

**ÉVALUATION DU PROGRAMME  
DE SÉCURITÉ PUBLIQUE DE PARCS CANADA**

**Février 2005**

**Groupe du rendement, de la vérification et de l'examen  
Agence Parcs Canada**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>3</b>
<b>1.0 INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
<b>2.0 ÉTENDUE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.0 PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE DE PARCS CANADA.....</b>	<b>6</b>
3.1 CADRE DE RENDEMENT DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE .....	7
3.2 PORTÉE DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE.....	13
3.3 RÉSULTATS DU PROGRAMME .....	13
<b>4.0 ASPECTS ÉVALUÉS, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>14</b>
<b>5.0 CONCLUSION ET RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>28</b>
<b>RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PROGRAMME.....</b>	<b>31</b>

## SOMMAIRE

Le Programme de sécurité publique de Parcs Canada vise à réduire au minimum le nombre et la gravité des incidents relatifs à la sécurité publique dans les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux, et à permettre à Parcs Canada d'exercer pleinement le rôle de soutien qui lui échoit à l'échelon fédéral à l'égard du Programme national de recherche et de sauvetage. À Parcs Canada, la programmation de la sécurité publique et la prestation des services de sécurité publique procèdent d'une approche fondée sur les risques, qui se traduit par des plans de sécurité publique gérés par les unités de gestion. Les objectifs du Programme de sécurité publique sont atteints par l'intermédiaire d'activités de prévention et de services de recherche et sauvetage que Parcs Canada fournit en coopération avec d'autres organismes et ministères fédéraux et d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

Menée par le Groupe du rendement, de la vérification et de l'examen de Parcs Canada, l'évaluation s'est fondée sur l'examen de la documentation, des entretiens réalisés avec des employés et des membres de la direction de la sécurité publique et une enquête écrite adressée à toutes les unités de gestion. Un certain nombre de visites sur les lieux ont également été effectuées.

L'évaluation visait à déterminer l'efficacité du cadre stratégique du Programme à fournir une orientation et des directives claires et à vérifier dans quelle mesure le Programme est bien administré en ce qui concerne la prestation des services de sécurité publique dans les parcs nationaux et dans les lieux historiques et canaux nationaux.

Les résultats de l'évaluation démontrent la nécessité de réviser et de mettre à jour le cadre de politiques du Programme afin de clairement définir les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national. Les résultats révèlent également que bon nombre d'unités de gestion ne disposent d'aucun plan de sécurité publique, ou encore n'ont pas effectué la mise à jour de leur plan depuis plusieurs années. Force nous est de conclure, à la suite de cette évaluation, que des améliorations sont requises dans plusieurs secteurs. Ces améliorations comprendront notamment le développement de méthodes nationales qui permettront d'établir les normes minimales de formation, de définir les niveaux de service et d'aborder les activités de prévention d'une manière plus systématique. Enfin, le rapport d'évaluation souligne la nécessité de mettre en place un meilleur système de suivi des données d'incidents et d'adopter des méthodes prévention plus scientifiques.

Au terme de cette évaluation, les recommandations suivantes ont été formulées à l'intention de Parcs Canada :

- < Il est recommandé que le cadre stratégique de sécurité publique soit révisé, mis à jour et rediffusé en vue de fournir une orientation et des directives claires relativement aux différents éléments du Programme de sécurité publique de Parcs Canada.

- < Il est recommandé que Parcs Canada révise et redéfinisse les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national dans un nouveau cadre stratégique du Programme. De plus, il est recommandé de renforcer les rôles et les responsabilités d'assistance des centres de services et du Bureau national à l'égard des unités de gestion en ce qui concerne la capacité de ces dernières à respecter le processus de diligence raisonnable dans l'administration de leurs programmes de sécurité publique.
- < Il est recommandé d'exiger des unités de gestion qu'elles possèdent un plan de sécurité publique approuvé, fondé sur une évaluation des dangers potentiels pouvant compromettre la sécurité publique dans les parcs et les lieux historiques. De plus, les unités de gestion devraient être tenues de mettre à jour leur plan de sécurité régulièrement, tel que stipulé dans le cadre stratégique du Programme.
- < Il est recommandé que le Bureau national fournisse, par l'intermédiaire d'une nouvelle directive de gestion du Programme de sécurité publique, des lignes directrices claires quant à l'établissement de normes pour la formation de base en sécurité publique. La directive devrait clarifier le rôle d'assistance des centres de services à l'égard des unités de gestion en ce qui concerne l'établissement et l'implantation des normes de formation. De plus, il est recommandé d'exercer un contrôle continu afin de s'assurer que les normes de formation du Programme sont appliquées de façon uniforme dans toute l'Agence.
- < Il est recommandé que les unités de gestion établissent, conformément au processus d'évaluation des risques, les niveaux de service de leurs plans de sécurité publique, s'assurent qu'elles sont en mesure de les atteindre et fassent connaître ces niveaux de service à leurs visiteurs. De plus, il est recommandé que le Bureau national mette en place une méthode nationale et que les centres de services contribuent à la planification et à l'évaluation des plans de sécurité publique.
- < Il est recommandé que les unités de gestion s'engagent à planifier des activités de prévention parallèlement à la mise à jour et à la réécriture régulières de leurs plans de sécurité. La planification de la prévention doit être faite en fonction du processus d'évaluation des risques et être fondée sur une analyse des données de sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion, les centres de services et le Bureau national travaillent ensemble à l'élaboration d'une approche stratégique nationale en matière de programme de prévention et d'évaluation des résultats de programmes.
- < Il est recommandé que le Système national de suivi des incidents soit adopté et implanté de façon intégrale dans toutes les unités de gestion. De plus, il faut établir des normes pour assurer l'uniformité de la cueillette de données en matière d'incidents relatifs à la sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion établissent, avec les autres organismes et ministères fédéraux et les autres organismes compétents, des ententes en vue d'acquérir des données relatives à la sécurité publique dans les aires patrimoniales protégées.

## 1.0 INTRODUCTION

Le Programme de sécurité publique de Parcs Canada figurait en tête de liste des éléments à évaluer en 2003-2004 dans le Plan de vérification et d'évaluation de l'Agence. Le but de l'évaluation était de déterminer l'efficacité du cadre stratégique du Programme à fournir une orientation et des directives claires, de vérifier dans quelle mesure le Programme est bien administré en ce qui concerne la prestation des services de sécurité publique dans les parcs nationaux et les lieux historiques et canaux nationaux, et de repérer les secteurs nécessitant des améliorations. Autrement dit, le but de l'évaluation était d'examiner les activités et les extrants du Programme et de faire les recommandations nécessaires à leur amélioration.

Il importe de mentionner, toutefois, que les résultats du Programme relativement à la réduction du nombre et de la gravité des incidents n'ont pas été examinés dans le cadre de cette évaluation. Les questions du « bien-fondé » et de la « rentabilité », jugées non pertinentes, n'ont pas non plus été abordées.

## 2.0 PORTÉE DE L'ÉVALUATION ET MÉTHODOLOGIE

La portée de l'évaluation et la méthodologie utilisée avaient été préalablement établies dans le cadre d'évaluation préparé en 2002 à titre de document de planification pour cette évaluation. Un comité directeur composé de directeurs d'unités de gestion et de spécialistes de la sécurité publique a été formé pour déterminer la portée de l'évaluation et orienter le travail. Le comité directeur a identifié un certain nombre d'aspects devant être évalués en priorité et sélectionné les parcs nationaux et les lieux historiques et canaux nationaux où l'évaluation de ces différents aspects aurait lieu.

Les membres du comité ont veillé à ce que les lieux sélectionnés soient représentatifs de toute l'organisation et de tous les milieux; terrestres, montagneux et marins, sans négliger de s'intéresser aux zones d'arrière-pays, aux aires d'utilisation diurne et aux activités et installations urbaines. Les lieux ont également été sélectionnés en fonction de leur taux d'incidents relatifs à la sécurité publique et de la gravité de ces derniers. Voici les lieux qui ont été visités dans le cadre de cette évaluation : le parc national du Gros-Morne, le parc national Îles-du-Saint-Laurent, le parc national de Prince-Albert, le parc national Banff, le parc national Auyuittuq, le parc national Mont-Revelstoke, le parc national des Glaciers, le parc marin du Saguenay-Saint-Laurent, le lieu historique national de Fort Rodd Hill, le lieu historique national du canal de Chambly, le lieu historique national de la voie-navigable-Trent-Severn, l'unité de gestion Lake Louise-Yoho-Kootenay et le Centre de services de l'Atlantique.

Diverses méthodes de cueillette de données ont été utilisées dans le cadre de cette évaluation : examen de fichiers de programmes et de documents, 35 entretiens téléphoniques ou en personne réalisés avec des employés et des membres de la direction de la sécurité publique de toutes les

régions, enquête écrite adressée à toutes les unités de gestion et inspections sur les lieux. Lors de l'évaluation des différents aspects, les évaluateurs ont utilisé des méthodes qualitatives pour analyser les données provenant de l'examen de la documentation, des entretiens et des enquêtes.

### 3.0 PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE DE PARCS CANADA

Dans le contexte du Programme de Parcs Canada, la sécurité publique se définit comme « un effort coordonné pour assurer aux visiteurs des parcs nationaux, des lieux historiques nationaux, des aires marines nationales de conservation et des canaux une expérience de séjour positive et pour minimiser les risques de blessure ou de perte. La sécurité publique comprend les mesures employées pour réduire les risques d'incidents et protéger les visiteurs contre les dangers, ainsi que des mesures à mettre en œuvre en cas d'incident exigeant une capacité de réponse en situation d'urgence. »<sup>1</sup>

Les objectifs du Programme de sécurité publique sont les suivants :

- 1) Réduire au minimum le nombre et la gravité des incidents;
- 2) Permettre à Parcs Canada d'exercer pleinement le rôle de soutien qui lui échoit à l'échelon fédéral à l'égard du Programme national de recherche et de sauvetage.

