques, installations). Ces lignes directrices et objectifs sont élaborés pendant le processus de GRV; on peut les présenter en abrégé dans un tableau correspondant à une carte d'accompagnement.

Le tableau et la carte peuvent former un résumé autonome de votre offre de programme de sécurité publique, destiné à d'autres gestionnaires; ils peuvent aussi servir à décrire aux visiteurs les services de sécurité qu'ils peuvent s'attendre à se voir fournir dans chaque aire patrimoniale, et à leur expliquer quel doit être leur état de préparation pour

exercer sans danger des activités récréatives en plein air.

Contexte

Les activités récréatives qui se déroulent dans des endroits comme les aires patrimoniales de Parcs Canada, ne se limitent pas seulement à des activités comme le camping ou la randonnée pédestre, ou pour découvrir leur histoire naturelle ou culturelle ou encore à la visite de leurs attraits touristiques. En effet, selon des études faites par le Forest Service des É-U et par d'autres organisations, les visiteurs se rendent dans un endroit donné pour exercer des activités qui leur apporteront des expériences qu'ils désirent vivre et des avantages qu'ils recherchent. Par exemple, la personne qui part camper seul en milieu sauvage peut le faire pour goûter des moments d'intense solitude, ou pour relever un défi qu'elle s'impose elle-même, pour tester sa capacité d'être autonome. Par contre, le visiteur qui utilise un emplacement de camping dans l'avant-pays d'un parc recherche plus de confort et de sécurité, et désire peut-être établir des rapports sociaux avec d'autres campeurs.

La qualité de l'expérience que les visiteurs vivent doit être l'un des buts principaux de la gestion des activités récréatives. Les facteurs qui influent le plus sur la qualité de l'expérience sont l'*emplacement* et la façon dont on gère cet emplacement. Les BCR est destiné à identifier les emplacements appropriés en fonction du degré d'autonomie des visiteurs et du type d'offre de service que les sites sont prêts à offrir. Les emplacements sont appelés

zones ou sous-zones, dans le contexte de la GRV.

Comme il est un élément de la GRV, les BCR est aussi lié intimement aux principes de gestion des recettes, des risques et des visiteurs. Par ailleurs, le concept de zone des BCR est incorporé à la GRV dès l'étape 1 : *Établissement d'un programme de GRV*, et peut servir de résumé global des services du programme au cours de l'étape 3 : *Identification des catégories de services et des objectifs des services* ou de résumé à insérer dans votre plan de sécurité publique; il devrait aussi servir de base à l'exécution de l'étape 4 : *Évaluation des niveaux des services existants*, et de l'étape 5 : *Définition de la prestation des services*.

Utilisation des BCR

Délimitation des zones de sécurité publique

L'utilisation des BCR est basée sur l'offre d'un éventail complet d'emplacements ou zones de sécurité publique qui donnent la possibilité aux visiteurs d'exercer des activités exigeant des degrés d'autonomie variés, et pour lesquels les gestionnaires définissent des lignes directrices et des objectifs concernant la mise en oeuvre de mesures précises de contrôle des risques. La délimitation des zones de sécurité publique devrait compléter le système des zonage des parcs nationaux.

Le zonage des parcs nationaux est une approche intégrée de classification des aires marines et terrestres en fonction de la protection à assurer aux ressources naturelles et culturelles et de l'offre de services au public. La détermination de zones de sécurité publique est une approche de classification des aires terrestres et marines qui est axée sur les activités récréatives/touristiques offertes en fonction de divers éléments : accessibilité, emplacement, types d'activités offertes aux visiteurs autonomes, gestion des recettes (biens d'utilisation collective et bénéfices personnels), mesures de contrôle des risques à mettre en oeuvre, moyens de recherche et sauvetage à prévoir.

Quand on délimite des zones de sécurité publique à des fins de gestion, il peut être possible de s'inspirer des zones de récréation qui ont déjà été délimitées dans votre aire à des fins de gestion ou de planification. Quand on peut le faire, il est avantageux aussi d'utiliser les zones de récréation existantes quand elles correspondent aux zones déterminées pour la gestion des recettes (biens d'utilisation collective et bénéfices personnels).

Dans le cas où les zones de récréation d'un site n'ont pas été délimitées, établissez des zones de sécurité publique en faisant la distinction entre les aires où les services sont financés par des droits d'utilisation personnelle et par des crédits (l'avant-pays, par exemple) et les aires où les services doivent être financés par d'autres sources (l'arrière-pays, par exemple). Les limites de ces zones doivent être indiquées clairement sur une carte.

Une fois que les deux grandes zones de votre site sont déterminées, votre équipe de GRV voudra peut-être les diviser en sous-zones. La division en sous-zones permet de définir plus précisément les responsabilités des visiteurs, les informations à communiquer au public et les types de mesures de contrôle des risques et d'installations à offrir. Quand il le faut, donnez des précisions au public au sujet de l'état de préparation des visiteurs qu'exigent les activités dans un emplacement donné.

La carte reproduite dans ce document fait voir comment le parc national Pukaskwa a divisé son territoire en deux grandes zones : l'avant-pays et l'arrière-pays, et chacune de ces deux zones en deux sous-zones : une sous-zone «de récréation» et une sous-zone «semi-primitive» dans l'avant-pays, et une sous-zone «primitive» et une zone «de nature sauvage» dans l'arrière-pays.

Les données sur les zones et sous-zones que vous aurez créées devront être intégrées à

l'étape 1 : Établissement d'un programme de gestion des risques associés aux visiteurs, du processus de GRV.

Résumé des mesures visant à contrôler les risques

Il y a quatre actions que les gestionnaires des aires de loisirs peuvent faire quand ils

constatent l'existence d'un risque pour des utilisateurs : maintien de l'activité, réduction, élimination, transfert.

- **Maintien de l'activité** - Le maintien de l'activité (ou conservation du risque) est probablement la façon la plus répandue de faire face à un risque; elle consiste à accepter d'assumer les conséquences des pertes. On l'utilise surtout quand la probabilité de la survenance de pertes est faible ou quand les conséquences des pertes sont peu importantes.
- **Réduction** - Les gestionnaires prennent des mesures de contrôle des risques pour réduire la fréquence des pertes et/ou la possibilité qu'il y ait des pertes. Les mesures les plus courantes sont la tenue d'inspections, l'installation de barrières, la fermeture de parties du site et l'éducation.
- **Élimination** - Les gestionnaires peuvent décider de ne pas accepter un risque associé à une situation. Par exemple, ils peuvent commander qu'on abatte un arbre dangereux dans un camping ou qu'on déplace une installation loin d'un attrait naturel dangereux.
- **Transfert** - On se sert habituellement de cette méthode pour gérer les risques qui se produisent rarement, mais qui ont des conséquences extrêmement graves quand ils surgissent. Les assurances et les abandons de recours sont les outils les plus utilisés pour effectuer un transfert. (Hanna, 1991)

Le résumé des mesures visant à contrôler les risques doit refléter les quatre principaux éléments de votre programme de sécurité publique : gestion de recettes (maintien de l'activité et transfert); responsabilités des visiteurs (réduction); services de prévention (réduction et élimination); services d'intervention (réduction). On traitera davantage de ces éléments lors de l'étude de cas portant sur le parc national Pukaskwa. Dans le tableau qui accompagne ces pages, on présente un résumé des services de sécurité publique et des attentes des clients du parc national Pukaskwa.

Gestion des recettes

La délimitation initiale des zones de sécurité publique met en relief les zones et sous-zones qui font partie de l'ensemble de services de base (biens d'utilisation collective) et celles qui fournissent des services d'utilisation personnelle. Dans le résumé de vos mesures de contrôle des risques, vous devriez indiquer comment vous entendez financer les services de sécurité publique fournis dans cette zone/sous-zone.

Les fonds nécessaires aux programmes de la catégorie des biens d'utilisation collective (avant-pays) peuvent provenir de crédits ou de droits d'utilisation personnelle. Les droits d'utilisation personnelle (et les crédits) servent à payer le coût des services de sécurité qui sont fournis dans l'avant-pays quand la sécurité des visiteurs l'exige; le gouvernement assume les risques de pertes financières. Quant aux fonds requis pour financer les éléments du programme qui ne sont utilisés que par certains usagers (arrière-pays), il faut les obtenir autrement que par des crédits ou des droits d'utilisation personnelle.

Responsabilités des visiteurs

Parmi les visiteurs qui exercent des activités de plein air, il y en a qui sont plus autonomes que d'autres; ceux qui ont un degré d'autonomie très élevé ne forment pas la majorité de la clientèle. Certaines personnes ne désirent exercer que des activités qui présentent un risque minimal et contrôlé; d'autres ne craignent pas d'exercer des activités qui comportent des risques importants. À la gamme des niveaux de risques correspond une gamme de connaissances et d'habiletés, chez les clients. La probabilité d'un incident est plus grande quand un visiteur sous-estime l'habileté, les connaissances et la condition physique requises par une activité, ou les dangers que présente une activité ou un emplacement. Le meilleur outil qu'on peut utiliser pour aider les visiteurs à assumer la responsabilité de leur sécurité personnelle, c'est l'éducation (considéré comme un moyen de réduire les risques).

