



LES CONDITIONS DE SUCCÈS

Saines pratiques de gestion en situation exceptionnelle ou en cas d'urgence

Le contexte pandémique a été sans conteste une période cruciale pour un grand nombre de gestionnaires municipaux, qui ont pris conscience de l'importance d'un plan d'action pour être prêts à intervenir rapidement advenant une situation exceptionnelle ou une urgence dans les parcs. Les enjeux de fermeture et d'ouverture des équipements, d'entretien et de communication, bien qu'ils aient fait partie des préoccupations depuis plusieurs années, sont passés à un autre niveau. Certes, les contraintes et restrictions imposées par la Santé publique ont été au cœur des nouvelles problématiques, mais d'autres situations, par exemple des actes de vandalisme majeurs, des catastrophes naturelles (inondations, tornades, incendies de forêt, verglas, etc.) ou d'autres sinistres peuvent exiger l'application de pratiques exemplaires dans les parcs.

SÉCURISER LES LIEUX AVANT TOUT

La première ligne de conduite à adopter pour offrir des parcs et des espaces de jeu sécuritaires en permanence est d'offrir un environnement physique et des équipements de qualité et en bon état (voir à ce sujet la fiche [La sécurité](#)). Par conséquent, dès qu'un sinistre ou une situation exceptionnelle survient, la fermeture d'un équipement, d'une section de parc ou du site complet peut s'avérer une bonne pratique pour assurer la sécurité des citoyens. Le délai entre l'événement et la fermeture variera selon la gravité de la situation, mais une intervention rapide, même si elle n'est que préventive, est toujours préférable à l'inaction.

Une évaluation des risques permettra par la suite d'ajuster les interventions en conséquence. Par exemple, en mars 2020, plusieurs municipalités ont fermé leurs aires de jeu afin de prévenir la contamination des enfants à la COVID-19. Ce fut une sage décision, le temps d'évaluer la situation, de mieux connaître les facteurs de contagion et d'évaluer les mesures à mettre en place pour offrir à nouveau des espaces de jeu sains et sécuritaires (voir à ce sujet le communiqué [Ouverture des installations dans les parcs en contexte de COVID-19](#), publié en juin 2020).

Parallèlement à cette intervention, il est nécessaire de mettre en œuvre une stratégie de communication afin que la population soit au fait des fermetures. Bien que les médias traditionnels puissent être utilisés à cette fin, les médias sociaux et d'autres outils de communication instantanée (ex. : applications mobiles spécialisées) permettent d'informer les gens plus rapidement.



○ DÉFINIR LES CAPACITÉS D'INTERVENTION

En amont des événements, la planification demeure la meilleure des alliées pour faciliter la gestion des situations d'exception. Bien que les urgences puissent être de différentes natures, les interventions municipales ont toutes comme but premier de protéger les citoyens.

C'est pourquoi il est nécessaire de bien définir les capacités d'intervention de tous les acteurs (Sécurité civile, Travaux publics, Service des parcs, Service des loisirs, etc.), de s'assurer que tous ont la formation requise pour pouvoir exercer leurs responsabilités et d'identifier les moyens disponibles pour mettre en œuvre le plan d'action ou d'intervention. L'intégration de ces capacités dans le plan des mesures d'urgence de la municipalité peut s'avérer une pratique judicieuse pour consigner les informations et s'assurer de la compréhension de tous.

Pour faire face à l'adversité en cas de situation exceptionnelle, les ressources doivent être au rendez-vous. Une saine gestion de situation d'urgence implique davantage de vérifications dans le parc, davantage de communications internes et externes (à la population), davantage d'entretien, davantage de réparations, etc. Les besoins en ressources humaines, matérielles et financières s'en trouveront accrues, mais il est important que ces ressources soient disponibles pour permettre l'application du plan.

○ DES BONNES PRATIQUES MULTIPLES

Les interventions diligentes en période trouble peuvent être nombreuses et touchent plusieurs aspects de la gestion des parcs. Nous avons retenu ici quelques champs d'action qui apparaissent récurrents dans la plupart des situations exceptionnelles et présentons quelques exemples de bonnes pratiques pour chacun d'eux.

Ouverture et fermeture

Plusieurs moyens peuvent être employés pour fermer une installation ou un site. On utilise souvent des barrières, des rubans, des panneaux ou des blocs de béton, mais certaines méthodes conviennent à des aménagements et moins à d'autres. Par exemple, une clôture à neige est adéquate pour fermer l'entrée d'un sentier, mais on évitera d'entourer complètement une structure de jeu avec ce type d'obstacle pour ne pas bloquer les issues de la structure (eh oui, même si la structure est fermée, il se peut que des enfants y grimpent et il faut qu'ils soient aussi capables d'en sortir).

Dans une procédure de fermeture, l'affichage (équipement fermé, passage interdit, etc.) est une méthode de renforcement qui appuie le moyen physique employé (barrière ou autre). Pour plus d'efficacité, il est recommandé d'inscrire la raison pour laquelle l'accès à tel ou tel équipement est fermé ainsi que la période estimée de la fermeture.



Bien qu'encore peu utilisé dans les parcs, le système de drapeaux (vert, jaune, rouge) du type de celui qu'on emploie sur les lieux de baignade peut devenir un mode de communication efficace pour certaines installations (sentier, pente à glisser, etc.), surtout si la situation problématique est récurrente.

Communications

En partant du principe que les gens bien informés sont généralement plus collaboratifs, force est d'admettre que les communications ont un très grand rôle à jouer dans la gestion efficace des situations exceptionnelles et des sinistres dans les parcs.