Le mandat en matière de sécurité publique est énoncé dans la *Loi sur les parcs nationaux du Canada* et la *Loi sur les aires marines nationales de conservation du Canada*. De plus, selon la Directive 4.4.3, Parcs Canada doit fournir des services de recherche et sauvetage maritimes et terrestres dans les parcs nationaux afin de réduire au minimum le nombre de décès et d'atténuer l'ampleur des blessures et de la souffrance des personnes en détresse ou s'étant égarées. Le mandat indique également qu'en bout de ligne, c'est au directeur de chaque parc qu'incombent les rôles et les responsabilités relatifs à la sécurité publique. La Directive de gestion des mesures de sécurité publique 3.1.3 (décembre 1991) mentionne l'obligation pour tous les lieux historiques de développer et d'implanter des programmes de gestion des risques afin de préserver la sécurité des visiteurs. La directive de gestion des services d'urgence 2.2.4 (1991) porte sur la planification des interventions que requiert chaque type de situation d'urgence, de cause naturelle ou humaine.

De plus, dans l'éventualité où Parcs Canada ferait l'objet de poursuites relativement à ses services de sécurité publique, c'est la *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif* régissant les poursuites contre le gouvernement fédéral au Canada, qui s'applique. La *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif* prévoit qu'un particulier peut tenir les organismes et les ministères fédéraux légalement responsables des dommages imputables à la négligence dans la prestation des services du programme.

---

<sup>1</sup> Directive de gestion de la sécurité publique 4.4.3, août 1998, Parcs Canada

Vu la nécessité pour le personnel de la sécurité publique de recevoir une formation dans plusieurs domaines, tels que l'excursion en milieu sauvage ou la survie dans tous les milieux des parcs, Parcs Canada doit, en vertu du *Code canadien du travail* et du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, se conformer à certaines normes de sécurité pour que ses employés puissent assumer efficacement leurs responsabilités.

### **3.1 CADRE DE RENDEMENT DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE**

Le cadre de rendement du Programme (Tableau 1) montre l'enchaînement de répercussions et de résultats que les activités du Programme de sécurité publique sont censées susciter. Notons que « recherche et sauvetage est un terme générique utilisé pour décrire toutes interventions lors d'un incident, soit localiser (rechercher), atteindre, stabiliser (administrer les premiers soins) et évacuer la victime vers un lieu sûr ou une installation médicale. »<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Directive de gestion de la sécurité publique 4.4.3, août 1998, Parcs Canada

**Tableau 1**  
**CADRE DE RENDEMENT DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE**

Comment			Qui	Pourquoi	
Ressources / Intrants	Activités	Extrants	Portée	Résultats à moyen terme	Résultats à long terme
Ressources en sécurité publique des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national (veuillez consulter la section portant sur les ressources du Programme dans les pages suivantes)	<p>Planification et gestion des risques, à l'échelle nationale et dans les lieux</p> <p>Élaboration de politiques / coordination horizontale</p> <p>Programmation de la prévention, à l'échelle nationale et dans les lieux</p> <p>Maintien de la capacité de recherche et sauvetage</p> <p>Prestation de services de recherche et sauvetage</p> <p>Prise de mesures pour minimiser la responsabilité juridique de l'État</p> <p>Collecte, analyse et évaluation de données et production de rapports</p> <p>Planification d'interventions d'urgence</p> <p>Représentation de Parcs Canada au conseil du Secrétariat national de recherche et de sauvetage et au conseil du comité interministériel SAR</p>	<p>Risques réduits pour le public et les visiteurs</p> <p>Politiques et directives</p> <p>Activités de prévention</p> <p>Employés équipés et formés pour fournir efficacement des services de recherche et sauvetage</p> <p>Services de recherche et sauvetage efficaces</p> <p>Programme de sécurité publique limitant la responsabilité légale de l'État</p> <p>Rapports locaux et nationaux sur les incidents et les dépenses</p> <p>Procédures et plans d'intervention d'urgence</p> <p>Participation au SNN pour la planification et la coordination du programme SAR de Parcs Canada et son arrimage au plan SAR fédéral</p>	<p><b>Clients :</b></p> <p><u>Clients/bénéficiaires</u></p> <p>-Visiteurs et visiteurs potentiels des aires patrimoniales protégées</p> <p>-Entreprises et résidents des parcs</p> <p>-Organismes fédéraux</p> <p>-Gouvernements provinciaux et administrations municipales</p> <p><b>Organismes partenaires</b></p> <p>- SNRS</p> <p>-ONG, telles que la Canadian Avalanche Association et les postes de diffusion de communiqués SMARTRISK (messages d'intérêt public)</p> <p>-Garde côtière canadienne</p> <p>-Services météorologiques</p> <p>-Corps de police provinciaux</p> <p>-Organismes de recherche et sauvetage terrestre</p>	<p>Des visiteurs autonomes prenant part à des activités qui correspondent à leur niveau de connaissances et d'habiletés</p> <p>Des visiteurs conscients des risques et bien informés sur la gestion des risques</p> <p>Des clients satisfaits des services de sécurité publique</p> <p>Des opérations de recherche et sauvetage efficaces</p> <p>La réduction de la responsabilité juridique de l'État</p> <p>La coordination du programme SAR de Parcs Canada et son arrimage aux autres programmes SAR fédéraux</p>	<p>Le nombre et la gravité des incidents survenant dans les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux réduits au minimum</p> <p>Une expérience plus sécuritaire pour les visiteurs des parcs nationaux et des lieux historiques et des canaux nationaux</p>



### **3.1.1 Ressources et intrants du Programme**

Les ressources du Programme de sécurité publique sont réparties dans les trois échelons de l'Agence, soit le Bureau national, les centres de services, ainsi que les unités de gestion et les aires patrimoniales. Les ressources du Bureau national sont affectées à la coordination, à la planification et à la mise en œuvre à l'échelle nationale des activités du Programme de sécurité publique. Les centres de services (à l'exception du Centre de services de l'Ouest du Canada) disposent de ressources limitées pour aider les diverses aires patrimoniales à s'acquitter de la planification, de la coordination et de l'examen des programmes de sécurité publique. Les unités de gestion et les aires patrimoniales sont responsables de la planification et de la prestation des services de sécurité publique offerts sur place.

Les ressources à consacrer par Parcs Canada à la sécurité publique sont évaluées en termes d'heures-personne et d'utilisation des immobilisations. Dans certains parcs (p. ex. parcs des Rocheuses), il y a des employés chargés de la sécurité publique à temps plein, alors que dans d'autres, des employés sont aussi chargés de l'application de la loi et de la conservation. En ce qui concerne les immobilisations, un véhicule peut être utilisé à plusieurs fins, y compris pour des opérations de recherche et sauvetage. Lorsqu'une opération de recherche et sauvetage dure plusieurs jours et occasionne des dépenses imprévues ou exceptionnelles, les unités de gestion peuvent recevoir du Bureau national un financement supplémentaire en vertu du crédit 120.

Le Programme est également admissible au Fonds des nouvelles initiatives (FNI) du Secrétariat national de recherche et sauvetage, à condition que l'utilisation des fonds soit approuvée. Le Fonds a pour but de soutenir les initiatives novatrices et prometteuses qui contribuent à rehausser les activités de recherche et de sauvetage au Canada.

L'Agence Parcs Canada ne dispose pas encore, à l'interne, de données fiables quant au volume et au coût des ressources qu'elle consacre au Programme de sécurité publique.

### **3.1.2 Activités et extrants du Programme**

#### **Activités de sécurité publique du Bureau national**

Le Bureau national a le mandat d'élaborer et de mettre en place des politiques et des programmes concernant l'évaluation, la gestion et le contrôle des risques pour les visiteurs et concernant la responsabilité de Parcs Canada ayant trait aux installations, aux activités récréatives et aux services offerts dans les aires patrimoniales protégées. Le Bureau national est également chargé de la gestion des projets financés par les Fonds des nouvelles initiatives en R.-S. De plus, le Bureau national a pour tâche de concevoir et de fournir une formation technique et opérationnelle aux employés participant, à un degré ou un autre, au Programme de sécurité publique de Parcs Canada et de gérer, à l'échelle nationale, les risques auxquels s'exposent les visiteurs. Le personnel du Bureau national prend part aux activités du Comité interministériel de recherche et de sauvetage (CIRS) et de ses sous-comités.<sup>3</sup> Le CIRS agit à titre de conseiller en matière de

---

<sup>3</sup> Le Comité interministériel de recherche et de sauvetage (CIRS) est une entité fédérale composée des ministères et des organismes fédéraux concernés par la recherche et le sauvetage, soit Environnement

recherche et de sauvetage auprès du ministère de la Défense, qui est le ministère directeur en recherche et sauvetage. En sa qualité de membre du CIRS, Parcs Canada veille à promouvoir la coordination et les opérations conjointes auprès des différents programmes fédéraux de recherche et sauvetage, lorsque nécessaire. Les membres du CIRS se réunissent deux fois l'an; ceux des sous-comités, quatre fois l'an. Tous les membres du CIRS, y compris Parcs Canada, jouent un rôle dans l'examen des plans et des politiques du Programme fédéral SAR et dans la production de rapports sur ces plans et politiques. Il s'agit de responsabilités collectives que se partagent les membres du CIRS.

Enfin, le Bureau national est responsable de la coordination horizontale des problèmes et des activités, de même que du suivi, de la collecte et de l'évaluation des données et de la production de rapports.

### **Activités de sécurité publique des centres de services**

Les centres de services (à l'exception du Centre de services de l'Ouest du Canada<sup>4</sup>) aident les unités de gestion dans la planification, la coordination et l'examen des plans et des services de sécurité publique. Actuellement, la capacité des centres de services à travailler avec le personnel des aires patrimoniales pour assurer une certaine uniformité dans l'élaboration des plans de sécurité publique, la gestion des risques pour les visiteurs et l'établissement des niveaux de service est assez limitée.

### **Activités de sécurité publique des unités de gestion**

Toutes les unités de gestion doivent assurer un niveau minimal de sécurité publique. La portée et l'étendue des services fournis peuvent varier de manière importante d'un parc ou d'un lieu à un autre, en fonction des saisons, de l'emplacement géographique, des activités récréatives proposées, etc. De façon générale, on peut répartir les activités de sécurité publique des unités de gestion dans quatre catégories, soit la planification, la prévention, la recherche et sauvetage et les services d'urgence.