PARC NATIONAL PUKASKWA : SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET ATTENTES DES CLIENTS (RÉSUMÉ), 1996

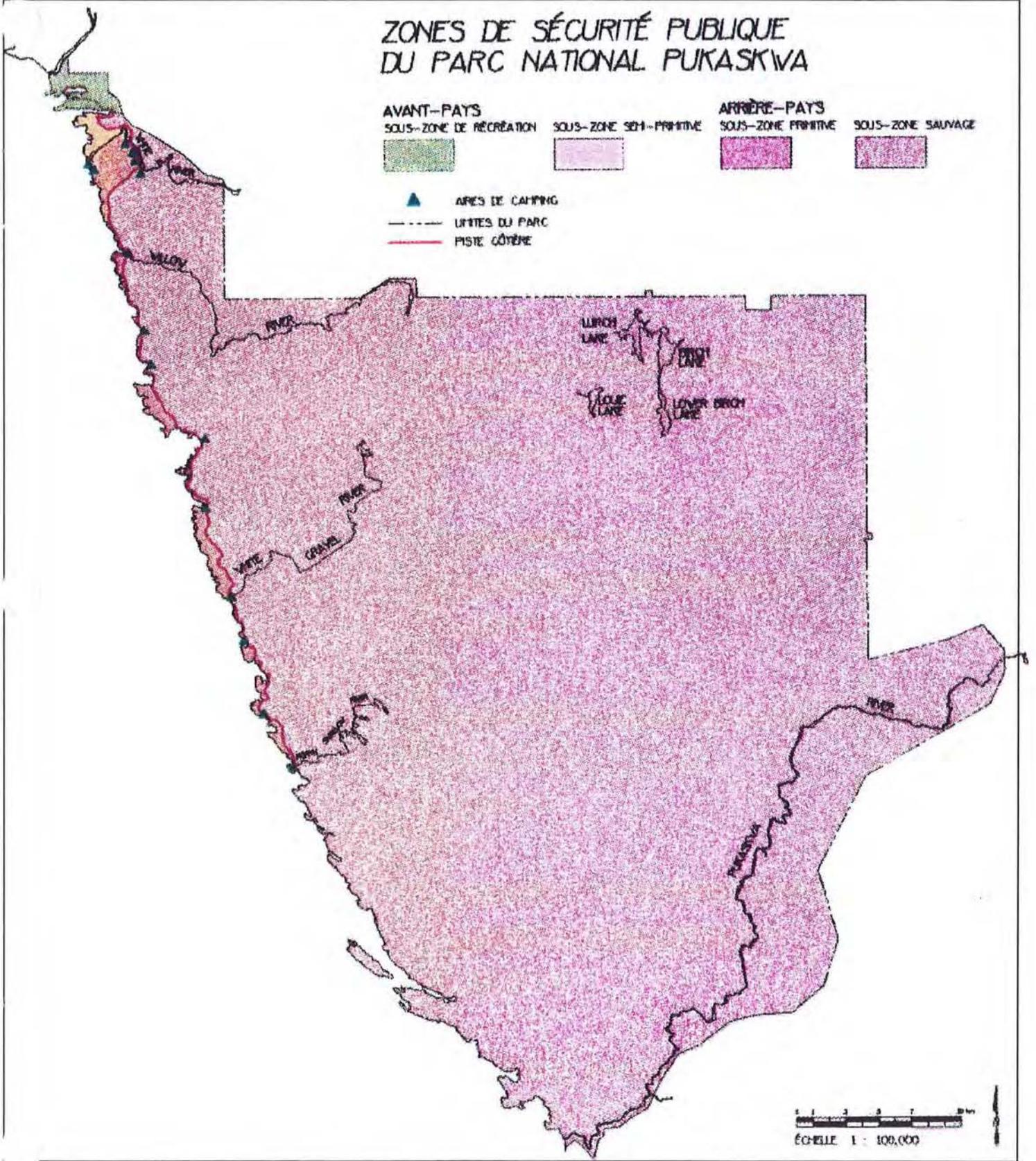
	ZONE DE SÉCURITÉ PUBLIQUE	AVANT-PAYS		ARRIÈRE-PAYS	
	SOUS-ZONES DE SÉC. PUBLIQUE	SOUS-ZONE DE RÉCRÉATION	SOUS-ZONE SEMI-PRIMITIVE	SOUS-ZONE PRIMITIVE	SOUS-ZONE SAUVAGE
		Terrain aux caractéristiques variées; sol parfois dur. Accessible aux visiteurs de tous âges, mais certaines activités exigent une bonne condition physique. Des installations limitées permettent aux personnes handicapées de découvrir l'endroit.	Terrain accidenté. Bonne condition physique nécessaire. Absence d'installations pour handicapés.	Terrain accidenté. Excellente condition physique nécessaire. Absence d'installations pour handicapés.	Terrain très accidenté. Excellente condition physique nécessaire. Absence d'installations pour handicapés.
Gestion des recettes	CATÉGORIE DE BIENS	Biens d'utilisation collective	Biens d'utilisation collective	Biens d'utilisation personnelle	Biens d'utilisation personnelle
	MOYENS DE FINANCEMENT	- Droits d'utilisation personnelle - Crédits	- Droits d'utilisation personnelle - Crédits	- Droits d'utilisation? - Autoassurance? - Assurance?	- Droits d'utilisation? - Autoassurance? - Assurance?
	CONTRÔLE DES RISQUES	Interventions/investissements par Parcs Canada Autonomie des utilisateurs			
Responsabilités des clients	TYPES DE CLIENTS PRÉVUS	- Utilisateurs diurnes - Campeurs - Groupe d'utilisateurs de produits éducatifs - Utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays - Groupes guidés	- Utilisateurs diurnes - Campeurs - Groupes d'utilisateurs de produits éducatifs - Utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays - Groupes guidés	- utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays - Groupes guidés	- utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays - Groupes guidés
	APTITUDES REQUISES POUR EXERCER L'ACTIVITÉ	Nécessité d'avoir certaines aptitudes et une certaine expérience	Nécessité d'avoir certaines aptitudes et une certaine expérience	Nécessité d'avoir des aptitudes moyennes et une expérience moyenne	Nécessité d'avoir de grandes aptitudes et une grande expérience
	APTITUDES À ASSURER SA SÉCURITÉ PERSONNELLE	Il est préférable, mais non obligatoire, d'avoir un peu de connaissances en secourisme, protection de la sécurité personnelle et autosauvetage.	Il est préférable, mais non obligatoire, d'avoir un peu de connaissances en secourisme, protection de la sécurité personnelle et autosauvetage.	Nécessité d'avoir des aptitudes pour utiliser les techniques de base du secourisme, de la protection de la sécurité personnelle et de l'autosauvetage, et de posséder une expérience de base dans ces domaines	Nécessité d'avoir des aptitudes pour utiliser les techniques avancées du secourisme, de la protection de la sécurité personnelle et de l'autosauvetage, et de posséder une grande expérience dans ces domaines

	Informations communiquées aux clients				
	Sensibilisation et diffusion externe	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.	Informers les visiteurs de la nécessité de se renseigner sur les dangers et sur les responsabilités en matière de sécurité des visiteurs; indiquer comment obtenir ces renseignements.
	Informations pré-départ	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Rendre disponibles des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire. Transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).
Services de prévention fournis par le parc	Accueil et orientation	Par des moyens avec personnel ou sans personnel : donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire; transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Par des moyens avec personnel ou sans personnel : donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers liés aux activités et emplacements (et sur leurs variations saisonnières), ainsi que les recommandations concernant les aptitudes, le matériel, les connaissances et l'expérience qu'il faut pour exercer les activités prévues d'une manière sécuritaire; transmettre des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Aux principaux points d'accès, transmettre, par des moyens avec personnel ou sans personnel, des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).	Aux principaux points d'accès, transmettre, par des moyens avec personnel ou sans personnel, des informations exactes et concises sur les services de sécurité publique offerts et sur leurs coûts (s'ils sont facturés).
	Activités du parc	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Donner sur place des informations exactes et concises sur les dangers «inhabituels», la signalisation, les conditions climatiques (en mer) et la fermeture temporaire de parties du site (le cas échéant).	Aucun moyen permanent n'est pris, dans cet emplacement, pour communiquer des messages sur les dangers.
	Départ	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.	Donner la possibilité aux visiteurs de communiquer au site des commentaires sur leur visite et de procéder à leur désinscription.
	Installations et services de contrôle des risques offerts aux clients				

Contrôle	Installations et barrières	Mettre en oeuvre un programme de prévention complet et structuré prévoyant entre autres la mise en place d'installations et de barrières, des inspections et des travaux d'entretien pour réduire les risques de dommage corporel.	Mettre en oeuvre un programme de prévention complet et structuré prévoyant entre autres la mise en place d'installations et de barrières, des inspections et des travaux d'entretien pour réduire les risques de dommage corporel.	Pour la piste côtière et des sites de camping désignés, exécuter un programme régulier de prévention prévoyant entre autres la tenue d'inspections et des travaux de maintenance destinés à réduire les risques de dommage corporel.	Aucune installation, aucune barrière; aucune programme régulier d'inspections.
	Fermeture de parties du parc	Fermeture temporaire et de courte durée de parties du parc, pour permettre l'élimination d'un danger.	Fermeture temporaire et de courte durée de parties du parc, pour permettre l'élimination d'un danger.	On procède rarement à la fermeture temporaire de parties de la zone, mais on peut le faire, pour une courte période, afin d'éliminer un danger.	Fermeture d'une partie de la zone seulement en cas de risque d'incendie.
	Contrôle des dangers naturels	Modification d'éléments naturels pour réduire des risques ou pour permettre d'exercer un contrôle sur des activités. Limitation de l'accès à des dangers «naturels» ou «inhabituels» présents près d'une installation, ou élimination de ces dangers.	Modification d'éléments naturels pour réduire des risques ou pour permettre d'exercer un contrôle sur des activités. Limitation de l'accès à des dangers «naturels» ou «inhabituels» présents près d'une installation, ou élimination de ces dangers.	Modification minimale d'éléments naturels pour réduire des risques. L'accès aux dangers «naturels» ou «inhabituels» n'est pas limité; les dangers ne sont pas éliminés.	Modification minimale d'éléments naturels pour réduire des risques. L'accès aux dangers «naturels» ou «inhabituels» n'est pas limité; les dangers ne sont pas éliminés.
	Inscription aux activités	Inscription non nécessaire.	Inscription payante facultative pour les utilisateurs de la piste côtière.	Inscription payante obligatoire pour les utilisateurs de cette zone.	Inscription payante obligatoire pour les utilisateurs de cette zone.
Services d'intervention fournis par le parc	Capacité d'intervention	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.	Maintien d'un système de communication d'urgence et d'un équipement de secours; présence d'un personnel apte à faire des interventions d'urgence.
	Intervention SAR	Fourniture rapide des éléments de base des services suivants : recherche; premiers soins; évacuation, intervention contre les incendies structurels et les feux échappés, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour aider les personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Fourniture rapide des éléments de base des services suivants : recherche; premiers soins; évacuation, intervention contre les incendies structurels et les feux échappés, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour aider les personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Mise en oeuvre de services de recherche, de stabilisation avant évacuation et d'évacuation, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour des personnes blessées, perdues ou autrement menacées.	Mise en oeuvre de services de recherche, de stabilisation avant évacuation et d'évacuation, en tenant compte de la sécurité des sauveteurs, pour des personnes blessées, perdues ou autrement menacées.

ZONES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE DU PARC NATIONAL PUKASKWA

- | | | | |
|---|---|---|---|
| AVANT-PAYS | | ARRIÈRE-PAYS | |
| SOUS-ZONE DE RÉCRÉATION | SOUS-ZONE SEMI-PRIMITIVE | SOUS-ZONE PRIMITIVE | SOUS-ZONE SAUVAGE |
|  |  |  |  |
|  ARES DE CAMPING | --- | | |
|  LIMITES DU PARC | --- | | |
|  PISTE CÔTIÈRE | --- | | |



Le volet responsabilités des clients est destiné à aider les visiteurs à mieux comprendre qu'il leur faut avoir un degré d'autonomie déterminé pour exercer telle ou telle activité ou pour utiliser telle ou telle zone ou sous-zone d'un site.

Il y a deux sortes d'informations sur l'autonomie des visiteurs qu'on peut présenter à nos clients : des informations sur les *habiletés exigées par les activités* et des informations sur les *habiletés nécessaires pour assurer sa sécurité personnelle*. Les premières sont des informations sur les habiletés, les connaissances et l'expérience que doit avoir une personne pour exercer une activité récréative d'une manière sécuritaire; les secondes ont trait aux habiletés, aux connaissances et à l'expérience en matière de secourisme, de sécurité personnelle et d'autosauvetage qui permettent d'exercer une activité récréative d'une manière sécuritaire

Services de prévention

Les services de prévention servent à imposer des règles aux clients et à exercer sur eux un certain contrôle, de même qu'à leur communiquer des informations et à leur fournir des services, pour qu'ils connaissent un séjour agréable et sans incident au site qu'ils visitent. Le public s'attend à ce que certaines zones et sous-zones soient soumises à des mesures de contrôle des risques, et que ces mesures soient appliquées. Par exemple, il y a des clients qui recherchent des lieux aménagés qui offrent un niveau de sécurité qui les attire. Par contre, dans des lieux sauvages, des mesures de contrôle pourraient diminuer la qualité de l'expérience que souhaitent vivre des personnes à l'affût d'occasions de se prouver à eux-mêmes qu'ils sont autonomes ou de braver certains dangers.

Le type et le niveau d'informations données, de même que le choix des endroits où les messages sont transmis, peut aider les visiteurs à trouver dans le parc ce qu'ils recherchent, ou au contraire les empêcher de le faire. La présence de panneaux d'interprétation ou de signalisation à certains endroits peut avoir des répercussions indésirables sur l'expérience des visiteurs qui désirent découvrir par eux-mêmes certaines choses ou pour qui il est important de

pouvoir relever des défis ou prendre des risques pendant leur séjour dans le site. Mais il arrive aussi que la communication d'informations à un endroit soit essentielle à la réussite de l'entreprise des visiteurs. En général, on peut transmettre des informations pré-départ et donner des renseignements sur place aux utilisateurs des aires de récréation (en avant-pays), et il est préférable de ne communiquer que des informations pré-départ aux utilisateurs des aires sauvages (en arrière-pays).

Il y a deux catégories de services de prévention : la communication d'informations aux clients; la fourniture aux clients d'installations et de services de contrôle des risques.

Communication d'informations aux clients

Cette catégorie énumère les lignes directrices et les objectifs élaborés pour assurer la communication aux clients d'informations sur la préparation à la visite, les responsabilités de chacune des parties et les dangers. Le cycle de visite est l'un des principes de la gestion des visiteurs. C'est en fonction de lui que les informations sont réparties en catégories : sensibilisation/diffusion externe; pré-départ; trajet; arrivée; activités du parc; départ.

Les informations données doivent décrire les types d'expériences que le site peut permettre de vivre dans chacun de ses emplacements; elles doivent être assez détaillées pour que les clients puissent prendre des décisions éclairées concernant leur choix d'emplacements et d'activités.

