



LE PROCESSUS DE GESTION DES PARCS

L'évaluation

L'évaluation se partage en trois types : l'évaluation continue, l'évaluation périodique et l'évaluation systématique du réseau. Chaque type requiert des moyens distinctifs.

L'évaluation continue est la collecte régulière de données à partir des observations des employés, des commentaires ou plaintes des usagers, des inspections de terrain et d'équipements, et des situations imprévues (incidents, accidents, intempéries). Elle permet d'apporter des correctifs rapides pour que le réseau et chaque parc fonctionnent bien et continuent d'attirer les groupes de population auxquels ils sont destinés.

L'évaluation périodique est une opération plus complète qui peut être annuelle, mais la planification peut la prévoir tous les deux ans ou même trois ans. Il s'agit ici d'évaluer tous les aspects du réseau et de chacun des parcs : nature (flore et faune), infrastructures (sentiers et allées, bâtiments, signalisation, clôtures, etc.), équipements d'aire de jeu, éléments périphériques et voies de circulation entre les parcs, accessibilité, sécurité, fréquentation, satisfaction des usagers, satisfaction des partenaires... Une telle évaluation peut conduire à des changements importants, qu'il s'agisse de la vocation de certains parcs, de leur configuration, de la nature des équipements ou des services offerts.

L'évaluation systématique est enfin une opération globale qui devrait normalement être prévue dans le plan initial. Elle consiste à examiner les fonctions de chaque parc avec les indices de fréquentation, à évaluer la complémentarité des fonctions d'un parc à l'autre, à voir aussi si ces parcs sont bien reliés entre eux et avec d'autres lieux publics. Le nombre de parcs est-il suffisant? Ces parcs sont-ils judicieusement répartis? Cette évaluation peut aboutir à un nouveau plan général.

ÉVALUATION CONTINUE

Collecte régulière de données à partir de :

- Inspections de terrain et d'équipements
- Observations des employés
- Commentaires ou plaintes des usagers
- Rapports d'incidents ou d'accidents

Il importe d'analyser ces données au moins une fois par année – ce peut être pendant la période de moindre achalandage ou de fermeture – en vue d'apporter des correctifs qui permettent d'assurer l'utilisation des parcs en toute sécurité et même d'accroître leur fréquentation.

ÉVALUATION PÉRIODIQUE

Il s'agit d'évaluer tous les aspects du réseau et de chacun des parcs, notamment :

- Éléments naturels (espaces verts, flore, faune, plans d'eau) : diversité, maladies (arbres en particulier), salubrité de l'eau, qualité de l'air, etc.
- Infrastructures (sentiers et allées, bâtiments, signalisation, clôtures) : fonctionnalité, usure ou détérioration, besoins de réparation ou de peinture, etc.
- Équipements d'aire de jeu : bon fonctionnement, sécurité, utilisation, etc.
- Éléments périphériques et voies de circulation entre les parcs : achalandage et problèmes particuliers (partage entre différents types d'usagers), etc.
- Accessibilité : dans chacune de ses dimensions (temporelle, spatiale, économique, culturelle, sociale), accessibilité universelle.
- Sécurité : éclairage, visibilité, surveillance, accès à l'aide, incidents, vandalisme, etc.
- Fréquentation : générale, par groupe d'âge, activités libres, activités familiales, activités organisées, assistance aux événements, etc.
- Satisfaction des usagers : sondage
- Satisfaction des partenaires : sondage

Cette évaluation peut conduire à des changements importants, qu'il s'agisse de la vocation de certains parcs, de leur configuration, de la nature des équipements ou des services offerts.

ÉVALUATION SYSTÉMATIQUE

Cette opération globale consiste à examiner les fonctions de chaque parc avec les indices de fréquentation, à évaluer la complémentarité des fonctions d'un parc à l'autre, à voir aussi si ces parcs sont bien reliés entre eux et avec d'autres lieux publics.

Deux différences importantes avec l'évaluation périodique :

- Se fait uniquement après plusieurs années de fonctionnement du réseau.
- Vision plus large, s'attardant moins aux détails qu'à l'ensemble : attention particulière à la complémentarité des parcs entre eux mais aussi des parcs avec d'autres ressources récréatives dans le milieu et à l'échelle régionale.

On devrait normalement se référer au plan pour vérifier si les objectifs ont été atteints et évaluer les indicateurs de succès. Il est important d'analyser notamment l'évolution de :

- La conformité de chaque parc à sa vocation prévue
- La fréquentation
- La variété des pratiques
- L'appréciation par les usagers
- La satisfaction des organismes partenaires
- La participation aux événements
- La « santé » des milieux naturels que constituent les parcs
- L'accessibilité
- La sécurité
- L'impact économique
- L'impact écologique
- L'impact social

L'exercice devrait avoir pour base principale tous les rapports d'évaluation périodique et permettre de répondre à la question : « *Au début de la mise en œuvre du plan nous en étions là, maintenant nous sommes ici.* »