Ce sont les directeurs des unités de gestion qui, en bout de ligne, assument la responsabilité générale de la sécurité publique dans les aires desservies par l'unité de gestion. Le directeur doit fournir la formation et le matériel nécessaires à la prestation des services de sécurité publique de niveau approprié, tel que mentionné dans le plan de sécurité publique, et établir avec les régions ou les organismes qui requièrent des services de recherche et de sauvetage supplémentaires des ententes de coopération visant à leur prêter secours.

Dans les parcs nationaux, le directeur de la conservation des ressources est également

---

Canada (Service météorologique du Canada), Pêches et Océans Canada (Garde côtière canadienne), le ministère de la Défense nationale (Forces canadiennes), l'Agence Parcs Canada, le Solliciteur général du Canada (Gendarmerie royale du Canada), et Transport Canada, et est présidé par le directeur exécutif du Secrétariat national de recherche et de sauvetage.

<sup>4</sup> Dans la région de l'Ouest, l'expertise en sécurité publique est concentrée à l'échelon des unités de gestion.

responsable de la sécurité publique, car la conservation des ressources patrimoniales englobe la sécurité publique. Le directeur de la conservation des ressources peut demander à un garde-parc de gérer une équipe de spécialistes de la sécurité publique et lui déléguer la responsabilité de la coordination et de la prestation des services de recherche et de sauvetage et des services de gestion des risques pour les visiteurs. Dans les lieux historiques et les canaux nationaux, la responsabilité de la sécurité publique incombe aux directeurs des lieux, mais ceux-ci confient généralement la tâche à leurs employés.

### Plans de sécurité publique

Chaque unité de gestion doit élaborer un plan de sécurité publique, qui comprend une évaluation des risques pour le public et les visiteurs et qui énonce les problèmes potentiels de sécurité publique, les niveaux de service et les coûts et les délais de mise en œuvre. Les unités de gestion recourent au processus de gestion des risques pour les visiteurs (GRV) pour élaborer leur plan de sécurité publique. Le Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs<sup>5</sup> propose un processus détaillé pour l'identification et l'évaluation des risques pour les visiteurs dans les parcs nationaux et les lieux historiques et les canaux nationaux et pour l'élaboration d'un plan de sécurité publique. Les plans de sécurité publique englobent également les questions d'ordre juridique, les politiques, les obligations contractuelles et la planification des interventions d'urgence en cas de sinistre.

### Prévention

La prévention est un élément clé de la sécurité publique. Selon la Directive de gestion 4.4.3 et la Directive de gestion 3.1.3, la mise en œuvre de programmes de prévention détaillés visant à minimiser les risques d'incident constitue une priorité fondamentale. De plus, la Directive 4.4.3 et la Directive 3.1.3 stipulent que l'Agence Parcs Canada est tenue de fournir aux visiteurs les renseignements leur permettant d'assurer leur propre sécurité, y compris des conseils et des mises en garde sur les dangers potentiels pouvant compromettre leur sécurité.

Les unités de gestion organisent une multitude d'activités éducatives visant à sensibiliser les visiteurs à la présence de dangers potentiels dans les aires patrimoniales. Parcs Canada considère que la sécurité est l'affaire de tous et, à cet égard, l'éducation et la sensibilisation occupent une place prépondérante. Dans cette optique, Parcs Canada incite fortement les visiteurs à s'informer au sujet des lieux qu'ils prévoient visiter et des dangers que ceux-ci comportent. Les efforts d'éducation et de sensibilisation de Parcs Canada comprennent notamment les avertissements météorologiques, les prévisions d'avalanches, les dépliants détaillés sur la randonnée pédestre et les dangers potentiels des sentiers, ainsi que les séances d'information, à l'intention des visiteurs, sur les risques associés à certaines activités.

La réduction des risques pour les visiteurs par des mesures visant à atténuer les dangers, telles

---

<sup>5</sup> Parcs Canada a publié le Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs en septembre 1996 dans le but de fournir aux employés des parcs des directives sur la manière de procéder pour effectuer une évaluation des risques, préparer un plan de sécurité publique et établir un cadre de gestion continue des plans de sécurité publique.

que la fermeture de sentiers, de pistes ou d'installations, le déclenchement contrôlé d'avalanches pour éviter que des routes ne soient ensevelies, la relocalisation d'animaux problématiques, l'installation de barrières et de clôtures pour réduire les risques de chute et la prestation de services d'enregistrement à des fins de sécurité, relève également de la prévention.

### Recherche et sauvetage

Tel que mentionné précédemment, le terme « recherche et sauvetage » réfère, de manière générale, aux interventions requises en cas d'incidents relatifs à la sécurité publique, des interventions qui varient considérablement en fonction de la gravité et des besoins. Le concept de recherche et sauvetage englobe la capacité et la disposition à intervenir, et l'opération de recherche et sauvetage proprement dite.

Grâce au Programme, nous nous assurons que notre personnel affecté à la sécurité publique possède la formation et l'équipement nécessaires pour intervenir en cas d'incident et fournir des services de recherche et sauvetage efficaces. Les employés des unités de gestion évaluent régulièrement leur capacité à mener des opérations de recherche et sauvetage afin de déterminer quelle formation et quel équipement sont requis pour la prestation des niveaux de service énoncés dans le plan de sécurité publique de leur unité. Les employés chargés de la sécurité publique doivent compléter une série de programmes de formation afin de pouvoir intervenir de façon sécuritaire et efficace en cas d'incident. À des fins de santé et de sécurité au travail, les employés chargés de la sécurité publique doivent suivre des activités de formation dans les domaines suivants : premiers soins (tous les niveaux), excursion en milieu sauvage, survie dans tous les types de milieux des parcs (jusqu'au niveau intermédiaire), gestion des substances toxiques, intervention initiale et confinement. Les employés chargés de la sécurité publique reçoivent également des cours de formation propres aux exigences de recherche et sauvetage de leurs lieux de travail et aux niveaux de service fournis. Par exemple, en milieu maritime, le personnel de recherche et sauvetage doit posséder des compétences en sauvetage en mer, alors que dans les parcs des Rocheuses, la formation comprend les techniques d'escalade et de sauvetage en milieu vertical. Dans la plupart des cas, ce sont les unités de gestion qui établissent leurs propres normes de formation et d'équipement en fonction de leurs besoins. De manière générale, cela signifie qu'il n'existe pas de normes nationales de formation et d'équipement en sécurité publique. Le Programme de sécurité publique comprend également des exercices visant à évaluer l'état de préparation du personnel quant aux différents aspects de la recherche et du sauvetage, par exemple, un programme de services de sauvetage à l'aide d'une élingue d'hélicoptère (essais-pilotes, recherche et développement, etc.).

Les employés chargés de la sécurité publique répondent aux appels à l'aide de visiteurs blessés, malades, échoués ou égarés. Le service de recherche et sauvetage est appelé à intervenir dans une multitude de situations, par exemple, pour secourir des personnes en détresse, des personnes ayant tombé dans une crevasse ou des victimes d'avalanche, ou encore pour prêter secours à d'autres organismes. Les employés du service de recherche et sauvetage sont appelés à intervenir, non seulement dans des milieux accessibles par la route mais dans tous les types de milieux de parcs où des interventions techniques sont requises, comme le sauvetage par hélicoptère ou des opérations de recherche avec des chiens. Le Programme prévoit également des opérations de sauvetage maritime dans des lieux comme le parc marin national Fathom Five et l'aire marine nationale de conservation de Gwaii Haanas.

Par le passé, les unités de gestion utilisaient deux systèmes de base de données (BRAL et MILE Plus) pour consigner les données relatives au rendement en matière de sécurité publique. Ces systèmes permettaient de recueillir des données de base sur les incidents mais n'offraient pas la possibilité d'analyser ces données. Parcs Canada s'affaire maintenant à mettre en place le Système national de suivi des incidents (SSI), qui sera accessible sur le Web et permettra l'enregistrement des données sur les incidents et la sécurité publique. L'entrée en vigueur du système est prévue pour l'été 2005. Une fois qu'il contiendra les données de toutes les unités, le SSI facilitera grandement la production de rapports sur le rendement national du Programme de sécurité publique de Parcs Canada.

### **3.2 PORTÉE DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PUBLIQUE**

Les visiteurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux sont les principaux bénéficiaires et utilisateurs des services du Programme de sécurité publique. Les services de sécurité publique bénéficient également aux résidents des parcs, de même qu'aux entreprises situées dans les parcs et à leur personnel.

Dans certaines unités de gestion, le Programme prévoit la collecte de renseignements aussi variés que l'âge, le sexe et la nationalité des victimes, les activités récréatives offertes dans le parc et le taux de participation à ces activités, le nombre d'incidents par rapport au mois, à la saison, l'endroit où l'incident s'est produit, etc. Ces renseignements sont utilisés dans le cadre du processus de gestion des risques pour les visiteurs afin de concevoir des programmes de sécurité mieux adaptés aux différents groupes de visiteurs.

D'autres utilisateurs des services de sécurité publique de Parcs Canada comprennent des entreprises offrant des services de guide, des organismes et ministères fédéraux (p. ex. GRC, Garde côtière canadienne), ainsi que les gouvernements provinciaux et les administrations municipales (p. ex. parcs provinciaux, programmes d'intervention d'urgence, corps de police municipaux). De plus, un certain nombre de ministères et organismes gouvernementaux et non gouvernementaux collaborent à la prestation des services de sécurité publique et à l'atteinte des objectifs du Programme. Parmi les organisations non-gouvernementales impliquées, mentionnons : la Canadian Avalanche Association, l'Organisation de la patrouille canadienne de ski et l'Association canadienne du canotage récréatif.

### **3.3 RÉSULTATS DU PROGRAMME**

Comme l'indique le cadre de rendement, le Programme vise, à long terme, deux résultats généraux, soit 1) réduire le nombre et la gravité des incidents dans les aires patrimoniales protégées, 2) offrir une expérience plus sécuritaire aux visiteurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux. Certains des documents administratifs de Parcs Canada reflètent la volonté d'atteindre ces deux objectifs.