Fourniture aux clients d'installations et de services de contrôle des risques

Cette catégorie énumère les lignes directrices et les objectifs élaborés pour assurer la mise en oeuvre de toutes les mesures de contrôle des risques nécessaires. Elle se compose de quatre grands types de mesures : installations et barrières; fermetures d'aires; contrôle des dangers naturels; inscription aux activités. Les sites utilisent des installations et des barrières qu'on doit inspecter et entretenir. Une barrière, c'est un obstacle physique, généralement

permanent, qui sert à interdire l'accès à un endroit ou à un élément dangereux d'un endroit, ou à dissuader les visiteurs d'approcher d'un endroit ou d'un élément dangereux. On ferme une partie d'un site pour en interdire l'accès, d'une manière temporaire habituellement, pour réduire les risques d'exposer les visiteurs à une situation dangereuse. Le contrôle des dangers naturels, signifie l'exécution d'actions pour éliminer des éléments naturels présentant un danger pour les visiteurs. Enfin, l'inscription aux activités est un moyen de savoir quand les visiteurs entrent dans une aire et quand ils en sortent.

Services d'intervention

Cet élément a pour but de vous permettre de détailler les objectifs de services de votre programme d'intervention dans chacune des zones et sous-zones de votre site. Il se compose de deux parties : état de préparation du personnel d'intervention immédiate et d'intervention en R&S. Décrire aux clients l'état de préparation du personnel du site, c'est leur expliquer quels types d'intervention d'urgence le site peut faire; par la description des interventions, on leur dit, en des termes généraux, quel type d'action de sauvetage ou d'action médicale ils peuvent s'attendre à recevoir du personnel du

site. Le choix des mots utilisés dans le résumé du barème de contrôle des risques devrait aussi permettre de clarifier les limites de la capacité d'action de votre site.

Résumé

La division d'un site en zones de sécurité publique, dans le contexte de l'utilisation d'un barème de contrôle des risques, nous offre un moyen d'expliquer aux visiteurs notre prestation de services de sécurité publique. Elle permet aussi aux gestionnaires de se conformer aux dispositions du document *Principes directeurs et politiques de gestion* et à la Directive 4.4.3 de Parcs Canada. Dans beaucoup de cas, le barème de contrôle des risques ne fait que nous offrir un cadre «officiel» de gestion de la fourniture aux visiteurs de services de sécurité publique, qui existait depuis longtemps sous une forme adaptée aux besoins du moment. L'un des principaux éléments avantageux du barème de contrôle des risques, c'est la possibilité qu'il nous donne de nous doter d'un résumé unique de notre offre de services de sécurité publique, que nos visiteurs peuvent utiliser pendant la phase de préparation de leur voyage.

ANNEXE 2 : DANGERS POTENTIELS IDENTIFIÉS DANS LES SITES DE PARCS CANADA

1. Dangers naturels et culturels

Dangers liés aux accidents du terrain

Exemples:

- * terrain escarpé
- * terrain accidenté
- * terrain ou trait déroutant
- * éléments glaciaires
- * avalanches

Dangers liés aux éléments hydrologiques

Exemples:

- * eau profonde froide
- * eau froide
- * glace mince
- * courants puissants
- * chutes
- * rochers et billes submergés
- * grandes vagues
- * déferlements
- * embâcles (billes ou glace)
- * profondeur/pression (plongeurs)
- * glace ou débris flottants

Dangers liés à la faune

Exemples:

- * animaux sauvages (ours)
- * animaux familiers (chiens)

Dangers liés au milieu géologique

Exemples:

- * zones de ressources géothermiques
- * cavernes

Dangers liés aux conditions météorologiques

Exemples:

- * glace noire
- * vents forts
- * chaleur excessive
- * foudre
- * grêle
- * brouillard
- * neige, pluie verglaçante

Dangers liés à la végétation

Exemples:

- * chute d'un arbre
- * plantes toxiques
- * plantes épineuses ou à poils piquants
- * végétation dense - milieu terrestre
- * végétation dense - milieu marin
- * feux échappés

Dangers liés aux insectes/parasites et aux états pathologiques

Exemples:

- * abeilles, guêpes, frelons
- * tiques/poux
- * lambliaoses
- * dermatite cercarienne
- * éléments pathogènes répandus par l'eau
- * rage
- * brucellose/tuberculose
- * histoplasmose
- * intoxication paralysante par les mollusques

2. Dangers liés aux infrastructures (Sujets aux variations saisonnières)

Dans les sentiers

Exemples:

- * surface des sentiers
- * structures de soutien

Dans les campings et aires d'utilisation diurne

Exemples:

- * qualité de l'eau
- * élimination des eaux usées/déchets
- * foyers/barbecues
- * poubelles et conteneurs à ordures
- * équipement de terrain de jeu

Sur les rampes de lancement pour embarcations et les débarcadères

Exemples:

- * violation des normes
- * emplacements
- * engorgement des voies

Dangers culturels

Exemples:

- * bâtiments historiques
- * ouvrages de génie civil
- * ressources archéologiques
- * ruines historiques
- * paysages historiques

Sur les routes

Exemples:

- * surface des routes
- * conception
- * problèmes mécaniques
- * ouvrages de soutènement

Autour des bâtiments et dans les bâtiments

Exemples:

- * violation des codes
- * mauvais éclairage
- * qualité de l'eau
- * Eaux d'égout et déchets

Dans les lieux de baignade

Exemples:

- * violation des normes
- * qualité de l'eau
- * surveillance
- * matériel de sécurité
- * congestion

Dangers liés aux installations régulatrices des eaux

Exemples:

- * barrages dangereux
- * déversoirs ou barrages de basse chute dangereux

3. Dangers liés aux communications

Dans les textes

Exemples:

- * informations **inexactes**
- * informations **omisées**
- * destinataires **mal ciblés**
- * message livré à un moment **non approprié** du cycle de visite
- * autonomie **non** promue ou promue de manière non appropriée

4. Dangers liés aux caractéristiques des visiteurs

Dangers liés aux caractéristiques des personnes

Exemples:

- * maladie/incapacité mentale
- * incapacité/troubles physiques
- * âge
- * éducation
- * niveau de sensibilisation et de préparation à l'activité

Dangers liés à l'équipement personnel des visiteurs

Exemples:

- * état du matériel, des vêtements, des chaussures
- * adéquation du matériel, des vêtements, des chaussures avec l'activité
- * capacité d'utiliser le matériel correctement

Dangers liés aux activités d'exploitation

Exemples:

- * ramassage des ordures
- * déneigement
- * entretien des routes
- * entretien des sentiers/parcours
- * nettoyage des installations
- * ententes avec les guides et les concessionnaires

Sur les panneaux

Exemples:

- * informations **inexactes**
- * message barbouillé, panneau usé par les intempéries
- * panneau installé dans un endroit non approprié

Dangers liés à la consommation de drogues ou d'alcool

Exemples:

- * mauvais jugement
- * comportement dangereux

Dangers liés au groupe

Exemples:

- * taille du groupe
- * qualité de la direction
- * pression exercée par les autres membres du groupe
- * préparation du groupe

ANNEXE 3 : GESTION DES RISQUES ROUTIERS

Document préparé par Mike Seaby, ingénieur, gestionnaire de programme, Transport, Architecture et génie, Ministère des Travaux publics

Dangers routiers fréquents

L'une des tâches importantes des responsables de la gestion des risques consiste à repérer les situations ou éléments dangereux existants sur les voies des routes des catégories 3 à 6, à l'intérieur de votre site. Une vaste gamme de situations et d'éléments dangereux sont associés à une proportion élevée des accidents, mortels ou non, qui se produisent sur les routes et aux paiements qui mettent fin aux situations litigieuses, selon les organismes nord-américains qui s'occupent des voies de circulation. Vous trouverez ci-dessous une liste de situations et éléments routiers dangereux mentionnés dans divers documents ainsi que dans les dossiers de Parcs Canada.

Inobservance des lignes directrices concernant l'entretien des routes

Des accidents se produisent parce que les routes ne sont pas entretenues conformément aux lignes directrices provinciales sur l'entretien des routes. De plus, il est presque certain que Parcs Canada sera accusé de négligence s'il ne se conforme pas à sa décision de principe concernant le respect des normes provinciales en n'apportant pas le niveau d'entretien approprié (*National Road Strategy*, juin 1994).

Signalisation

Panneaux de signalisation. Bon nombre des réclamations en responsabilité civile délictuelle, d'après une étude, sont liées aux signaux routiers. Il y a des panneaux qui disparaissent, il y en a d'autres qu'on ne voit plus ou qu'on ne voit qu'en partie, d'autres qui sont endommagés ou qui portent un message qui s'est plus ou moins effacé. Certains

problèmes de signalisation sont difficiles à repérer par les personnes qui n'ont pas reçu une formation spéciale ou qui n'ont pas l'expérience qu'il faudrait; d'autres se laissent découvrir plus facilement. Tous ces éléments peuvent être la cause d'accidents et de poursuites.

Panneaux disparus. Il arrive que des panneaux tombent par terre ou soient volés. La disparition d'un panneau peut causer des accidents qui peuvent donner lieu à une poursuite. Rappelons à ce sujet que le Ministère des Transports de la Floride a dû verser des dommages à une personne qui avait été victime d'une collision parce qu'on avait négligé de remplacer un panneau d'arrêt qui était tombé à une intersection.

Panneaux cachés. Des panneaux peuvent être soustraits à la vue partiellement ou presque entièrement par un arbre ou des broussailles. Les panneaux voilés ne constituent pas nécessairement un danger si les conducteurs peuvent encore comprendre le message qu'ils portent; il faut toutefois consigner leur existence pour qu'on procède à l'émondage des broussailles ou de l'arbre qui dérobent le panneau à la vue.

Panneaux contradictoires. Des panneaux sont contradictoires quand ils envoient en même temps aux conducteurs des messages qui se contredisent. Par exemple, un panneau peut indiquer que la vitesse maximale est de 60 km à l'heure, un autre conseiller aux automobilistes de ne pas rouler à plus de 40 km à l'heure. La personne qui connaît la route sait à quelle la vitesse rouler; ce n'est pas le cas du conducteur qui n'est pas familier avec l'endroit.

Panneaux endommagés ou effacés. Les panneaux peuvent s'endommager, leur message peut s'effacer plus ou moins. Il faut s'occuper de ces panneaux, en particulier des panneaux d'avertissement, quand leur message n'est plus

compréhensible. Les messages embrouillés ne causent pas nécessairement des accidents, mais ils peuvent entraîner l'acceptation d'une réclamation en responsabilité civile délictuelle.

Parapets et butées de pont en béton non protégés. Il faut s'assurer que les parapets et butées de pont sont conformes aux lignes directrices provinciales ou territoriales.

Végétation et distance de visibilité. Le feuillage d'un arbre peut être une cause de danger quand, par exemple, il réduit assez la distance de visibilité à une intersection pour que les conducteurs soient incapables de déterminer s'il est prudent ou non de s'engager dans l'intersection.

Chaussées endommagées

Nids de poule. Les nids de poule peuvent causer des accidents. À cause d'un nid de poule, un conducteur peut perdre le contrôle de son véhicule; s'il donne un coup de volant pour en éviter un, il peut entrer en collision avec une voiture qui roule sur une voie adjacente; s'il ralentit trop rapidement ou s'arrête à un endroit où il n'est pas censé le faire, il peut provoquer une collision par l'arrière.

Dénivellement de la chaussée. Des parties des chaussées peuvent s'affaisser (ce qui crée des différences de niveau). Une route peut se déniveler parce qu'elle est trop détériorée ou parce qu'un remploi a été mal fait.

Accotements en mauvais état.

Déclivités. Les déclivités d'accotement sont des parties des accotements qui sont rongées et sont devenues plus basses que la chaussée. Bon nombre des accidents associés à une déclivité d'accotement surviennent parce que le conducteur s'assoupit et se met à rouler sans le

vouloir sur l'accotement; quand il tente de ramener son véhicule sur la chaussée, il survire et perd le contrôle de son véhicule et sort de la route, ou entre en collision avec un véhicule venant en sens inverse.