Les communications à l'interne (qui fait quoi, quelles sont les dernières nouvelles, rencontres d'équipe et de coordination régulières, quelles sont les nouvelles directives, etc.) sont d'une importance capitale pour que les interventions sur le terrain se déroulent rondement et que les messages soient fluides et cohérents entre les cadres et les cols bleus, mais également entre les différents services de la ville.

Les communications à l'externe sont tout aussi importantes. Elles simplifient la gestion citoyenne en répondant à plusieurs questions en amont. Ces communications ont aussi un pouvoir rassurant pour certains individus. Plusieurs moyens plus ou moins instantanés peuvent véhiculer les informations : télévision, journaux, radio, site Internet, médias sociaux, application mobile, etc. Une autre pratique efficace pour communiquer avec les usagers d'un parc consiste à installer des panneaux d'affichage directement sur le site et à proximité des installations afin d'indiquer les comportements attendus, les capacités limites, les règles d'utilisation ou toute autre consigne. Lorsqu'applicable, l'indication des sources de provenance des restrictions en vigueur (ex.: règlement municipal, décret ministériel, etc.) aide à légitimiser les actions et à limiter les critiques et les commentaires désagréables.

Gestion de la fréquentation

Réel défi de la période de pandémie, la gestion de la fréquentation des parcs municipaux et des sites de plein air a causé bien des maux de tête à plusieurs. Que ce soit en raison d'une fermeture partielle des installations ou des restrictions sanitaires, il n'y a pas de solution miracle pour contrer une *invasion*. Toutefois, quelques initiatives peuvent aider à limiter les débordements.

Voici quelques exemples de bonnes pratiques relevées depuis mars 2020 :

- Affichage des capacités limites (dans les stationnements et en temps réel sur le site Internet de la ville, du parc ou de l'installation)
- Admission sur rendez-vous (réservations de plage horaire)
- Limitation du temps d'utilisation (d'une patinoire par exemple)
- Mise en vente d'un nombre limité de cartes d'accès
- Étalement des heures d'ouverture
- Horaire en fonction des adresses des citoyens (numéros pairs ou impairs)





- Diversification des sites (activités simultanées dans plusieurs parcs au lieu d'un seul)
- Ajout d'installations temporaires
- Promotion de sites moins connus pour diluer la masse d'usagers
- Sensibilisation des citoyens aux impacts de la surutilisation

Vérification et entretien

Les municipalités n'ont pas toutes les mêmes ressources pour assurer l'entretien de leurs installations, mais elles devraient toutes pouvoir assurer un minimum d'entretien régulier selon la nature des équipements, le taux de fréquentation du site, l'âge des installations et divers autres facteurs.

Lorsque surviennent des situations exceptionnelles, les besoins en matière de vérification et d'entretien dans les parcs se trouvent décuplés; ces opérations doivent être réalisées sur une base beaucoup plus fréquente. Il faut que les municipalités mettent en place des mesures pour assurer la sécurité des citoyens et maintenir en bon état l'environnement physique et les équipements.

Dans un premier temps, il est essentiel de procéder à des vérifications et à des inspections minutieuses des lieux et des installations afin d'identifier les bris et les éléments potentiellement dangereux qui nécessitent une intervention. Nettoyage, désinfection, ramassage, remplacement, démolition, rénovation, ces interventions peuvent prendre plusieurs formes selon la gravité de la situation et les dégâts observés ou signalés.

La fréquence de l'entretien et les mesures à mettre en place peuvent varier d'un milieu à l'autre puisque les réalités, les besoins et les ressources sont différents d'un milieu à l'autre. À ce titre, bien qu'elles aient toutes les deux le devoir de mettre en œuvre des mesures, la gestion de l'entretien « d'urgence » dans une municipalité de 30 000 habitants différera de celle d'une municipalité de 2000 habitants.

Sécurité

Les meilleures pratiques en matière de sécurité et de prévention dans les parcs sont directement liées à la qualité des installations et de leur entretien. L'application des recommandations que l'on retrouve dans divers guides d'aménagement et d'entretien constitue toujours une bonne pratique (voir, par exemple, les guides présentés sur la plateforme [GUIDES SPORTS LOISIRS](#)).

La consultation des avis émis par les autorités de santé publique, par les fédérations sportives et de plein air ainsi que par d'autres organisations reconnues est également à privilégier pour s'assurer que les interventions préconisées seront cohérentes avec les recommandations.



UNE QUESTION D'ADAPTATION ET DE FLEXIBILITÉ CONSTANTE

En contexte d'exception, plus que dans la gestion des opérations courantes, la situation et les besoins peuvent évoluer rapidement; par conséquent, les interventions doivent évoluer aussi.

L'adoption de règlements temporaires, la modification de certains sites (ex. : accroître l'offre ponctuelle de stationnement) et des installations (ajouter une deuxième patinoire pour un hiver, aménager un bâtiment de service accessoire, etc.) sont des moyens qui permettent de maintenir l'accessibilité de l'offre et la sécurité des citoyens, même lorsque la situation n'a rien d'ordinaire. Cette flexibilité, bien qu'elle demande un investissement important en énergie, démontre que la municipalité est à l'écoute des besoins, tout en lui permettant de garder un certain contrôle de la situation en revoyant les cadres pour qu'ils soient mieux adaptés à la réalité.

À plus long terme, il faudra se demander si la situation exceptionnelle risque de se reproduire (ex. : inondations) et prévoir des adaptations permanentes si nécessaire.

BESOIN D'UN COUP DE MAIN?

Vous désirez obtenir plus d'information, du soutien et de l'accompagnement en matière d'aménagement de parcs et d'espaces récréatifs? N'hésitez pas à contacter l'[URLS de votre région](#) afin de connaître son offre de service.

Cette fiche est une contribution du



Réseau
des unités régionales
loisir et sport
DU QUÉBEC

Rédaction :

Christine Baron, Conseil Sport Loisir de l'Estrie