Un certain nombre de résultats et d'effets escomptés à moyen terme s'ajoutent aux objectifs à long terme du Programme. Le volet prévention du Programme a pour but de réduire le nombre d'incidents en invitant, au moyen d'activités, les visiteurs à faire preuve d'une plus grande autonomie et à mieux gérer les risques. L'atteinte de ce résultat passe par une sensibilisation

accrue des visiteurs au fait que la sécurité est l'affaire de tous et qu'ils doivent être en mesure d'assumer, du moins en partie, leur propre sécurité lorsqu'ils visitent des aires patrimoniales protégées et au fait qu'ils ne doivent prendre part à des activités que s'ils possèdent les habiletés, l'expérience et l'équipement requis.

Un autre des objectifs clés du Programme est la réalisation d'opérations de recherche et sauvetage efficaces. Des opérations efficaces auraient idéalement pour effet de prévenir les décès et d'atténuer l'importance des blessures chez les victimes. Toutefois, ce n'est pas toujours le cas. Étant donné les divers facteurs (p. ex. conditions climatiques, obscurité, dangers naturels comme les risques d'avalanche) pouvant gêner les opérations de recherche et sauvetage, il serait irréaliste de juger de l'efficacité des services de recherche et sauvetage d'une unité de gestion uniquement en fonction du nombre de vies sauvées ou du nombre de blessures évitées.

La satisfaction des clients relativement aux services de sécurité publique constitue également l'un des objectifs clés du Programme. L'analyse d'un certain nombre d'enquêtes sur la satisfaction des clients à l'égard du programme (réalisées de 1995 à 1998) a révélé un degré de satisfaction élevé (au-delà de 80 %) concernant plusieurs des aspects du Programme. Le rapport d'étude recommandait d'améliorer certains aspects des services de sécurité publique, soit la sensibilisation du public aux services de sécurité, y compris les services de premiers soins, la quantité de renseignements fournis dans les différentes aires d'un lieu et les renseignements préalables aux excursions, tant ceux fournis sur les lieux que par l'intermédiaire d'autres organismes.<sup>6</sup>

D'autre part, le Programme de sécurité publique vise à minimiser la responsabilité juridique de l'État par l'intermédiaire des activités de sécurité publique menées dans chaque unité de gestion. En effectuant une meilleure gestion des risques, les unités de gestion contribuent à prémunir Parcs Canada contre d'éventuelles réclamations.

Enfin, Parcs Canada prend part aux activités du Secrétariat national de recherche et de sauvetage dans le but d'acquérir des aptitudes en coordination et en planification qui lui permettront de mener efficacement des opérations de recherche et sauvetage lors d'incidents.

#### **4.0 ASPECTS ÉVALUÉS, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS**

La présente section porte sur les aspects ayant fait l'objet d'une évaluation. Elle fournit des constatations et des recommandations fondées sur l'examen et l'analyse des fichiers de programme et des documents, et des données qu'ont permis de recueillir les entretiens avec des informateurs clés et l'enquête réalisée auprès des unités de gestion.

---

<sup>6</sup> Analyse des questions relatives à la sécurité publique dans les enquêtes sur la satisfaction des visiteurs (1995-1998), Parcs Canada, janvier 2000

**Aspect 1 : Le cadre stratégique de sécurité publique existant est adéquat et fournit l'encadrement et les directives nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre du Programme de sécurité publique.**

Problèmes potentiels :

- < Le cadre de politique existant peut ne pas correspondre aux exigences actuelles du Programme
- < Manque d'uniformité dans la planification des programmes et la prestation des services
- < Incapacité potentielle à faire preuve de diligence raisonnable

**Observations**

Le cadre stratégique du Programme de sécurité publique de Parcs Canada est constitué principalement de deux documents, soit la Directive de gestion de la sécurité publique 4.4.3, publiée en août 1998 à l'intention des parcs nationaux, et la Directive de gestion des mesures de sécurité publiques des lieux historiques et des canaux 3.1.3, parue en décembre 1991. Un certain nombre de documents d'orientation afférents, tels que le Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs, s'ajoutent à ces deux principaux documents.

La Directive de gestion 3.1.3 décrit les exigences du Programme en matière de pouvoir législatif, de rôles et de responsabilités, de mesures de sécurité, de formation et d'inspection. La Directive est fondée sur le fait qu'un grand nombre de lieux historiques nationaux sont situés en milieu urbain ou à proximité et que, par conséquent, il est facile d'accéder aux services de sécurité publique fournis par d'autres organisations. La Directive, qui date d'environ 14 ans, a été émise plusieurs années avant la parution du Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs de Parcs Canada, qui exige des unités de gestion qu'elles fondent leurs plans de sécurité publique sur une évaluation des risques et des dangers potentiels dans les aires patrimoniales. La Directive n'est pas représentative des méthodes plus récentes de planification de la sécurité publique ni des changements apportés au Programme au cours de la dernière décennie.

La Directive de gestion 4.4.3 fournit des directives plus détaillées et une orientation plus claire aux unités de gestion relativement à la prestation des services de sécurité publique dans les parcs nationaux. En plus de s'attarder aux mêmes éléments que la Directive 3.1.3, la Directive 4.4.3 fournit des procédures détaillées quant à l'élaboration des plans de sécurité publique et des activités de prévention ainsi qu'à la conduite des opérations de recherche et de sauvetage.

L'examen de la documentation du Programme et les entretiens avec des gestionnaires et des employés du Programme ont révélé la nécessité de réviser, de mettre à jour et de renforcer le cadre stratégique du Programme. Vu la nature décentralisée de Parcs Canada, le but principal du nouveau cadre stratégique devrait être d'apporter plus d'uniformité à l'échelle nationale et régionale et de rendre plus cohérents les programmes en place dans les lieux similaires, en fournissant des normes claires de planification et de formation et en établissant des niveaux de service pour les activités de prévention, pour la recherche et sauvetage et pour l'enregistrement des données. Le cadre stratégique devrait également fournir des directives sur l'élaboration des plans de sécurité publique fondés sur les risques, lesquels devraient être mis en œuvre rapidement

lorsqu'un nouveau parc ou un nouveau site historique national est créé, ainsi que sur la mise à jour régulière de ces plans.

La Directive de gestion sur l'application de la loi 2.1.9, émise en 2003, pourrait servir de modèle à la mise à jour des directives de sécurité publique. La Directive sur la loi propose des solutions à des problèmes d'uniformité et de cohérence très similaires à ceux que rencontre le Programme de sécurité publique.

### **Recommandation**

Il est recommandé de réviser, de mettre à jour et de rediffuser le cadre stratégique sur la sécurité publique, afin de fournir une orientation et des directives claires concernant les différents éléments du Programme de sécurité publique de Parcs Canada.

### **Aspect 2 : Les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national ont été bien définis.**

Problème potentiel :

- < L'absence d'une définition claire des rôles et des responsabilités pourrait compromettre l'efficacité du Programme, entraîner un dédoublement des efforts et empêcher la réalisation de tâches importantes.

### **Observations**

Les rôles et les responsabilités du personnel des unités de gestion et du Bureau national relativement au Programme de sécurité publique sont énoncés dans la Directive de gestion des mesures de sécurité publique 3.1.3 et la Directive 4.4.3. La Directive 4.4.3 fait également mention du rôle qu'exercent les centres de services en matière de sécurité publique. Tel que mentionné dans l'énoncé du Programme, c'est aux directeurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux qu'incombe en bout de ligne la responsabilité globale de la sécurité publique. Sous la supervision du directeur, les gestionnaires de la Conservation des ressources ont la responsabilité globale de veiller à ce que les activités de collecte de données, d'évaluation des risques, de planification et les autres opérations soient bien effectués. Les employés des centres de services ont pour tâche d'assister les unités de gestion dans la planification, la coordination et la révision des programmes de sécurité publique en leur offrant une expertise-conseil. Le Bureau national a le mandat d'établir, à l'échelle nationale, des politiques sur la prévention, la gestion des risques pour les visiteurs, la sécurité publique et la recherche et le sauvetage, de fournir des directives de planification et des normes et de développer des outils techniques et des indicateurs de rendement destinés à être utilisés dans les unités de gestion.

L'efficacité du Programme de sécurité publique repose sur la capacité des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national à bien exercer leurs responsabilités respectives. Dans l'Est du Canada, les centres de services sont davantage impliqués dans la sécurité publique que dans les centres de l'Ouest. Les unités de gestion de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario comptent énormément sur les centres de services pour leur fournir une expertise et des conseils.



Les centres de services offrent des conseils sur l'élaboration et la révision des plans de sécurité publique, les méthodes d'évaluation des risques et la formation et l'enseignement. La plupart des employés interviewés dans l'Est du Canada soutiennent que les centres de services constituent une ressource importante pour les unités de gestion et qu'il est fort probable qu'un arrêt des services compromettrait la gestion et, éventuellement la qualité, de leurs programmes de sécurité publique. Il s'agit d'une situation susceptible de survenir plus particulièrement dans les aires patrimoniales de moindre envergure, où les ressources en sécurité publique sont moins nombreuses ou non spécialisées. L'apport des centres de services à l'administration des programmes de sécurité publique de ces unités de gestion est incontestable (uniformisation de la planification, de l'évaluation des risques et d'autres données, etc.).

Dans l'Ouest, les ressources en sécurité publique sont concentrées dans les unités de gestion; par conséquent, les interactions avec les centres de services pour des questions de sécurité publique sont quasi inexistantes. Depuis que le poste de spécialiste de la sécurité publique a été aboli il y a cinq ans, les unités de gestion de l'Ouest du Canada recourent au Réseau de sécurité publique de leur région, qui fournit des solutions aux problèmes courants et des méthodes uniformisées de résolution de problèmes. Les opinions des employés interviewés dans les parcs des Rocheuses divergent quant à l'efficacité du Réseau à fournir des solutions consensuelles aux problèmes horizontaux. Certains prétendent que le Réseau ne constitue pas une alternative efficace au rôle que jouait les spécialistes en sécurité publique des centres de services.