Accotements érodés. Un accotement érodé est un accotement non pavé rongé par de petits écoulements de surface; ces écoulements provoquent la formation d'un fossé. L'érosion d'un accotement ne peut que s'aggraver au fil des jours; il faut s'en occuper. Il est presque impossible pour le conducteur de ne pas perdre le contrôle de son véhicule quand une roue s'engage dans un accotement très érodé.

Accotements creusés par les eaux. Des accotements s'affaissent parce que la terre qui les supporte est emportée par les eaux. Une telle dégradation peut se produire sans avertissement. La nuit, il est particulièrement difficile de constater qu'un accotement a été creusé de cette façon.

Autres dangers

Plaques de glace et poches d'eau isolées. Quand de l'eau coule sur une chaussée ou s'accumule sur une chaussée après la pluie, c'est qu'il y a un problème de drainage dont on doit s'occuper. L'hiver, il faut examiner la chaussée pour voir s'il ne s'y forme pas des plaques de glace et pour déterminer s'il n'y aurait pas lieu d'installer des panneaux d'avertissement.

Glissières de sécurité. Il faut réparer les glissières qui sont en très mauvais état; par exemple, celles qui présentent une ouverture assez grande pour qu'un véhicule y passe, ou qui sont trop basses pour retenir un véhicule. Obstacles naturels. Des roches ou des arbres se retrouvent parfois sur une chaussée; il faut évidemment veiller à rapporter ces dangers pour faire éliminer les risques qu'ils présentent.

ANNEXE 4 : RISQUES CLASSÉS SELON LES ZONES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET LES GAV (parc national Pukaskwa, 1996)

Nota : Les descriptions données dans ce document sont incomplètes; idéalement, elles devraient faire voir à la fois le danger couru et les risques auxquels les visiteurs sont exposés (exemple : eau froide et hypothermie).

Zone : milieu sauvage

GAV : utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
camping	conditions climatiques extrêmes, feux échappés	message sur l'autonomie	utilisateurs inexpérimentés
	rencontres d'animaux sauvages		dynamique de groupe/ dépendance par rapport au chef
	moustiques, insectes piqueurs		
	qualité de l'eau		
	insolation		
grande randonnée pédestre	conditions climatiques extrêmes	message sur l'autonomie	matériel inadéquat
	rencontres d'animaux sauvages	informations standard à l'accueil (personnel)	condition physique inadéquate
	moustiques, insectes piqueurs	trousse d'information pour les utilisateurs	
	qualité de l'eau	message standard au début des sentiers	
	terrain (broussailles abondantes, pentes, surfaces dures)	informations sur l'état des sentiers	
	roches glissantes - vagues (lac Supérieur)		
	végétation sèche - incendies		
	sentiers fauniques		
	insolation		
	passages de cours d'eau		

Zone : milieu sauvage

GAV : utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
canoë/kayak/ pêche sportive	conditions climatiques extrêmes	message sur l'autonomie	matériel inapproprié
	rencontres d'animaux sauvages	informations standard à l'accueil (personnel)	condition physique inadéquate
	moustiques, insectes piqueurs	informations pour les utilisateurs	manque d'aptitudes/ connaissances
	qualité de l'eau		dynamique de groupe
	toxicité des poissons		
	eau froide		
	caractéristiques de l'eau (rapides, vagues, chutes)		
	niveaux d'eau variables, barrage Lafleur, riv. Pukaskwa		
	barrage - bas niveau d'eau		
	courants/flots de fond		
	insolation		
	modification de l'état du lac		

Zone : zone primitive

GAV : utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
camping/grande randonnée pédestre	conditions climatiques extrêmes, feux échappés	toilettes/panneaux détruits par des animaux	matériel inapproprié
	rencontres d'animaux sauvages	enlèvement de struc- tures non nécessaires	condition physique insuffisante
	moustiques, insectes piqueurs	dégradation naturelle d'installations	manque d'aptitudes/connaissances
	qualité de l'eau	câbles - rivière White	dynamique de groupe
	inondation - White, Oiseau, White Gravel	conception/emplacement des perches pour suspendre les provisions	
		surfaces glissantes	

Zone : zone primitive

GAV : utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
		standardisation des informations (personnel)	
		trousse d'inform. pour les utilisateurs	
		messages standard au début des sentiers	
		informations sur l'état des sentiers	
canoë/kayak	conditions climatiques extrêmes	trousses d'information	utilisations incompatibles
	rencontres d'animaux sauvages	informations pour les utilisateurs	matériel inapproprié
	moustiques, insectes piqueurs		condition physique insuffisante
	qualité de l'eau		manque d'aptitudes/connaissances
	toxicité des poissons		non utilisation de VIF
	eau froide		dynamique de groupe
	courants/flots de fond		
	modification de l'état des lacs		
voile		autonomie	
motonautisme	hauts-fonds/billes/objets cachés		confiance aux nouvelles technologies
	absence d'aides à la navigation		manque de jugement /aptitudes/connaissances
	conditions climatiques extrêmes		matériel inapproprié
	rencontres d'animaux sauvages		
	moustiques, insectes piqueurs		
	qualité de l'eau		
	toxicité des poissons		
	eau froide		
	caractéristiques de l'eau (rapides, vagues, chutes)		

Zone : zone primitive**GAV : utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays**

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
	niveaux d'eau variables, barrage Lafleur, riv. Pukaskwa		
	barrage - bas niveau d'eau		
	modification des conditions		
	fusées éclairantes (militaires)		
	insolation		
	courants/flots de fond		

Zone : zone semi-primitive**GAV : utilisateurs des aires sauvages et campeurs - arrière-pays**

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
grande randonnée pédestre/ camping	conditions climatiques extrêmes, feux échappés	panneau indiquant la «distance» entre H-C et la rivière White	
	rencontres d'animaux sauvages	message standard au début des sentiers	
	moustiques, insectes piqueurs	informations sur l'état des sentiers	
	qualité de l'eau		
	insolation		
canoë/kayak	conditions climatiques extrêmes		utilisations incompatibles
	rencontres d'animaux sauvages		matériel inapproprié
	moustiques, insectes piqueurs		condition physique insuffisante
	qualité de l'eau		manque d'aptitudes/ connaissances
	toxicité des poissons		non utilisation de VIF
	eau froide		dynamique de groupe
	modification de l'état du lac		
	courants/flots de fond		

Zone : zone semi-primitive

GAV : utilisateurs des aires sauvages et campeurs - arrière-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristiques humaines
motonautisme	hauts-fonds/billes/objets cachés		confiance aux nouvelles technologies
	absence d'aides à la navigation		manque de jugement/ aptitudes/connaissances
	conditions climatiques extrêmes		matériel inapproprié
	rencontres d'animaux sauvages		
	moustiques, insectes piqueurs		
	qualité de l'eau		
	toxicité des poissons		
	eau froide		
	caractéristiques de l'eau (rapides, vagues, chutes)		
	niveaux d'eau variables, barrage Lafleur, riv. Pukaskwa		
	barrage - bas niveau d'eau		
	modification des conditions		
	fusées éclairantes (militaires)		
	insolation		
	courants/flots de fond		

Zone : zone semi-primitive
GAV : utilisateurs diurnes

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristique humaine
randonnée pédestre d'une journée	conditions climatiques extrêmes	panneaux indiquant les «distances»	jugement moins sûr
	rencontres d'animaux sauvages	ensemble d'informations standard (personnel)	aptitudes/connaissance moindres des dangers
	moustiques, insectes piqueurs	message standard au début des sentiers	matériel probablement moins approprié
	qualité de l'eau	informations sur l'état des sentiers	condition physique
	terrain (broussailles abondantes, pentes, surfaces dures)		
	roches glissantes - vagues (lac Supérieur)		
	végétation sèche - incendies		
	sentiers fauniques		
	insolation		
	passages de cours d'eau		

Zone: avant-pays

Activité	Danger naturel	Infrastructure	Caractéristique humaine
utilisateurs des aires sauvages de l'arrière-pays	courants/eau froide/flots de fond	qualité de l'eau potable	non utilisation de récipients à aliments par des randonneurs/ motocyclistes
	rencontres d'animaux sauvages	structure vieillissante/ détériorée des sentiers	comportements dangereux, en général
	insectes piqueurs	excès de vitesse sur les routes	
	qualité de l'eau (plages)	déplacement dans le sens contraire de la circulation	
utilisateurs diurnes/ campeurs	glace mince	kiosque - circulation	alcool/drogues
	foudre	panneaux placés au début des sentiers	habitants locaux, utilisateurs réguliers
	vent	rampe de lancement des embarcations (Pick)	enfants laissés sans surveillance
	arbres qui tombent	sentiers déroutants (avant-pays)	manque de jugement/ aptitudes/ connaissances
	conditions climatiques extrêmes	emplacement du téléphone	récipients à aliments (camp)
groupes organisés	billes (plages) - glissantes, instables	plan de communication d'informations sur les évacuations	dynamique de groupe
	falaises - plongeurs, chutes		
	feux échappés - camping		
	toxicité des poissons		

ANNEXE 5 : CRITÈRES D'UTILISATION DES PANNEAUX AVERTISSEURS D'UN DANGER NATUREL

Document préparé par Western Ergonomics dans le cadre du projet Utilisation de panneaux avertisseurs d'un danger naturel par Parcs Canada, géré par Brent Kozachenko, Région de l'Alberta et du Pacifique/Yukon.

Introduction

La conception d'un système de signalisation doit reposer sur l'idée suivante : les panneaux de signalisation remplissent leur fonction quand ils sont placés à des endroits appropriés et dans des contextes précis.

Les panneaux d'avertissement destinés à avertir de la proximité d'un danger naturel sont conçus de manière à être facilement reconnaissables et cohérents, et pour que les gestionnaires puissent les utiliser dans le cadre de leur stratégie de gestion des risques associés aux visiteurs (GRV). Il est très important de se rappeler que les panneaux avertisseurs d'un danger sont des éléments des systèmes de contrôle des risques puisqu'un danger qui nécessite des actions existe à un endroit donné. L'installation de ces panneaux doit se faire en conformité avec le document *Principes directeurs et politiques de gestion* et avec la Directive 4.4.3 de Parcs Canada.

Ce sont les équipes de GRV qui sont responsables de la mise en oeuvre et de l'évaluation des mesures de contrôle des risques, y compris de l'utilisation de panneaux de sécurité. L'évaluation des risques doit aboutir à la mise en oeuvre de mesures de contrôle des risques élaborées en fonction des besoins constatés.

Principes et politiques opérationnelles

Dans la politique de Parcs Canada, il est souvent question de la nécessité de créer un équilibre entre la protection des environnements naturels et culturels et la satisfaction des besoins des visiteurs. Les extraits suivants de *Principes directeurs et politiques de gestion* portent sur la mise en oeuvre de programmes et de mesures de sécurité publique :

4.1.2 En tenant compte de l'objectif de maintien de l'intégrité écologique et du zonage précisé dans le plan de gestion, chaque parc national offre une gamme d'activités de récréation de plein air permettant aux visiteurs de tous âges, intérêts et capacités physiques, de comprendre et d'apprécier l'environnement naturel.

4.1.6 [...] Les mesures de contrôle des risques tiendront compte des attentes des visiteurs et favoriseront leur autonomie.

4.2.3 Les visiteurs sont également tenus informés [par Parcs Canada] des règlements pertinents, des aptitudes et de l'équipement nécessaires pour participer sans risque aux activités. À des endroits stratégiques, on explique aux visiteurs à quoi servent les parcs nationaux, comment ils peuvent les protéger; où sont situés les caractéristiques et les services et installations des parcs où se déroulent les activités; et qu'ils peuvent choisir librement de participer ou non aux activités.

Directive 4.4.3 (Gestion de la sécurité publique)

La Directive 4.4.3 fixe des orientations précises concernant la communication de messages de sécurité; en voici des extraits :

32b. [Le plan de sécurité publique du parc] décrira et justifiera tous les programmes et toutes les activités de sécurité publique en cours dans le parc.