Il arrive que des unités de gestion, de toutes les régions du Canada, sollicitent l'équipement des spécialistes en recherche et sauvetage des parcs des Rocheuses ou encore leur assistance pour mener des opérations de recherche et sauvetage, dispenser des cours de formation, établir des normes, etc.

Il semblerait que les relations qu'entretiennent les unités de gestion avec le Bureau national soient principalement axées sur l'éclaircissement de questions relatives aux politiques et sur l'échange de renseignements.

L'évaluation a démontré la nécessité et la possibilité de renforcer les rôles et les responsabilités qu'exercent les centres de services et le Bureau national dans la mise en œuvre du Programme à l'échelle nationale. Selon les employés interviewés, le Bureau national devrait fournir un cadre stratégique et d'orientation global et établir des normes uniformes en ce qui concerne la formation de base, les activités de prévention et les processus de planification et de gestion des risques. La planification stratégique, le contrôle du rendement du Programme et la production de rapports, de même que la coordination des activités de Parcs Canada avec celles d'autres agences nationales, pourraient également incomber au Bureau national. Les employés interviewés réfèrent au récent « exercice sur table », que le Bureau national a contribué à faciliter dans bon nombre d'unités de gestion comme un bon exemple du rôle et de la contribution du Bureau national à l'égard du Programme.

Les centres de services, quant à eux, pourraient avoir pour rôle de coordonner l'application des politiques dans les régions sous leur supervision, de déterminer quelles sont les formations requises à l'échelle provinciale, de fournir des conseils pratiques sur la planification et l'évaluation des risques, et d'aider les unités de gestion à évaluer leurs activités de prévention et

leurs opérations de recherche et sauvetage et à analyser les données d'incidents à des fins de planification.

Il existe de bons modèles au sein de Parcs Canada dont le Programme de sécurité publique pourrait s'inspirer pour bâtir un réseau national de sécurité publique efficace. Tel que mentionné précédemment, la méthode utilisée dans l'application de la loi pourrait servir de modèle pour définir les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national. Le Comité et réseau national de gestion des feux de Parcs Canada constitue un autre exemple de modèle multidisciplinaire efficace sur lequel le Programme de sécurité publique pourrait se fonder.

### **Recommandation**

Il est recommandé que Parcs Canada révise et définisse clairement les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national dans un nouveau cadre stratégique du Programme. De plus, il est recommandé de renforcer les rôles et les responsabilités d'assistance des centres de services et du Bureau national à l'égard des unités de gestion quant à la capacité des ces dernières à respecter le processus de diligence raisonnable dans l'administration de leurs programmes de sécurité publique.

### **Aspect 3 : Les plans de sécurité publique et processus d'évaluations des risques mis à jour et mis en oeuvre dans toutes les unités de gestion.**

Problèmes potentiels :

- < Une insuffisance de plans actualisés fondés sur les risques pourrait sérieusement compromettre l'efficacité et l'efficience du Programme
- < Une inaptitude à respecter le processus de diligence raisonnable pourrait accroître la responsabilité juridique de Parcs Canada

### **Observations**

La Directive de gestion 4.4.3 (parcs nationaux) et la Directive de gestion 3.1.3 (lieux historiques nationaux) stipulent que les parcs et les lieux historiques sont tenus d'élaborer un plan de sécurité publique qui précise les services de sécurité à fournir. La Directive 4.4.3 stipule également que les parcs doivent utiliser le Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs (GRV) à titre de référence pour mener l'évaluation sur les dangers potentiels préalable à la planification et la prestation des services. Les plans doivent être mis à jour régulièrement.

Les résultats de l'enquête et des entretiens révèlent que des plans de sécurité sont en vigueur dans 23 aires patrimoniales et unités de gestion mais que 13 n'en ont pas. Des 23 plans de sécurité en vigueur, plusieurs n'ont pas été mis à jour au cours des cinq dernières années. Certaines des 13 aires patrimoniales et unités de gestion n'ayant encore aucun plan en sont au stade de l'élaboration ou de l'achèvement de leur plan. Les unités de gestion devaient joindre une copie de leur plan de sécurité publique au document d'enquête. De celles qui ont répondu, 15 ont fourni une copie de leur plan. Une analyse de ces plans a démontré que les plans les plus récents (ceux

élaborés au cours des cinq ou six dernières années) sont fondés sur les risques, énoncent les activités de prévention et les niveaux de service prévus et s'inscrivent dans une approche multidisciplinaire de prestation de services.

Les employés interviewés et les aires patrimoniales et unités de gestion interrogées dans le cadre de l'enquête ont souvent invoqué le manque de ressources et de savoir-faire ou d'autres priorités pour justifier l'absence de plan ou de mise à jour du plan existant. Ils soutiennent également que le processus d'évaluation des risques est trop lourd et trop complexe, particulièrement pour les aires patrimoniales de moindre envergure, et ce, même si le Manuel de la GRV fournit des renseignements approfondis à ce sujet. Les employés interviewés avaient le sentiment que leur unité n'avait pas besoin d'appliquer le processus de GRV pour planifier la sécurité publique ou qu'elle ne disposait pas des ressources nécessaires pour le faire. En vue de fournir une assistance aux unités de gestion, le Bureau national devrait rationaliser le Manuel de la GRV afin d'en faire un outil plus accessible et offrir des conseils en planification, soit directement, soit par l'intermédiaire des centres de services.

L'évaluation nous amène à la conclusion que l'insuffisance de plans de sécurité publique approuvés et mis à jour pourrait compromettre l'efficacité du programme et l'aptitude des unités de gestion à respecter pleinement le processus de diligence raisonnable. Les plans de sécurité publique doivent être révisés au moins à tous les deux ou trois ans afin mettre à jour le profil de risque en matière de la sécurité des personnes qui visitent les lieux. Jusqu'à maintenant, ce sont principalement l'expérience des employés chargés de la sécurité publique et leur compréhension intuitive des enjeux relatifs à la sécurité des visiteurs qui ont permis à Parcs Canada d'atteindre les objectifs du Programme de sécurité publique, malgré les insuffisances rencontrées en matière de planification.

### **Recommandation**

Il est recommandé d'exiger de toutes les unités de gestion qu'elles possèdent un plan de sécurité publique approuvé fondé sur une évaluation des dangers potentiels pouvant compromettre la sécurité publique dans les parcs et les lieux historiques. De plus, les unités de gestion devraient être tenues de mettre à jour leur plan de sécurité régulièrement, tel que stipulé dans le cadre stratégique du Programme.

**Aspect 4 : Uniformité des normes nationales de formation de base en sécurité publique, y compris les normes de santé et sécurité au travail. Les unités de gestion appliquent de manière uniforme les normes adoptées dans le cadre de leurs programmes de sécurité publique.**

Problèmes potentiels :

- < Manque d'uniformité des normes de formation de base en ce qui concerne la prestation de service
- < Non-respect des exigences du Code canadien du travail en matière de santé et de sécurité au travail
- < Manque d'uniformité dans l'application des normes

## Observations

La Directive de gestion 4.4.3 (parcs nationaux) stipule que les normes minimales de premiers soins auxquelles doivent se conformer les employés responsables de la sécurité publique doivent être établies en fonction des besoins et des niveaux de service décrits dans le plan de sécurité publique. Le directeur doit veiller à ce que les activités de formation appropriées soient dispensées et renouvelées lorsque nécessaire. La Directive de gestion 3.1.3 (lieux historiques nationaux) stipule que le directeur a la responsabilité de s'assurer que tous les employés reçoivent la formation nécessaire en sécurité et qu'ils maintiennent à jour leurs connaissances. À chaque année, les employés doivent recevoir de la formation portant, entre autres, sur les procédures de sauvetage et de premiers soins en cas d'incendie ou d'accident, sur l'entretien et l'utilisation des dispositifs de sécurité, et sur l'information que contient le plan de sécurité publique.

L'établissement de normes de formation pour le personnel chargé de la sécurité publique, tant sur le plan de la prestation de service que de la santé et sécurité au travail, est une tâche complexe vu la diversité des programmes et les exigences de formation particulières du Code canadien du travail. Nous nous sommes penchés, dans le cadre de cette évaluation, sur le degré d'uniformité nationale des normes de formation en matière de sécurité publique, y compris les normes en santé et sécurité au travail, et avons tenté de déterminer jusqu'à quel point les unités de gestion appliquaient les normes qu'elles ont elles-mêmes établies dans le cadre de leurs programmes de sécurité publique.

Selon les entretiens et la documentation du Programme, à l'heure actuelle les unités de gestion établissent leurs propres normes de formation en fonction des exigences du milieu, des types d'activités proposés aux visiteurs et du nombre de visiteurs qui se rendent sur les lieux. Par exemple, pour le sauvetage en milieu vertical, les parcs des Rocheuses ont adopté les normes et les procédures de l'Association des guides de montagne canadiens, qui couvrent le leadership et l'équipement. D'une manière informelle, les unités de gestion apprennent les unes des autres et certaines adoptent, s'il y a lieu, les normes de formation et d'équipement des autres unités de gestion. Par exemple, les unités de gestion qui gèrent des milieux marins adoptent les normes locales (p. ex. celles du Power Squadron) ou celles en place dans les autres parcs marins.

Toutefois, dans les lieux et les parcs de moindre envergure, où les gardes-parcs chargés de la sécurité publique doivent accomplir un grand nombre de tâches et, par conséquent, maintenir à jour leur formation dans une multitude de domaines, l'application des normes de formation présente un défi. Dans certains lieux, c'est le roulement élevé du personnel qui pose problème, car il entraîne des besoins continus de formation et soumet les effectifs restreints à une forte pression. Dans l'application des normes de formation, les parcs du Nord doivent faire face au défi que pose la diversité des compétences nécessaire à la prestation de service en milieu nordique. La gamme des compétences requises est grande et comprend, notamment, la survie avancée en milieu arctique, les techniques de ski et d'alpinisme, et le maniement d'une motoneige et d'une embarcation.

En ce qui concerne les normes de formation en santé et sécurité au travail, chaque unité de gestion détermine les normes à appliquer en fonction des tâches de son personnel de sécurité publique et des exigences du Code canadien du travail.

Dans l'ensemble, l'évaluation a démontré un manque de coordination nationale dans l'établissement des normes de formation relatives aux différents programmes. Elle a également révélé le manque de lignes directrices nationales et l'absence d'un cadre d'établissement des normes au niveau des unités de gestion, ce qui pourrait amener les parcs et les lieux similaires à adopter des normes différentes en matière de formation, par exemple en ce qui concerne les cours de premiers soins. Bien que le manque d'uniformité des normes de formation ne compromette pas nécessairement l'efficacité du Programme, il pourrait entraîner une variation importante des niveaux de service fournis dans les lieux similaires. Les personnes interviewées croient que le Bureau national et les centres de services devraient contribuer davantage à l'établissement et à l'application de normes nationales conformes aux exigences de la formation en sécurité publique. Une nouvelle directive du Programme de sécurité publique portant sur la formation nationale pourrait clarifier le rôle du Bureau national dans l'établissement de normes et de lignes directrices correspondant aux devoirs des employés et à leur participation au Programme. La Directive sur l'application de la loi pourrait servir de modèle à cet égard. Les centres de services pourraient fournir des renseignements aux unités de gestion en ce qui concerne les exigences provinciales et les méthodes de formation régionales et les aider à déterminer les moyens par lesquels elles pourraient se conformer à ces exigences. Les unités de gestion seraient toujours responsables d'évaluer les dangers et les risques professionnels associés et de fournir la formation requise conformément aux exigences de santé et sécurité au travail du Code canadien du travail.

### **Recommandation**

Il est recommandé que le Bureau national fournisse, par l'intermédiaire d'une nouvelle directive de gestion du Programme de sécurité publique, des lignes directrices claires quant à l'établissement de normes de formation de base en sécurité publique. La directive devrait clarifier le rôle d'assistance des centres de services à l'égard des unités de gestion en ce qui concerne l'établissement et l'implantation des normes de formation. De plus, il est recommandé d'exercer un contrôle continu afin de s'assurer que les normes de formation du Programme soient appliquées de façon uniforme dans toute l'Agence.

**Aspect 5 : Des niveaux de service appropriés ont été établis dans le cadre du Programme de sécurité publique. Le Programme permet et continuera de permettre la prestation des niveaux de service établis.**

#### Problèmes potentiels

- < Des niveaux de service inappropriés ou l'incapacité d'atteindre les niveaux de service établis pourraient éventuellement compromettre la sécurité des visiteurs
- < Incapacité de se conformer à un processus de diligence raisonnable

## Observations

La Directive de gestion 4.4.3 définit les niveaux de service comme « des énoncés descriptifs des services fournis au public conformément aux besoins des visiteurs ou aux exigences des politiques et directives. Les niveaux de service se définissent généralement en des termes quantitatifs et qualitatifs. » La Directive stipule que c'est aux directeurs des parcs nationaux et des lieux historiques nationaux qu'incombe la responsabilité de veiller à ce que les niveaux et les types de services de sécurité fournis soient appropriés. En 1995, les parcs des Rocheuses ont produit un document intitulé « Les niveaux de service pour la sécurité des visiteurs », à titre de document d'orientation pour l'établissement des niveaux de service requis dans le cadre des programmes de sécurité publique. Le document porte sur les différents aspects du Programme de sécurité publique et les niveaux de service s'y rattachant, soit l'évaluation des risques, la planification, les divers éléments de la prévention, la recherche et le sauvetage et la communication.

Les niveaux de service de sécurité publique sont établis par les directeurs de la Conservation des ressources, ou par leurs délégués, et soumis à l'approbation du directeur. Un processus qui fait partie intégrante du plan de sécurité. Les directeurs apportent également une perspective financière aux activités de l'unité de gestion et contribuent à l'adoption d'une approche interfonctionnelle dans la prestation des services de sécurité aux visiteurs.

L'évaluation a révélé que les unités de gestion qui possèdent un plan de sécurité publique intègrent généralement l'établissement des niveaux de service au processus de planification. La pertinence des niveaux de service est intimement liée à la qualité du processus d'évaluation des risques pour les visiteurs, lequel est fondé sur les dangers pouvant compromettre la sécurité des visiteurs, les taux de participation aux activités et les taux d'incidents. Il est possible que les parcs et les lieux qui n'ont pas, depuis les trois dernières années, procédé à une évaluation des risques ou qui ne disposent pas de données de sécurité publique fiables, fournissent des niveaux de service inappropriés ou inadaptés aux milieux dans lesquels ils sont offerts. De plus, comme il n'existe pas de méthode officielle récente et bien documentée, il se peut que les unités de gestion soient incapables de se conformer à un processus de diligence raisonnable en ce qui concerne la prestation des services.

La disponibilité des ressources a également une incidence sur l'établissement des niveaux de service ou la capacité d'atteindre ceux en place. La plupart des unités de gestion qui doivent composer avec une insuffisance de ressources collaborent avec d'autres organismes pour pouvoir fournir des niveaux de service plus élevés que ceux que Parcs Canada est en mesure d'offrir.

L'uniformité des niveaux de service offerts dans les parcs et les lieux similaires, y compris la capacité d'intervenir en cas d'incident, influent sur la capacité des unités de gestion à se conformer à un processus de diligence raisonnable. Tel que mentionné dans la section portant sur les rôles et les responsabilités, le Bureau national a la responsabilité, conformément aux politiques et aux directives existantes, d'établir des normes nationales à l'intention des unités de gestion. Les centres de services pourraient aider les unités de gestion à répondre aux exigences provinciales, à établir des ententes avec d'autres organismes et à définir les normes et de formation et d'équipement. Par exemple, dans les parcs marins nationaux et les AMNC, des normes doivent être adoptées relativement à l'achat de bateaux et à la formation des conducteurs

de bateau. Des normes communes contribueraient à accroître le niveau d'uniformité dans les unités de gestion qui gèrent des milieux marins.

Les entretiens avec des employés des unités de gestion indiquent que, dans l'ensemble, Parcs Canada a, à l'heure actuelle, la capacité de fournir les niveaux de service établis et que les unités de gestion sont en mesure de faire preuve de diligence raisonnable, par exemple, en fermant des sentiers ou pistes lorsque nécessaire, en informant les visiteurs des risques, etc. Toutefois, vu le vieillissement des employés chargés de la sécurité publique dans les unités de gestion qui requièrent des employés certifiés et hautement qualifiés, il se peut que ce ne soit pas toujours le cas. Dans certains lieux, le roulement élevé du personnel compromet la capacité des unités de gestion à fournir des services de sécurité publique. Le roulement du personnel entraîne des besoins continus en matière de formation, soumet les effectifs restreints à une forte pression et occasionne des périodes de transition pendant lesquelles les employés qualifiés en sécurité publique sont peu nombreux.

Enfin, il apparaît nécessaire de mieux informer les visiteurs quant aux types et aux niveaux de service offerts dans les lieux qu'ils prévoient visiter. La plus grande partie de cette information pourrait être communiquée d'abord et avant tout par le biais du site Web de Parcs Canada, mais aussi éventuellement par l'envoi de trousseaux par la poste ou par l'entremise d'agents de voyage, de services de guide ou par d'autres moyens. Les visiteurs, particulièrement ceux qui prennent part à des activités à risque élevé, doivent être bien renseignés avant de visiter des parcs nationaux dans des endroits reculés, comme ceux du Grand Nord, où la capacité de l'Agence à mener des opérations de recherche et sauvetage est limitée. Actuellement, Parcs Canada ne dispose que de très peu de données pour évaluer son efficacité à transmettre aux visiteurs l'information requise en matière de sécurité publique.

### **Recommandation**

Il est recommandé que les unités de gestion établissent, conformément au processus d'évaluation des risques, les niveaux de service de leurs plans de sécurité publique, s'assurent de pouvoir les atteindre et fassent connaître ces niveaux de service à leurs visiteurs. De plus, il est recommandé que le Bureau national mette en place une méthode nationale et que les centres de services contribuent à la planification et à l'évaluation des plans de sécurité publique.

### **Aspect 6 : Les activités de prévention en sécurité publique sont planifiées en fonction de l'emplacement géographique du lieu, de la gammes des activités offertes et du type de visiteurs.**

#### Problèmes potentiels

- < Activités de prévention inadéquate ou inappropriées
- < Incapacité d'atteindre les objectifs du Programme

## Observations

Tous les efforts destinés à réduire les risques ou les probabilités d'incidents relèvent de la prévention. En raison des risques naturels que comportent les aires les plus fréquentées et les zones d'arrière-pays d'un grand nombre d'unités de gestion, et de leur éloignement ou du fait qu'elles soient difficilement accessibles en cas d'incident, il est impératif que la prévention occupe une place cruciale dans le Programme de sécurité publique. Selon la Directive 4.4.3, il est prioritaire que Parcs Canada mette en oeuvre des programmes complets de prévention des incidents et de gestion des risques pour les visiteurs, afin de minimiser le risque de pertes. Il est également primordial que Parcs Canada fournisse aux utilisateurs des parcs les renseignements et les conseils qui les aideront à choisir et à planifier des activités récréatives correspondant à leurs aptitudes physiques, à leurs habiletés techniques, ainsi qu'aux vivres et aux équipements dont ils disposent.

Les unités de gestion planifient et offrent un gamme d'activités de prévention. Ces activités ont pour but de sensibiliser les visiteurs aux dangers potentiels que comportent les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux, de leur indiquer les comportements à adopter pour éviter les blessures ainsi que les mesures actives à prendre pour minimiser les dangers pouvant compromettre leur sécurité.

Les programmes de sensibilisation et d'éducation incluent les explications sur la signalisation, les séances d'orientation obligatoires et volontaires – y compris des vidéos et des conférences à l'intention des visiteurs, des communautés, des employeurs et des employés locaux – les babillards d'information, les prévisions d'avalanche, les dépliants, etc. Les mesures actives comprennent l'inspection des installations, l'entretien des sentiers et des pistes, l'installation de rampes et de clôtures, la restriction de l'accès au public en fonction des dangers et des risques observés, etc.