55. [...] Normalement, l'élimination des dangers naturels ne sera considérée que dans les secteurs aménagés des parcs, si ces dangers

sont inhabituels, et uniquement lorsque d'autres mesures correctives s'avèreront inefficaces.

57. Les programmes d'information sur la sécurité publique doivent viser à informer clairement les visiteurs sur les dangers inhabituels que peut représenter l'utilisation des installations du parc. Les moyens choisis doivent permettre de porter à l'attention du visiteur l'avertissement de danger au moment opportun, de sorte qu'il puisse évaluer le danger et se préparer à l'éviter.

58. Les panneaux d'avertissement permanents et temporaires seront conformes aux modalités énoncées dans le Guide de signalisation du Service des parcs. Les panneaux permanents seront fabriqués et installés conformément aux modalités énoncées dans le Guide de signalisation du Service des parcs. Les panneaux temporaires seront installés comme stipulé dans les Règlements généraux sur les parcs nationaux. Lorsque des panneaux ont pour objet d'aviser les visiteurs d'un danger particulier à un endroit, ceux-ci devraient être bien visibles et placés à proximité du danger lui-même. Lorsque le danger n'est pas ponctuel, les panneaux devraient être installés aux points d'accès stratégiques et dans les centres d'information.

59. Les connaissances, l'expérience et l'âge des visiteurs que l'on s'attend à voir utiliser les installations devraient être pris en considération lors de la planification des programmes d'information sur la sécurité publique. Par exemple, les programmes destinés aux adultes peuvent s'avérer inefficaces pour des enfants non supervisés.

La Directive 4.4.3 est une interprétation de la politique. L'orientation qu'elle fixe devrait devenir la base de l'utilisation des messages et panneaux indiquant un danger. Il faut d'abord qu'on ait déterminé la nécessité, pendant l'évaluation des risques, d'utiliser un panneau; il faut aussi que le panneau soit approprié à l'endroit où on l'installera et à l'expérience que recherchent les utilisateurs de la zone concernée. Le paragraphe 57 de la Directive est

particulièrement important; il traite de l'obligation qu'a Parcs Canada de prévenir les visiteurs de l'existence des dangers «inhabituels» associés aux installations, pour qu'ils puissent les évaluer et se préparer à les éviter.

Indiquer les dangers aux visiteurs

La mise en place des messages et de panneaux indiquant un danger doit être conforme aux concepts de gestion de Parcs Canada relatifs à la sécurité des visiteurs, tels la gestion des risques associés aux visiteurs, les barèmes de contrôle des risques, et l'autonomie.

Il faut donc que les panneaux soient destinés principalement aux parties aménagées des parcs qui renferment un élément pouvant constituer un danger inhabituel pour un grand nombre de visiteurs. Les aires aménagées sont généralement des parties de l'avant-pays qui abritent de nombreuses installations. Quand l'«environnement» associé à un danger change (par exemple, quand le nombre des visiteurs augmente ou diminue dans une aire), il faut considérer que ce changement influe sur le degré de danger et en tenir compte dans le processus de GRV. Quand un danger cesse d'exister (quand un ours cesse de fréquenter une aire, quand un danger associé à des conditions climatiques disparaît à la suite du passage d'une saison à une autre, etc.), il faut enlever les panneaux qui l'indiquaient (sinon, les visiteurs finiraient rapidement par ne plus tenir compte des panneaux avertisseurs).

Pour pouvoir indiquer correctement aux visiteurs un danger inhabituel associé à une installation, il faut comprendre ce qu'est une installation et saisir le sens du terme *danger «inhabituel»*. La compréhension du terme *danger «inhabituel»* varie selon la compréhension qu'a la visiteur de l'environnement qu'il visite et des dangers associés à cet environnement. Beaucoup de dangers sont très visibles; par contre, certains sont invisibles (flots de fond, ponts de neige, etc.), inattendus (fausses lames, ours, etc.) ou très difficiles à repérer (tiques, eau froide, etc.). Ce sont naturellement les dangers les moins évidents que l'on doit indiquer en premier lieu.

Lignes directrices générales

La détermination des besoins en matière de signalisation des dangers naturels repose en grande partie sur l'expérience et le jugement du personnel chargé de prévenir les visiteurs de ces dangers. Il est important d'utiliser des moyens uniformes à l'intérieur d'un lieu; il faut aussi que les dangers identiques soient indiqués par des messages ou panneaux identiques.

Quand un danger est présent dans un espace très étendu (par exemple, le long d'une section importante d'un rivage rocheux) ou quand il est probable que les visiteurs pourront approcher d'un élément dangereux d'un site à plusieurs endroits de ce site, il peut être préférable d'installer plus d'un panneau d'avertissement et d'en mettre à divers points d'accès et aux centres d'information. On dispose ainsi de panneaux qui rafraîchissent la mémoire des visiteurs, en plus de panneaux qui les préviennent de la proximité du danger.

Il faut placer les panneaux aux endroits où il est le plus probable qu'ils pourront être vus par les visiteurs, en tenant compte des contraintes imposées par les obstacles géographiques naturels, des lignes de visibilité et de raisons d'ordre esthétique. Le personnel responsable détermine s'il y a lieu de placer des panneaux d'avertissement à l'intérieur des terrains de stationnement et aux points d'accès des plages; il se base sur la fréquence des dangers et sur le degré de risque, et tient compte des coûts liés à l'installation des panneaux et de la nécessité d'éviter de surcharger le site de messages.

Les panneaux doivent être placés à un endroit qui précède celui où a été repéré le danger dont ils indiquent la proximité, quand c'est possible. Quand on ne peut pas savoir d'avance où des visiteurs pourraient être exposés à un danger (ours, balayeuses, billes submergées, etc.) ou quand un danger n'est pas facilement visible (flots de fond, dénivelés sous-marins, etc.), il faudrait installer les panneaux à l'endroit où il est le plus probable qu'ils seront vus par les visiteurs qui entrent dans la partie du site où se trouve le danger qu'on veut leur indiquer (au début des sentiers, dans les montagnes; aux points d'entrée des embarcations, sur une rivière; aux points d'accès des plages; etc.). Il arrive qu'il faille installer des panneaux de manière que le message puisse être vu

facilement aussi bien par les visiteurs qui circulent dans un sens que par ceux qui marchent dans l'autre sens.

Il est bon que les panneaux soient à peu près perpendiculaires au «chemin» sur lequel se trouvent les visiteurs qui approchent du danger qu'on veut leur faire connaître. Les panneaux installés le long des sentiers ne doivent pas nuire au déplacement des visiteurs, mais il faut qu'ils sautent aux yeux de ceux à qui ils sont destinés. Il ne faut pas les installer à plus de deux mètres du côté des sentiers; et quand on détermine que le point de départ d'un sentier est le meilleur endroit pour installer un panneau; ce dernier doit être placé près du début du sentier, et la distance entre le sol et la partie inférieure du panneau doit être d'environ 1,5 mètre.

Pour les lieux où plusieurs dangers ont été repérés, il pourrait être bon de disposer des panneaux en groupe au début des sentiers et dans les kiosques, ou encore dans le secteur des centres d'accueil. Les panneaux destinés aux kiosques et aux centres d'accueil devraient être plus petits que ceux placés à proximité des dangers, au début des sentiers ou sur les plages.

Utilisation de panneaux - Principes généraux

1. La détermination des besoins en matière de signalisation des dangers naturels repose en grande partie sur l'expérience et le jugement des membres des équipes de gestion des risques associés aux visiteurs.
2. Les panneaux indiquant un danger propre à un lieu doivent être placés visiblement à une distance raisonnable du danger.
3. Les panneaux indiquant un danger qui n'est pas propre à un lieu doivent être placés à des points d'accès stratégiques et dans le secteur des centres d'accueil.
4. La mise en place des messages et panneaux indiquant un danger doit être conforme aux concepts de gestion de Parcs Canada relatifs à la sécurité

-
- des visiteurs (gestion des risques associés aux visiteurs, barèmes de contrôle des risques, autonomie, etc.).
5. Les panneaux indiquant un danger sont destinés à être utilisés dans l'avant-pays des sites, parce qu'on s'attend à ce que le degré d'autonomie des utilisateurs des zones d'arrière-pays soit plus élevé que celui des utilisateurs des zones d'avant-pays. Sont autonomes les visiteurs qui ont les connaissances, les aptitudes et la condition physique requises par les activités qu'ils exercent, qui connaissent aussi les dangers liés à ces activités et qui sont capables d'assumer eux-mêmes la responsabilité de leur sécurité personnelle d'une manière proportionnées au degré de difficulté des activités exercées. Pour aider les utilisateurs des zones d'arrière-pays, il est important de leur communiquer des informations sur la sécurité assez tôt pour qu'ils se préparent à faire face aux dangers auxquels ils pourraient être exposés ou décider de renoncer à exercer à une activité.
 6. Pour les lieux où plusieurs dangers ont été repérés, il pourrait être bon de disposer des panneaux en groupe au début des sentiers et dans les kiosques, ou encore dans le secteur des centres d'accueil. Les panneaux destinés aux kiosques et aux centres d'accueil devraient être plus petits que ceux placés à proximité des dangers ou au début des sentiers.
 7. Les panneaux indiquant un danger lié à des animaux (reptiles, amphibiens, etc.) doivent être installés en conformité avec le plan de gestion de la faune ou avec le plan de sécurité publique.
 8. Il est bon que les panneaux soient à peu près perpendiculaires au «chemin» sur lequel se trouvent les visiteurs qui approchent du danger qu'on veut leur indiquer. La distance entre le sol et la partie inférieure du panneau doit être d'environ 1,5 mètre.
 9. Les panneaux permanents doivent être installés conformément aux normes décrites dans le guide de signalisation.
 10. Les panneaux temporaires doivent être installés conformément aux Règlements généraux sur les parcs nationaux.
 11. De l'eau froide, c'est de l'eau dont la température est inférieure à 10 degrés Celsius.
 12. Le mot *pente* désigne les escarpements et les terrains à forte inclinaison présentant une déclivité de plus de 45 degrés et une dénivellation de plus de cinq mètres (définition approximative).
-

ANNEXE 6 : STRATÉGIES DE COMMUNICATIONS CONVAINCANTES : POUR AIDER LES VISITEURS À COMPRENDRE LE BIEN-FONDÉ DE L'IMPOSITION DE FRAIS AU TITRE DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

par Ron McCarville, Ph.D., Département des études en récréologie, Université de Waterloo, juillet 1995; pour Parcs Canada

Avant-propos

Le personnel de Parcs Canada est aux prises avec un dilemme. De plus en plus, l'imposition de droits et de frais s'impose à l'appui d'un grand nombre des programmes qu'il propose, notamment en matière de sécurité publique. Malheureusement, ce sont souvent les utilisateurs qui profitent et bénéficient le plus de ces initiatives qui sont le plus réfractaires à l'idée d'imposer des frais en échange de l'utilisation des services publics, se disant probablement que les impôts qu'ils paient contribuent déjà bien assez au financement des parcs nationaux. Un sondage national mené aux États-Unis révèle que les demandes de droits supplémentaires peuvent susciter le mécontentement de certains usagers. Il est encore plus inquiétant de penser que l'idée d'imposer des droits pourrait décourager les visiteurs des parcs de demander de l'aide lorsqu'elles en auraient besoin, de penser que les droits institués pour améliorer ou maintenir des programmes de Parcs Canada, comme celui de la sécurité publique, pourraient nous aliéner les personnes mêmes pour qui on s'emploie à améliorer ou à maintenir des programmes, voire mettre en danger ces mêmes personnes. Tel est le dilemme qui se pose.

Une bonne partie de la solution à ce problème réside dans la communication. De nombreux ouvrages sur la fixation des prix nous apprennent qu'un prix donné peut tout aussi bien être jugé acceptable qu'inacceptable. La communication, et plus exactement son contexte, aide l'utilisateur à évaluer le prix (droit) imposé. Si le contexte permet de croire que le droit imposé pour l'utilisation de services de sécurité publique est juste, il est

bien probable que l'utilisateur jugera le prix acceptable. Si le contexte indique que le prix n'est pas juste, l'initiative pourrait susciter du mécontentement. Aussi, le devoir de Parcs Canada est-il d'aider les visiteurs à évaluer les droits qu'il propose d'instaurer dans un contexte éclairant. Des recherches montrent que si les communications officielles portent exclusivement sur les droits, elles risquent de susciter des réactions négatives. Or, la thèse défendue dans le présent rapport est que les initiatives visant l'instauration de droits d'utilisation devraient s'accompagner d'efforts pour situer les utilisateurs dans le contexte approprié, par une communication appropriée.

Précisons toutefois que les stratégies de communication se rapportant aux programmes de sécurité publique ne devraient pas se limiter au public utilisateur. Des messages connexes doivent aussi être adressés aux employés de Parcs Canada, et ce, pour tout programme de sécurité publique pour lequel on compte instaurer des droits, comme nous l'indiquons d'ailleurs plus loin. Les utilisateurs que ne parviendraient pas à convaincre les stratégies de communication officielles se tourneront en effet vers les employés pour se renseigner et mieux se faire une idée. Si les employés se montrent hésitants, ambivalents ou évasifs dans leurs réponses, le bouche à oreille fera son oeuvre et le projet d'imposer des droits risquera d'essuyer un rejet. Aussi, la réaction des employés à toute initiative en la matière devrait être considérée comme un volet essentiel de la stratégie de communication.

Le présent rapport propose un ensemble de lignes directrices propres à guider l'élaboration d'une stratégie de communication à propos des initiatives d'instauration de droits (ces lignes

directrices ont cependant été spécifiquement conçues pour les besoins du programme de sécurité publique). À chaque ligne directrice générale correspondent des recommandations spécifiques pertinentes.

Ligne directrices en matière de communication

Teneur du message

Ligne directrice 1 : Les usagers des parcs veulent avoir l'assurance que le prix qu'on leur demande de payer est «juste».

Ils se feront une idée de leur caractère équitable d'après trois critères. Premièrement, ils voudront s'assurer que Parcs Canada n'imposera des droits d'utilisation qu'en dernier ressort, et qu'avant d'en arriver là, les crédits provenant de l'argent des contribuables auront été épuisés. Deuxièmement, les visiteurs s'attendent à payer des droits généralement comparables au prix qu'ils ont payé lors de leur visite précédente (dans le cas des habitués). Troisièmement, ils seront à même de juger si les augmentations de prix sont assorties ou non d'améliorations des services qui justifient les augmentations imposées.

Recommandations :

1. a) Chaque fois qu'on envisage d'imposer des droits nouveaux, il ne faut pas hésiter à parler ouvertement des contraintes financières de Parcs Canada (et, au besoin, dans le contexte particulier du programme de services de sécurité).
1. b) Évitez d'imposer des droits qui seraient «considérablement plus élevés» que les barèmes antérieurs. Même si les gros utilisateurs ne manqueront pas de relever LA MOINDRE augmentation (et peut-être même de s'y opposer), cet aspect sera particulièrement important si l'on envisage d'introduire des obligations (cautions) ou de recourir à d'autres mesures coûteuses de ce genre, pour la première fois.
1. c) Il faut toujours faire ressortir les avantages que l'instauration de droits apportera. Il

sera d'autant plus opportun de le faire lorsque les droits à payer en échange seront majorés. (Nous parlerons de cet aspect plus longuement un peu plus loin; il convient toutefois de préciser tout de suite que la description des avantages doit faire ressortir les aspects auxquels le visiteur accorde de l'importance.)

Ligne directrice 2 : Les utilisateurs des parcs veulent en avoir le plus possible pour leur argent.

Recommandations :

2. a) De façon générale, plus le visiteur appréciera son séjour au parc, plus les droits qu'on lui impose lui paraîtront raisonnables. À cet égard, les employés des parcs sont appelés à contribuer de manière déterminante à rendre le séjour des visiteurs agréable. Cet aspect est particulièrement important dans les échanges avec les visiteurs qui s'opposent le plus vivement aux initiatives en matière de droits. Le personnel pourra proposer (à l'aide de brochures, de communications personnelles, de programmes d'interprétation et autres) de visiter d'autres lieux d'intérêt, d'assister à des événements prochains ou même d'autres activités, pendant les attentes imposées par l'affluence. Tous ces moyens aideront les visiteurs à mieux apprécier leur visite.
2. b) Les avantages peuvent aussi rejaillir sur les installations, sur les services clés et sur d'autres usagers. Des recherches révèlent que les visiteurs seront disposés à accepter les droits qu'on leur impose lorsque :
 - i) c'est le parc où les droits sont perçus qui en bénéficie;
 - ii) les droits servent à améliorer ou à maintenir des services de qualité;
 - iii) ces droits profiteront à diverses clientèles «comparables à eux», ainsi qu'aux enfants et aux aînés.
2. c) Parlez des moyens qui sont pris pour que les recettes récoltées servent à rehausser l'expérience que vit le visiteur. Idéalement, les messages doivent parler des services positifs qui découlent de l'imposition de droits d'utilisation. À titre d'exemple, les ressources d'intervention et de recherche et de sauvetage pourraient être décrites *dans l'optique de leur utilité pour l'utilisateur ciblé*. Parler de la

qualité des services qui sont offerts à des organismes de prévention internationalement reconnus fera encore mieux saisir aux visiteurs l'importance des services ainsi offerts.

2. d) À l'opposé, les messages pertinents pourront faire référence aux problèmes que le paiement de droits permettra d'éviter. Les messages pourront dire que le paiement de frais d'utilisation initiaux (à la façon d'une assurance) éviteront le risque de devoir assumer des frais beaucoup plus importants en cas d'urgence médicale ou de recherche d'enfant perdu, ou dans d'autres cas du genre. Cette stratégie de communication par la négative est cependant moins susceptible de réussir que le sont les stratégies plus positives décrites précédemment. L'efficacité de pareille stratégie de type «assurance» réussira mieux si elle s'accompagne de messages soulignant la probabilité que des problèmes surviennent pendant la visite. Les messages pertinents devraient faire mieux comprendre la nécessité probable de services de sécurité. De préférence, on réservera le recours à cette stratégie aux parcs où se pratiquent des activités comportant plus de risques.

Ligne directrice 3 : Les visiteurs des parcs espèrent minimiser leurs autres dépenses lorsqu'ils doivent consentir à payer des droits.

Les retards, incon vénients et autres désagrèments sont perçus par les visiteurs comme un prix de plus à payer. Si nous voulons imposer des droits d'utilisation, le processus de paiement doit être le plus simple et le plus souple possible, de façon à réduire le coût émotionnel qui s'y rattache.

Recommandations :

3. a) Faire valoir l'éventail des options, ainsi que le fait que le paiement des droits simplifie les choses. Par exemple, si le visiteur doit payer une caution (dépôt de garantie), le personnel pourra aider le visiteur en lui proposant les modalités «aussi souples que possible».
3. b) Faire en sorte que les droits puissent être acquittés en différents endroits, que les barèmes soient faciles à comprendre et que les visiteurs puissent choisir l'option qui leur convient le mieux.

Ligne directrice 4 : Les communications doivent répondre aux préoccupations de deux groupes d'utilisateurs (les visiteurs de passage et les habitués).

Recommandations :

4. a) Les visiteurs de passage risquent d'être déroutés par le langage technique que l'on trouve dans bien des publications officielles et apprécieront davantage les formulations directes du genre «les droits retournent au parc» ou «les droits perçus serviront à fournir des services de sécurité».

4. b) Les gros utilisateurs (excursionnistes, résidents des localités voisines, etc.) seront moins réceptifs aux messages simplistes. Les efforts faits dans le but de fournir un contexte approprié aux utilisateurs fréquents feront ressortir davantage la valeur particulière de la visite ou de l'attrait ou encore les choix qui l'accompagnent (voir Lignes directrices 2 et 3).

Ligne directrice 5 : Ce sont les utilisateurs le plus mécontents qui chercheront à communiquer avec le personnel pour i) obtenir de l'information et ii) pour profiter de l'occasion pour faire connaître leur mécontentement.

Dans un tel contexte, les employés deviennent la deuxième ligne de communication avec les visiteurs des parcs.

Recommandations :

5. a) Les employés devraient se préparer des réponses inspirées des principes que nous venons de voir et conformes à ces principes, et qui souligneront tantôt la commodité, tantôt la nécessité ou encore les avantages pour l'utilisateur, à qui ils pourront aussi suggérer des moyens d'agrémenter encore plus leur visite. L'objectif visé est de présenter la question du paiement des droits de manière à mieux les faire accepter. Si, par exemple, un visiteur se plaint du niveau de droits imposés, le personnel pourra lui faire valoir tous les avantages qui en résultent, en expliquant par exemple «que les droits imposés équivalent à une dépense de X sous de l'heure pour bénéficier de l'accès aux plus beaux parcs sur terre». Comme nous l'avons dit précédemment, les employés

pourront aussi aider le visiteur mécontent à en obtenir encore plus pour son argent en lui indiquant que «des laissez-passer annuels offrant un rabais considérable sont disponibles, si jamais ils prévoient revenir dans l'année». Le personnel peut et devrait faire en sorte de présenter les choses de manière à faire comprendre que les droits imposés sont justes et justifiés.

5. b) Il se peut aussi que certains visiteurs souhaitent simplement se plaindre. Si c'est le cas, les employés devront prendre le temps d'écouter leurs doléances et dire aux visiteurs que le personnel des parcs prend leurs préoccupations au sérieux. Les employés devraient noter les commentaires ou les plaintes, en prévision d'en discuter plus tard et d'y donner suite.

Autres aspects

Présentation des messages

La documentation spécialisée nous apprend que les visiteurs consacrent environ DEUX secondes aux brochures qu'on leur remet. Ils s'empressent de parcourir les documents reçus à la recherche de choses pouvant les intéresser, par exemple les photographies ou les gros titres. Si ces éléments éveillent leur intérêt, ils passent ensuite à des éléments d'intérêt secondaire. (Le succès de publications comme le National Geographic ne s'explique pas autrement; les photographies servent à attirer l'attention du lecteur, et sont accompagnées de petites légendes, qui introduisent d'autres éléments d'intérêt). Le personnel de Parcs Canada devrait tenir compte des habitudes de lecture et de consultation de documents des visiteurs lorsqu'ils préparent des brochures ou des communications écrites. Les brochures comportant strictement des textes retiendront peu l'attention, et leur impact s'en trouvera compromis.

Opportunité du message

Les gros utilisateurs auront généralement besoin de plus de temps pour s'habituer aux changements touchant les droits d'utilisation. Et généralement, plus l'augmentation sera

importante, plus le temps d'adaptation sera long. Les compagnies d'excursion par autocar pourront prendre près d'une année pour rajuster leurs tarifs par suite de la confirmation de hausses de droits importantes. De leur côté, les utilisateurs locaux demanderont peut-être que l'on tienne des consultations publiques avant l'adoption des changements. À l'opposé, les utilisateurs moins fréquents souhaiteront simplement avoir été informés des changements avant de se présenter à l'entrée du parc.

Dans tous les cas, le mieux à faire est sans doute d'opter pour un calendrier de «communications ponctuelles», c'est-à-dire de livrer des communications à des intervalles déterminés d'après les besoins des différents groupes de clients et la demande, dans les parcs mêmes. Encore une fois, si les changements de prix sont importants, les excursionnistes devront en avoir été informés de 12 à 14 mois avant que le changement ne se fasse à l'entrée du parc. De leur côté, les petits utilisateurs pourraient en être informés par une offensive de communication qui précédera immédiatement les fins de semaine de congé marquées par la plus grande affluence. De plus, les efforts de communication ponctuelle pourront être appuyés par les communications régulières dans les parcs.

Conclusion

Quatre principes prépondérants devraient inspirer la conception des communications relatives aux droits d'utilisation. Premièrement, le public ne s'intéresse pas beaucoup aux problèmes que vivent les fournisseurs de services. S'épancher sur ces problèmes ne réussirait ni à convaincre les utilisateurs ni à susciter des réactions positives de leur part. Les visiteurs veulent plutôt savoir comment vos efforts (ajoutés aux droits que vous percevez) concourront à améliorer leur visite, leur parc, leurs vacances. Les meilleures communications sont celles qui sont formulées dans l'optique du visiteur et de ses valeurs.