Pour être efficaces, les activités de prévention doivent être fondées sur une évaluation régulière des risques pour la sécurité et sur une communication de ces risques aux visiteurs. Il importe, pour ce faire, de tenir compte d'un certain nombre de facteurs, dont les données relatives à l'incident, les taux et les tendances en matière de participation, et les nouvelles activités. L'évaluation a démontré que les unités de gestion qui possèdent un plan de sécurité publique ou qui effectuent régulièrement la mise à jour de leur plan ont une méthode de planification des activités de prévention plus précise et plus stratégique. Selon les observations effectuées dans le cadre de l'évaluation, le Bureau national aurait tout intérêt à mettre en place une méthode nationale stratégique de planification de la prévention et d'identification des risques que peut comporter le Programme. Ici aussi, il faudrait disposer de données nationales en matière d'incidents et d'évaluation des risques pour pouvoir vérifier les hypothèses sur lesquelles reposent le Programme et réagir de manière proactive aux défis que pose la sécurité des visiteurs. L'absence actuelle de données sur les incidents et de données stratégiques nationales fiables a pour effet de limiter la capacité du Programme à permettre une planification stratégique du volet prévention.

De plus, l'évaluation a révélé que peu d'unités de gestion évaluent réellement leurs activités de prévention pour déterminer dans quelle mesure elles produisent les résultats escomptés et contribuent à réduire le nombre d'incidents et à minimiser les risques pour les visiteurs. Les



personnes interviewées ont invoqué le manque de ressources et d'expertise pour justifier l'absence d'évaluation des programmes de prévention. Aussi, en plus d'assister les unités de gestion relativement à l'attribution des rôles et des responsabilités, les centres de services pourraient les aider à évaluer leurs programmes de prévention. En collaboration avec le Bureau national, les centres de services pourraient fournir aux unités de gestion une méthodologie et des modèles uniformisés et les soutenir de façon continue dans l'évaluation de leurs programmes de prévention. Le Bureau national et les centres de services devraient également fournir du matériel d'évaluation des risques, axé sur les besoins des équipes de gestion de l'unité et sur leurs responsabilités dans le contexte du Programme de sécurité publique.

Enfin, la programmation de la sécurité publique devrait également participer d'une approche interfonctionnelle de prévention qui orienterait les activités de conservation des ressources, de mise en valeur du patrimoine et de communication vers le maintien de la sécurité publique. Cette approche contribuerait grandement à augmenter la capacité de Parcs Canada à joindre les visiteurs et à leur transmettre des messages relatifs à sécurité publique.

### **Recommandation**

Il est recommandé que les unités de gestion s'engagent à planifier des activités de prévention parallèlement à la mise à jour et à la réécriture régulières de leurs plans de sécurité. La planification de la prévention doit être faite en fonction du processus d'évaluation des risques et être fondée sur une analyse des données de sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion, les centres de services et le Bureau national travaillent ensemble à l'élaboration d'une approche stratégique nationale en matière de programme de prévention et d'évaluation des résultats de programmes.

### **Aspect 7 : Exactitude des données d'incidents relatifs à la sécurité publique : définition, normes et processus**

#### Problèmes potentiels

- < Absence de données de sécurité publique fiables
- < Incapacité à déterminer l'efficacité du Programme et à allouer les ressources efficacement
- < Incapacité à produire des rapports sur le rendement du Programme

### **Observations**

L'exactitude des données nationales sur les incidents et sur leur gravité est essentielle en ce qu'elle permet d'effectuer le suivi de la sécurité des visiteurs au fil du temps et de déterminer si les taux d'incidents augmentent ou diminuent. Ces données sont indispensables pour établir les objectifs d'un programme et les attentes en matière de rendement, décider de la répartition des ressources, évaluer le rendement d'un programme et produire des rapports. Afin de disposer de données fiables sur les incidents relatifs à la sécurité publique, les unités de gestion doivent s'entendre sur la définition du terme incident et sur les normes à adopter pour s'assurer que les données nationales recueillies sur la sécurité des visiteurs soient utiles.

La Directive de gestion de la sécurité publique 4.4.3 définit un incident comme « un événement imprévu pouvant entraîner des blessures ou des pertes matérielles découlant de l'action ou de la réaction d'un objet, d'un animal sauvage ou d'une personne ». Cependant, la Directive ne fournit aucune norme de contrôle ou de production de rapports en ce qui concerne le signalement des incidents. De manière générale, ce sont les unités de gestion qui déterminent quels incidents ajouter ou non à leur base de données, ce qui a pour résultat de faire varier de manière importante les données consignées d'une unité à l'autre. Par exemple, certaines unités de gestion enregistrent tous les accidents de la route qui ont nécessité leur intervention, comme des incidents relatifs à la sécurité publique, alors que d'autres n'enregistrent que ceux impliquant une collision avec un animal sauvage. Tous les accidents de la route n'impliquent pas nécessairement des visiteurs, par conséquent, les taux d'incidents réels peuvent ne pas refléter avec exactitude l'état de la sécurité des visiteurs dans les parcs et les lieux historiques. Le fait que certaines unités de gestion recueillent les données en fonction de la l'année civile plutôt qu'en fonction de l'exercice financier (comme le font la plupart des unités de gestion), tel que requis pour la production de rapports administratifs, est un autre exemple de ce qui contribue à faire varier les données.

Actuellement, Parcs Canada est en mesure d'enregistrer les données de sécurité au niveau des unités de gestion, mais pas à l'échelle nationale. Parcs Canada reconnaît l'existence de ce problème et travaille présentement à mettre en place le Système national de suivi des données (SSI), qui devrait régler la question des normes et de la qualité des données. Le SSI fonctionnera au moyen d'un code de couleurs qui permettra de classer les incidents par catégorie selon leur gravité. Ainsi, Parcs Canada pourra produire des rapports exacts sur les taux d'incidents et la gravité des incidents. Voici ce à quoi correspondront les catégories : vert (aucune blessure ou blessures ne mettant pas la vie en danger), jaune (blessures pouvant mettre la vie en danger), rouge (blessures mettant la vie en danger) et noir (décès). L'entrée en vigueur du SSI est prévue pour l'été 2005. Le SSI devrait permettre l'analyse des données sur les incidents et la production de rapports à l'échelle nationale. Parcs Canada pourra alors utiliser ces données pour dresser des rapports sur la sécurité des visiteurs et le rendement global du Programme au sein de l'Agence.

Dans le cadre de cette évaluation, une enquête a été réalisée auprès des unités de gestion qui, pendant la période allant de 1998-1999 à 2002-2003, ont utilisé le système de codes de couleur pour classer les données recueillies en matière d'incident. Ces données excluaient les incidents survenus à l'extérieur des limites du parc mais pour lesquels le parc a été appelé à porter assistance à un autre organisme. L'enquête visait également à déterminer le niveau de confiance des unités de gestion à l'égard des données, en fonction de la disponibilité des dossiers à l'appui. Vingt-et-un des répondants ont indiqué un « niveau de confiance élevé » (dossiers complets), quinze ont indiqué un « niveau de confiance modéré » (dossiers partiels ou complets pour certaines données), et un répondant, un « niveau de confiance faible » (données non pertinentes). Il est important de mentionner que ces données n'ont pas été vérifiées à partir des dossiers de l'unité de gestion interrogée.

La capacité des unités de gestion à être informées de tous les incidents et à les consigner affecte également la fiabilité des données relatives aux incidents. Cela pose problème surtout lorsque d'autres organismes, comme la Garde côtière, la GRC ou des autorités provinciales, interviennent lors d'un incident. Certains employés interviewés ont dit ne pas être avisés de tout incident survenant dans leur aire patrimoniale. De même, les unités de gestion n'ont pas toutes établi des ententes leur permettant d'obtenir des autres organismes ou instances appelés à intervenir, des

données concernant les incidents qui surviennent dans les aires patrimoniales relevant de leur juridiction.

### Taux d'incidents relatifs à la sécurité publique, de 1998-1999 à 2002-2003

Catégories de blessures	Exercice					Total
	2002-2003	2001-2002	2000-2001	1999-2000	1998-1999	
Aucune blessure ou blessure ne mettant pas la vie en danger	1 460	1 462	1 480	1 353	1 400	7 155
Blessure pouvant mettre la vie en danger	88	114	105	104	133	544
Blessure mettant la vie en danger	51	52	67	65	51	286
Décès	32	36	19	34	40	161
<b>Total</b>	<b>1 631</b>	<b>1 664</b>	<b>1 671</b>	<b>1 556</b>	<b>1 624</b>	<b>8 146</b>

Les données sur les incidents relatifs à la sécurité publique présentées dans le tableau ci-dessus montrent que, dans l'ensemble, le taux d'incident est demeuré constant au cours des cinq dernières années et que la plupart des incidents impliquent des blessures mineures ou ne mettant pas la vie en danger. La majorité des décès et des blessures mettant la vie en danger ont été rapportées par les parcs des Rocheuses, en Alberta et en Colombie-Britannique, où les visiteurs s'engagent dans des activités à risque élevé dans l'arrière-pays, comme le ski ou les différentes formes d'escalade. Les unités de gestion s'efforcent de réduire le nombre des blessures graves et des décès en prenant des mesures de prévention et en fournissant des services de recherche et sauvetage, tout en sachant très bien, toutefois, qu'il est peu probable que le nombre d'incidents puisse être réduit à zéro. D'autre part, comme les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux du Canada accueillent chaque année 26 millions de visiteurs, les chiffres ci-dessus indiquent que, malgré tout, les visiteurs bénéficient d'un niveau de sécurité très élevé.

#### Recommandation

Il est recommandé que le Système national de suivi des incidents soit adopté et implanté de façon intégrale dans toutes les unités de gestion. De plus, il faut établir des normes pour assurer l'uniformité de la cueillette de données en matière d'incidents relatifs à la sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion établissent, avec les autres organismes et ministères fédéraux et les autres organismes compétents, des ententes en vue d'acquérir des données relatives à la sécurité publique dans les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux.

## 5.0 CONCLUSION ET RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

L'évaluation effectuée portait sur le cadre stratégique du Programme de sécurité publique et les aspects relatifs à sa gestion et son administration. Certes, ce rapport recense plusieurs secteurs nécessitant des améliorations et des renforcements. Toutefois, les entretiens réalisés nous permettent de croire que le Programme permet de gérer efficacement les risques pour la sécurité publique dans les parcs nationaux et les lieux historiques nationaux et d'offrir aux visiteurs

l'occasion de vivre une expérience agréable dans un environnement des plus sécuritaires. Les membres du personnel responsables de la mise en oeuvre du Programme sont consciencieux et hautement qualifiés. Ils connaissent bien les risques que comportent leurs aires patrimoniales et les façons d'atténuer ces risques pour assurer la sécurité des visiteurs. Néanmoins, compte tenu du vieillissement des effectifs et des départs à la retraite prévisibles, il est impératif que Parcs Canada assure la relève, particulièrement dans les aires nécessitant des mesures de sécurité publique très spécialisés, tels que les milieux marins et ceux où il se fait des opérations de sauvetage vertical.

L'examen des aspects évalués a démontré la nécessité de mettre à jour et de transmettre le nouveau cadre stratégique du Programme à tous les centres de services et unités de gestion. Il faudra également veiller à améliorer et mieux documenter les processus de planification de programmes et de production de rapports du Programme afin qu'ils soient conformes à un processus de diligence raisonnable. De plus, il faudra mettre l'accent sur la prestation de services de prévention, mieux déceler les tendances en matière de participation des visiteurs aux activités et voir à donner une orientation efficace aux activités de sensibilisation et au matériel éducatif. Force nous est de constater, au terme de cette évaluation, qu'il faudrait normaliser la formation de base et les systèmes de suivi et de production de rapports en ce qui a trait aux incidents relatifs à la sécurité publique.

## **Recommandations**

1. Il est recommandé que le cadre stratégique de sécurité publique soit révisé, mis à jour et rediffusé en vue de fournir une orientation et des directives claires relativement aux différents éléments du Programme de sécurité publique de Parcs Canada.
2. Il est recommandé que Parcs Canada révisé et redéfinisse les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national dans un nouveau cadre stratégique du Programme.
3. Il est recommandé d'exiger des unités de gestion qu'elles possèdent un plan de sécurité publique approuvé, fondé sur une évaluation des dangers potentiels pouvant compromettre la sécurité publique dans les parcs et les lieux historiques. De plus, les unités de gestion devraient être tenues de mettre à jour leur plan de sécurité régulièrement, tel que stipulé dans le cadre stratégique du Programme.
4. Il est recommandé que le Bureau national fournisse, par l'intermédiaire d'une nouvelle directive de gestion du Programme de sécurité publique, des lignes directrices claires quant à l'établissement de normes pour la formation de base en sécurité publique.

De plus, il est recommandé d'exercer un contrôle continu afin de s'assurer que les normes de formation du Programme sont appliquées de façon uniforme dans toute l'Agence.

5. Il est recommandé que les unités de gestion établissent, conformément au processus d'évaluation des risques, les niveaux de service de leurs plans de sécurité publique, s'assurent qu'elles sont en mesure de les atteindre et fassent connaître ces niveaux de service à leurs visiteurs.

6. Il est recommandé que les unités de gestion s'engagent à planifier des activités de prévention parallèlement à la mise à jour et à la réécriture régulières de leurs plans de sécurité. La planification de la prévention doit être faite en fonction du processus d'évaluation des risques et être fondée sur une analyse des données de sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion, les centres de services et le Bureau national travaillent ensemble à l'élaboration d'une approche stratégique nationale en matière de programme de prévention et d'évaluation des résultats de programmes.
  
7. Il est recommandé que le Système national de suivi des incidents soit adopté et implanté de façon intégrale dans toutes les unités de gestion. De plus, il faut établir des normes pour assurer l'uniformité de la cueillette de données en matière d'incidents relatifs à la sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion établissent, avec les autres organismes et ministères fédéraux et les autres organismes compétents, des ententes en vue d'acquérir des données relatives à la sécurité publique dans les aires patrimoniales protégées.

## RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PROGRAMME

### Recommandations / Réponse de la direction

- 1. Il est recommandé que le cadre stratégique de sécurité publique soit révisé, mis à jour et rediffusé en vue de fournir une orientation et des directives claires relativement aux différents éléments du Programme de sécurité publique de Parcs Canada.**

Approuvé

La cadre stratégique de sécurité publique sera révisé, mise à jour et rediffusé sous la forme d'une directive unique combinée (Directive de gestion de la sécurité publique 4.4.3 et directive de gestion des mesures de sécurité publique dans les lieux historiques et canaux nationaux 3.1.3).

Le cadre stratégique aura pour but premier d'uniformiser, à l'échelle nationale, la planification de la sécurité publique, la prévention, la gestion des risques, la formation, la prestation de services, le contrôle et la production de rapport d'une manière qui conviendra aux exigences propres à chacune des différentes aires patrimoniales protégées.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux

Délai : 18 mois

- 2. Il est recommandé que Parcs Canada révise et redéfinisse les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national dans un nouveau cadre stratégique du Programme.**

Approuvé

Le nouveau cadre stratégique définira clairement les rôles et les responsabilités des unités de gestion, des centres de services et du Bureau national. La capacité du Bureau national à gérer et à analyser les données sera renforcée en vue de soutenir une méthode scientifique de gestion et de planification de la sécurité publique.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux

Délai : 18 mois

- 3. Il est recommandé d'exiger des unités de gestion qu'elles possèdent un plan de sécurité publique approuvé, fondé sur une évaluation des dangers potentiels pouvant compromettre la sécurité publique dans les parcs et les lieux historiques. De plus, les unités de gestion devraient être tenues de mettre à jour leur plan de sécurité régulièrement, tel que stipulé dans le cadre stratégique du Programme.**

Approuvé

Les exigences suivantes seront énoncées dans le cadre stratégique.

- Nécessité pour toutes les aires patrimoniales protégées de se doter d'un plan de sécurité publique approuvé, fondé sur l'évaluation des risques
- Élaborer, réviser et mettre à jour les plans de sécurité publique, selon un calendrier pré-établi

Le Bureau national rationalisera le Manuel de la gestion des risques pour les visiteurs et en simplifiera l'application dans les différentes aires patrimoniales protégées.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux

Délai : 12 mois

- 4. Il est recommandé que le Bureau national fournisse, par l'intermédiaire d'une nouvelle directive de gestion du Programme de sécurité publique, des lignes directrices claires quant à l'établissement de normes pour la formation de base en sécurité publique.**

**De plus, il est recommandé d'exercer un contrôle continu afin de s'assurer que les normes de formation du Programme sont appliquées de façon uniforme dans toute l'Agence.**

Approuvé

Le cadre stratégique énoncera les normes de formation minimales obligatoires auxquelles devront se conformer les employés participant, à un degré ou un autre, au Programme de sécurité publique. Il fournira également un cadre de référence pour définir les compétences et des normes et options pour la prestation des activités de formation en sécurité publique.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux

Délai : 18 mois

- 5. Il est recommandé que les unités de gestion établissent, conformément au processus d'évaluation des risques, les niveaux de service de leurs plans de sécurité publique, s'assurent qu'elles sont en mesure de les atteindre et fassent connaître ces niveaux de service à leurs visiteurs.**

Approuvé

Les exigences suivantes seront énoncées dans le cadre stratégique

- Recourir au processus de planification de la sécurité publique pour établir des niveaux de service appropriés



- Informer clairement le public des niveaux de service établis.

Le Bureau national développera un modèle de planification de la sécurité publique qui fera partie intégrante du cadre stratégique.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux  
Délai : 18 mois

- 6. Il est recommandé que les unités de gestion s'engagent à planifier des activités de prévention parallèlement à la mise à jour et à la réécriture régulières de leurs plans de sécurité. La planification de la prévention doit être faite en fonction du processus d'évaluation des risques et être fondée sur une analyse des données de sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion, les centres de services et le Bureau national travaillent ensemble à l'élaboration d'une approche stratégique nationale en matière de programme de prévention et d'évaluation des résultats de programmes.**

Approuvé

Les exigences suivantes seront énoncées dans le cadre stratégique.

- Réviser et mettre à jour les plans de sécurité publique selon un horaire pré-établi.
- Recourir au processus d'évaluation des risques pour élaborer les plans de sécurité publique
- Intégrer la collecte et l'analyse des données de sécurité publique aux processus de planification de la prévention et d'évaluation des risques.

Le cadre stratégique clarifiera les rôles et les responsabilités et proposera une méthode multidisciplinaire de planification de la prévention et de mise en place de procédés d'évaluation et de contrôle du rendement et des résultats.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux  
Délai : 18 mois

- 7. Il est recommandé que le Système national de suivi des incidents soit adopté et implanté de façon intégrale dans toutes les unités de gestion. De plus, il faut établir des normes pour assurer l'uniformité de la cueillette de données en matière d'incidents relatifs à la sécurité publique. Il est également recommandé que les unités de gestion établissent, avec les autres organismes et ministères fédéraux et les autres organismes compétents, des ententes en vue d'acquérir des données relatives à la sécurité publique dans les aires patrimoniales protégées.**

### Approuvé

Le cadre stratégique mentionnera la nécessité d'enregistrer tous les incidents relatifs à la sécurité publique dans le Système national de suivi des incidents. (SSI).

Le cadre stratégique exigera des unités de gestion qu'elles établissent les ententes nécessaires à la collecte de toutes les données de sécurité publique (p. ex. les accidents impliquant des véhicules) auprès des organismes et des ministères qui interviennent dans les aires patrimoniales protégées où les incidents ont eu lieu.

Le Bureau national produira un manuel d'utilisation du SSI afin de s'assurer que les données d'incidents relatifs à la sécurité publique soient recueillies de façon systématique et uniforme dans toutes les aires patrimoniales protégées.

Responsable : Directeur général – Parcs nationaux  
Délai : 12 mois

Le Bureau national renforcera sa méthode scientifique de planification de la prévention et production de rapports sur la sécurité publique en embauchant un analyste de base de données pour le SSI.

Responsable : Directeur exécutif – Direction de l'intégrité écologique  
Délai : 6 mois