Parallèlement, les efforts visant à obtenir un appui aux initiatives touchant les droits doivent être orientés dans le sens des solutions qui remportent déjà l'adhésion de la clientèle.

L'orientation axée sur le client est la pierre angulaire de bien des stratégies de communication efficaces. Et cela n'a rien de surprenant. L'individu est déjà favorable à la solution proposée. Il vous suffit alors d'exposer le contexte convenablement, pour que le client comprenne le lien entre vos initiatives de frais et la solution recherchée.

Une solution de rechange consiste à retenir la solution que VOUS privilégiez et à tenter de convaincre tout le monde de son bien-fondé. De nombreuses stratégies de communication du secteur public se font de cette façon. Il ne faut donc pas s'étonner qu'elles reçoivent peu d'appui de la part de ceux qu'elles visent.

Cela ne veut pas dire qu'une telle démarche soit nécessairement vouée à l'échec. Toutefois, pour réussir, elle devra être menée sur une longue période, et exigera des ressources considérables. Les campagnes publicitaires lancées pour nous convaincre que les détergents les plus efficaces doivent avoir cette «fraîche odeur de citron» ou que la «Ice Beer» est supérieure à toute autre bière en sont des exemples.

Troisièmement, le public veut entendre parler de solutions. Les messages qui ne parlent que des problèmes découragent celui qui les entend et encouragent l'inertie. C'est pour cela que les publicités que nous retenons et que les messages d'intérêt public auxquels nous sommes réceptifs sont ceux qui parlent de problèmes mais qui proposent aussi des solutions, qui nous disent ce que nous devons faire pour «remédier» à un problème pressant. Les stratégies de communication sur la sécurité publique pourraient d'abord exposer clairement tel problème ou tel enjeu au visiteur («L'an dernier, un visiteur sur X a eu besoin de nos services de sécurité». On pourrait tout aussi bien parler de "plaisancier" ou de "famille", ou de tout autre groupe visé par la communication dans le plan destiné au personnel des parcs). Les communications pourraient par la suite indiquer aux visiteurs quels efforts sont faits pour régler les problèmes qui les concernent et souligner le caractère modeste des frais que l'on impose à l'appui de ces services impor-

tants. De cette façon, on comprendra clairement la nature du problème comme le rôle des employés appelés à le résoudre.

Heureusement, Parcs Canada (y compris son programme de sécurité publique) bénéficie d'un soutien considérable de la part de ses millions de visiteurs, que nous n'avons pas à convaincre de la valeur de ce programme. Il s'agit plutôt de rétablir certains faits en ce qui a trait aux activités des parcs. Et c'est ici qu'entre en jeu le quatrième principe prépondérant, autour duquel devraient s'articuler les communications, dont la raison d'être est d'éduquer les utilisateurs. Ces derniers croient peut-être par exemple que les impôts qu'ils ont déjà payés suffisent à répondre aux besoins des parcs. Ils se disent peut-être que même si d'autres personnes ont besoin de services d'urgence, eux-mêmes n'y feront jamais appel. Ils sont donc portés à conclure qu'ils sont traités injustement lorsqu'on leur demande de payer des frais supplémentaires pour soutenir les programmes de sécurité. Dans ses stratégies de communication sur la sécurité publique, Parcs Canada, devrait par conséquent insister sur cette impression de traitement injuste qu'éprouvent certains utilisateurs. Diverses stratégies pourront être élaborées pour y arriver, à l'aide des lignes directrices proposées ici. On pourra, par exemple, parler aux visiteurs des compressions budgétaires sans précédent imposées à Parcs Canada et de la nécessité de fonds d'appoint pour permettre à Parcs Canada de continuer à offrir des services de sécurité à leurs familles. On pourra leur dire que les membres de groupes comme le leur (plaisanciers, jeunes familles, randonneurs, etc. - chaque parc identifiera les groupes le plus susceptibles d'avoir besoin de services de recherche et sauvetage ou de services médicaux) ont souvent besoin des services offerts par le programme de sécurité. Pour peu qu'il soit présenté dans le contexte approprié, tout projet d'instaurer des droits d'utilisation raisonnables au titre des programmes de sécurité remportera l'adhésion des personnes qui bénéficient des programmes de Parcs Canada.

GLOSSAIRE

Accident : Événement imprévisible au cours duquel l'action ou la réaction d'un objet, de la faune ou d'une personne provoque des blessures ou des dommages matériels.

Aire du patrimoine : Terme générique désignant des étendues géographiques qui relèvent de Parcs Canada. Ceci comprend les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation, les lieux historiques nationaux et les canaux historiques.

Autofinancement : Financement au moyen de la perception de droits et de frais, de l'acceptation de dons, ou par d'autres moyens (excepté l'utilisation de fonds provenant des recettes fiscales de l'État).

Autonomie : Un utilisateur autonome est une personne capable d'exercer une activité parce qu'elle a les connaissances, les aptitudes et la condition physique requises; parce qu'elle connaît les dangers associés à l'activité exercée; parce qu'elle est prête à assumer elle-même la responsabilité de sa sécurité personnelle, d'une manière proportionnée au degré de difficulté de l'activité exercée.

Barèmes de contrôle des risques : Les barèmes de contrôle des risques (BCR) sont un cadre utilisé pour assurer la gestion du programme de sécurité publique dans un éventail complet d'aires ou zones de sécurité publique. Ces zones sont définies en fonction de divers facteurs : accessibilité, emplacement, type d'activités pour visiteur autonome, gestion des recettes, mesures de contrôle des risques à prendre, capacité de fournir des services de recherche et sauvetage. Des lignes directrices sont ensuite établies, et des objectifs fixés, pour la gestion de différents types de zones; ils ont trait à la gestion des recettes, aux responsabilités des clients, de même qu'aux mesures de prévention et d'intervention (informations communiquées aux clients, services de contrôle des risques, installations). Les lignes directrices sont élaborées par les équipes multidisciplinaires de gestion des risques associés aux visiteurs (GRV), qui procèdent en même temps à l'intégration des

principes de la GRV à leur programme de sécurité publique.

Catégories de services : Répartition d'un programme de sécurité publique en ses éléments (exemple : planification et gestion des risques, communications, avant-pays, prévention, préparation, intervention).

Contrôle des risques : Processus décisionnel visant la gestion des risques ainsi que la mise en oeuvre, l'application et la réévaluation occasionnelle de son efficacité en se basant, entre autres, sur les résultats de l'évaluation des risques.

Crédits : Fonds provenant des recettes fiscales du gouvernement fédéral et distribués par un organisme central à des fins précises.

Danger : Source d'un risque. Condition susceptible d'entraîner des conséquences peu souhaitables. Un *danger naturel* est un danger physique inhérent aux ressources naturelles ou aux phénomènes naturels d'un parc. Un *danger subjectif* est un danger lié au comportement d'une personne réagissant à un danger naturel ou anthropique.

Danger «inhabituel» : Danger qui n'est pas évident ou qui est caché. Les dangers peuvent être plus ou moins «inhabituels» selon la connaissance qu'ont les clients de l'environnement qu'ils visitent et des dangers qui peuvent y être associés.

Droits d'utilisation personnelle : Droits minimales qui doivent être payés à l'entrée des aires du patrimoine pour l'utilisation des services de base énumérés dans le *Plan d'affaires national* (1995) et dans le Barème des droits de Parcs Canada.

Estimation des risques : Processus qui aboutit à une mesure de la probabilité pour qu'un incident se produise et de la gravité éventuelle des conséquences.

Évaluation des risques : L'évaluation des risques permet d'identifier les risques associés

aux activités récréatives, ainsi que d'établir des ordres de priorité entre ces risques. Elle sert aussi à déterminer et à mesurer l'efficacité des mesures de contrôle des risques. L'évaluation des risques devrait répondre aux quatre questions suivantes :

- 1) Qu'est-ce qui peut poser problème?
- 2) Quelle est la probabilité pour que cela se produise?
- 3) Quelles sont les conséquences?
- 4) Que fait-on présentement pour gérer ce risque?

Évaluation initiale des risques : Évaluation qui permet de déterminer les dangers potentiels que présentent l'environnement, les structures ou les visiteurs eux-mêmes dans le cadre des activités offertes, et qui établit une valeur de risque pour chaque danger.

Feu échappé : Feu imprévu qui nécessite l'adoption de mesures de suppression. Feu non réduit se produisant dans une zone de végétation (herbes, buissons, forêt ou toundra). Gestion des risques associés aux visiteurs : Cadre décisionnel rationalisé qui fournit une structure — fondée sur la politique et les directives — pour les programmes de sécurité des visiteurs. La gestion des risques courus par les visiteurs fournit un ensemble de lignes directrices pour l'exécution d'une évaluation des risques et l'établissement des mesures de contrôle des risques fondées sur l'évaluation. La gestion des risques courus par les visiteurs est compatible avec les processus de gestion actuels, sert à rationaliser les programmes existants et facilite le choix des niveaux de service qui permettront de gérer les valeurs de risque nouvelles, potentielles ou modifiées dans une zone patrimoniale protégée.

Gestion des risques : Processus complet d'évaluation et de contrôle des risques. Méthode structurée et fondée sur le bon sens, qui vise à réduire la fréquence et la gravité des accidents.

Installations : L'un des «moyens» qui facilitent la tenue des activités — habituellement une structure érigée par l'homme comme un bâtiment de service central, un kiosque, un sentier, un amphithéâtre ou un centre d'accueil des visiteurs. (SCP, 1992)

Intervenants : Individus, groupes et organismes qui ont (ou pourraient avoir) soit un intérêt pour — soit un lien avec — un parc ou un lieu historique.

Mesure de contrôle des risques : Action appropriée prise pour gérer un risque ou un danger. Les mesures de contrôle des risques sont les actions qui débouchent sur la fourniture d'une offre de services de la part d'un établissement local et sur la mise en oeuvre de la stratégie globale de contrôle des risques. Les mesures de contrôle des risques peuvent être décrites dans un plan de sécurité publique, ou être intégrées à un document existant (plan d'affaires, plan des services, plan opérationnel, etc.).

Mesures provisoires de contrôle des risques : Mesures temporaires mais souhaitables prises pour gérer un risque ou un danger. Les mesures provisoires de contrôle des risques orientent la mise en oeuvre des mesures de sécurité publique lorsqu'un établissement local est régi par un Plan provisoire de gestion.

Niveau de services : Énoncé descriptif des services que fournit une organisation afin de satisfaire des besoins de ses clients et/ou pour se conformer à sa politique ou à des directives qui lui sont applicables. Les niveaux de service sont exprimés quantitativement et qualitativement.

Objectifs des services : Déclaration d'intention concernant la fourniture de produits ou services aux clients. On y donne généralement des informations précises sur divers aspects des services que les visiteurs peuvent s'attendre de se voir offrir (type, quantité, qualité, accessibilité, etc.).

Offre de services : Description indiquant quels services seront offerts, le moment où ils seront offerts et la façon dont on les offrira, pour protéger les ressources du patrimoine et offrir des services au public.

Plan de sécurité publique : Document qui définit les niveaux des services affectés à la gestion des risques. Il comprend des stratégies de mise en oeuvre et de surveillance pour le

programme de gestion des risques courus par les visiteurs et définit les ressources nécessaires pour appuyer le programme au cours des cinq années suivantes.

Problème de sécurité : Situation qui peut être la cause d'une perte ou diminuer la capacité de gestion du programme de sécurité publique d'une aire du patrimoine.

Processus de gestion des activités des visiteurs : Cadre décisionnel qu'utilise Parcs Canada pour participer à la préparation, à l'intégration et à la mise en oeuvre de la partie «possibilités pour le public» des plans de gestion et des plans de services. Ce cadre s'applique aussi bien aux nouveaux parcs, lieux et canaux qu'à ceux existants; il permet de : déterminer les possibilités et d'évaluer les besoins du public en matière de compréhension et d'appréciation, de planifier les activités des visiteurs, de définir les niveaux de service et d'exploiter les installations, et d'évaluer l'efficacité de la prestation de services au public conformes au mandat de Parcs Canada.

Recherche et sauvetage : Terme générique utilisé pour décrire les opérations effectuées à la suite d'un accident ou d'un incident dont est victime un usager : localiser (rechercher), atteindre, stabiliser (dispenser les premiers

soins) ou évacuer la victime vers un lieu sûr ou une installation médicale.

Risque : Mesure de la probabilité et de la gravité d'un effet nuisible pour la santé, les biens physiques ou l'environnement. On évalue souvent le risque en fonction de la probabilité mathématique qu'un événement malheureux entraîne des conséquences (soit le produit de la «probabilité x conséquences»). Cependant, l'interprétation plus générale du risque exige que l'on décrive la probabilité et les conséquences dans un énoncé écrit plutôt que d'une façon mathématique.

Stratégie de contrôle des risques : Décisions de contrôle des risques traduites en termes des niveaux de services affectés à la gestion des risques et mise en oeuvre, application et réévaluation de ces décisions.

Utilisation collective : Les services et produits d'utilisation collective sont des services et produits qui apportent des avantages au public en général.

Utilisation personnelle : Les services et produits d'utilisation personnelle sont des services et produits qui apportent des avantages à des personnes déterminées ou à des groupes identifiables de personnes.

Vertical text on the right edge of the page, possibly a page number or index, appearing as a series of small, faint characters.

BIBLIOGRAPHIE

AJJA Consulting

1993. "Determining Public Safety Levels of Service: A Consultants Report," Direction des ressources naturelles, Service canadien des parcs

Ashley Consulting

1993. "Recreational Activity Safety Standards and Guidelines," Direction des ressources naturelles, Parcs nationaux, Service canadien des parcs

— 1994. "Allowable Outdoor Recreation Activity Profiles." Direction des ressources naturelles, Parcs nationaux, Parcs Canada. Ottawa.

Burton, I., R.W. Kates and G.F. White

1978. *The Environment as Hazard*. Oxford University Press, New York.

Bunyon, R.

1991. "Public Safety Program Analysis, Prairie and Northern Region", Service canadien des parcs, Winnipeg.

Byer, P.E.

1988. *Elements of risk Management*. Institut pour l'étude de l'environnement, University of Toronto, Toronto.

Service canadien des parcs (voir aussi Parcs Canada)

1985a. *Management Process for Visitor Activities*.

— 1986. «Gestion de la sécurité publique, Directive de gestion 4.4.3.»

— 1986. «Rapports d'incidents sérieux. Directive de gestion 2.6.2.»

— 1988. *A Guide to Service Planning*. Environnement Canada, Ottawa.

— 1989. *The Tort Liability Handbook* (provisoire).

— 1990. «Politique proposée du Service canadien des parcs.»

— 1991. «Mesures de sécurité publique des lieux historiques nationaux et des canaux historiques», Bulletin de gestion 3.1.3.

— 1991. «Gestion des biens. Directive de gestion 2.8.3.»

— 1991. «Services d'urgence. Directive de gestion 2.2.4.»

— 1991. «Plan de services. Directive de gestion 2.2.7.»

— 1991. «Processus de planification pour les lieux historiques nationaux, Directive de gestion 3.2.1.»

— 1991. "Recapitalization Management Process, Assets Condition Rating Guide." (provisoire).

— 1991. *Selected Readings on the Visitor Activities Management Process*. Environnement Canada, Ottawa.

— 1992. *Strategic Framework for the Protection of Natural Resources*.

— 1992. *Cadre stratégique de référence pour le maintien de l'intégrité des écosystèmes*.

— 1992. "Visitor Activity Concepts," VAMP Technical Group.

— 1992. "Selected Readings on the Visitor Activity Management Process." Direction des activités des visiteurs. Parcs nationaux, Parcs Canada, Ottawa.

— 1993. "Canadian Parks Service Visitor Risk Management Framework." (provisoire)

— 1993. "Canadian Parks Service Visitor Risk Management Proposed Risk Assessing and Risk Control Guidelines" (provisoire)

Association canadienne de normalisation

1992. *Exigences et guide pour l'analyse des risques..* CAN/CSA-Q634-M91.

Clark, R., and G.H. Stanley

1989. "The Recreation Opportunity Spectrum: A Framework for Planning, Management, and Research" in *Towards Serving Visitors and Managing our Heritage Resources in Parks and Protected Areas*. University of Waterloo et Service canadien des parcs, pp. 128-158.

Recherche en collaboration sur les risques naturels

1971. "Progress Report," *Natural Hazards Research Paper*, Environmental Science and Engineering Program, University of Toronto, Toronto.

Couture, J.

1990. "Proposed Approach for Conducting Public Safety Risk Management within the Canadian Parks Service." Service canadien des parcs, Direction des ressources naturelles, Ottawa.

BANFF NATIONAL PARK LIBRARY
BOX 900, BANFF, AB
T1L 1K2 PH. (403) 762-1500

-
- Deagle, J.**
1991. "Public Safety in Canada's National Parks," préparé pour le Service canadien des parcs, Ottawa. University of Waterloo, Waterloo.
- Desseau Consultants**
1992. "Risk Analysis and Preparation of Public Safety Plans: Historic Canals and Sites of the District of Montreal," Région du Québec, Service canadien des parcs.
- Driver, B.L.**
1989. "Recreation Opportunity Spectrum: Basic Concepts and Use in Land Management Planning" in *Towards Serving Visitors and Managing Our Heritage Resources in Parks and Protected Areas*. University of Waterloo et Service canadien des parcs, pp.159-183. Emergex Planning, Inc. (voir aussi LaMorte & Associates)
1993. *Public Safety Plan: Banff National Park*. pour Parcs Canada.
—. 1995. *Public Safety Plan: National Historic Sites Eastern Newfoundland*. pour Parcs Canada.
- Foster, H.D.**
1985. "Risk and Recreation: Scientific Evaluation," *Park News*, 21(3).
- Fowle, C.D., A.P. Grima and R.E. Munn**
1988. "Information Needs for Risk Management," *Environmental Monograph No. 8*, Institut pour l'étude de l'environnement, University of Toronto, Toronto.
- Golant, S., and I. Burton**
1969. "Avoidance-Response to the Risk Environments," *Natural Hazards Research Paper, No. 6*, Toronto.
- Graefe, A.R., F.R. Kuss and J.J. Vaske**
1990. *Visitor Impact Management, Vols. I and II*. National Parks and Conservation Association, Washington, D.C.
- Hackman, A.**
1973. "Visitor Safety in the National Parks: Introductory Comments with Special Reference to Marble Canyon - Parc national Kootenay" thèse, York University, Toronto.
- Hanna, G.**
1991. *Outdoor Pursuits Programming: Legal Liability and Risk Management*. Dept. of Physical Education and Sports Science, University of Alberta, Edmonton.
- Hillary Commission for Sport, Fitness and Leisure and Department of Conservation, New Zealand**
1993. *The New Zealand Recreation Opportunity Spectrum: Guidelines for Users*. Wellington.
- Kates, R.W., and I. Burton, eds.**
1986. *Geography, Resources, and Environment: Selected Writings of Gilbert F. White*. Vols 1 and 2, University of Chicago Press, Chicago.
- Kozachenko, B.**
1989. *Waterton Lakes Public Safety Plan*. Service canadien des parcs.
- LaMorte and Associates**
1990. *Risk Management for the B.C. Forest Fire Control Organization*. British Columbia Forest Service, Forest Protection, Victoria.
—. 1996. LaMorte & Associates. *Public Safety Plan: Pacific Rim National Reserve*. Parcs Canada. Ministère du Patrimoine canadien.
- Liess, W., ed.**
1989. *Prospects and Problems in Risk Communication*. D'après un symposium tenu à Ottawa. Déc. 1987. University of Waterloo Press, Waterloo.
- Manfrado, M., ed.**
1992. *Influencing Human Behavior*. Sangamore Publishing Inc., Champaign, III.
- McAvoy, L.H., and D.L. Dustin**
1983. "In Search of a Balance: A No Rescue Wilderness Proposal," *Western Wildlands*, 9(2), University of Montana.
—. 1981. "The Right To Risk in Wilderness," *Journal of Forestry*, 79(3).
—. 1981. "The Right To Risk in Wilderness-A Rejoinder," *Journal of Forestry*, 79(5). (voir aussi Wagar, 1981.)
- Nilsen, P.**
1996. *Spectrum of Appropriate Park Opportunities*. (provisoire), Direction des ressources naturelles, Parcs nationaux, Parcs Canada, Ottawa.
-

Parcs Canada (voir aussi Service canadien des parcs)

1980. *Manuel sur le processus de gestion des ressources naturelles*.
- . 1985b. *Manuel du processus de planification de la gestion des parcs nationaux*.
- . 1986. *Gestion de la sécurité publique. Directive de gestion 4.4.3*. Environnement Canada, Ottawa.
- . 1990. *Yoho National Park Service Plan*, Région de l'Ouest
- . 1993. *Operational Review-Revenue Study, A Discussion Paper*, Ottawa.
- . 1994. *Allowable Outdoor Recreation Activity Profiles: A Tool for Visitor and Risk Management*. Préparé par Ashley Consulting, Ministère du Patrimoine canadien, Ottawa.
- . 1994. *Principes directeurs et politiques de gestion*. Ministère du Patrimoine canadien, Ottawa
- . 1994. *Projet de cadre d'évaluation de la pertinence des activités récréatives dans les aires patrimoniales protégées*. Ministère du Patrimoine canadien, Ottawa.
- . 1994. *Guide de planification pour l'élaboration des plans directeurs à Parcs Canada*. Ministère du Patrimoine canadien, Ottawa.
- . 1994. *National Roads Strategy*. Ministère du Patrimoine canadien.
- . 1994. *Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs*. 1^{re} éd. Parcs Canada, Ottawa.
- . 1995. *Cadre - Plan d'affaires national de Parcs Canada : 1995/1996 - 1999/2000*.
- . 1995. *Plan d'affaires national de Parcs Canada : 1995/1996 - 1999/2000*.
- . 1995. *Parcs Canada - Gestion des risques courus par les visiteurs - lignes directrices du cadre de gestion des recettes*, Ottawa.
- . 1995. "SAR/VRM Cost Recovery" (Draft 3). Banff, Région de l'Alberta
- . 1996. *Pukaskwa Visitor Risk Management Plan* (provisoire). Parc national Pukaskwa, Région de l'Ontario.

Raffan, J.

1980. *Wilderness Crisis Management*. Préparé pour Canoe Ontario.

Sasseville, J.L., and M. Crowley

1988. "A Market Approach to the Information Needs For Risk Management," Institut pour

l'étude de l'environnement, University of Toronto, Toronto.

Sax, Joseph L.

1980. *Mountains Without Handrails: Reflections on the National Parks*. University of Michigan Press, Ann Arbor, MI.

Shortreed, J.

1989. "A Method to Manage Risk to Visitors in Canadian National Parks," Institute for Risk Research, University of Waterloo, Waterloo.

Sparkes, J.J.

1990. *Emergency Services Reference Manual-Ontario Region*. Service canadien des parcs. Cornwall, Ont.

Conseil du Trésor

1991. *Les gestionnaires axiaux et l'appréciation du service au public*. Ottawa
- . 1994. *Vue d'ensemble, Service de qualité et à prix raisonnable aux Canadiens et aux Canadiennes : établissement de normes de service au gouvernement fédéral*. Ottawa.
- . 1994. Chapitre 2-1. Politique sur la gestion des risques.
- . 1995. *Cost Recovery and User Fees*. Ottawa.

U.S.D.A. Forest Service

1988. *Recreation Opportunities Spectrum User Guide*. Washington.
- . 1990. *ROS Primer and Field Guide*. Washington.

Wagar, J.A.

1981. "Comments on the Right to Risk in Wilderness," *Journal of Forestry*, 79(3).

Waldichuk, T.

1986. "Park Safety Planning: A Behaviour Approach," projet de thèse de maîtrise, Dept. of Geography, Sir Wilfrid Laurier University, Waterloo.

Watson, J.

1984. "The Management of National Parks and Wilderness in the Western USA." *Occasional Paper 2/88*, Department of Conservation and Land Management, Western Australia.

Canada