

GATINEAU
POUR
LA
VIE

Évaluation du Programme de surveillance de parcs de la Ville de Gatineau

Service des loisirs, des sports et du développement des communautés

Commission des loisirs, des sports et du développement communautaire
Séance publique 6 avril 2022



Mise en contexte

- Le programme a été mis en place en 1997 par l'ancienne Ville de Hull et s'est poursuivi suite à la fusion municipale, dans le but de prévenir le vandalisme et pour assurer la qualité des infrastructures aménagées sur son territoire.
- Depuis ce jour, des ajustements opérationnels ont été apportés.
- L'évaluation du programme est une priorité du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés et est inscrit dans le plan de travail 2022-2023 de la Commission des loisirs, des sports et du développement des communautés.

Objectifs de la présentation

- Présenter la démarche d'évaluation, les résultats des consultations, les constats ainsi que les recommandations émises.

Plan de la présentation

- Information sur le programme;
- Démarche d'évaluation et résultats de la démarche d'évaluation quant aux :
 - Fondements du programme;
 - Fonctionnement du programme;
 - Effets du programme.
- Recommandations du consultant;
- Prochaines étapes.

Programme de surveillance de parcs

Objectifs du programme :

- Assurer une présence dans les parcs municipaux pour favoriser la sécurité des utilisateurs;
- Prévenir le vandalisme et la détérioration des équipements récréatifs et sportifs dans les parcs en assurant un suivi auprès du Service des travaux publics pour l'entretien des équipements;
- Assurer le respect des règlements municipaux.

Approche privilégiée :

- Une approche communautaire qui s'apparente à celle des animateurs de rue;
- Vise la prévention, l'éducation et la sensibilisation auprès des citoyens et des organismes du milieu :
 - Les surveillants informent et sensibilisent les citoyens des diverses réglementations municipales applicables dans un parc telles que la présence des chiens, des lois sur la consommation de drogue et d'alcool, ainsi que du tabagisme, et de l'horaire de la fermeture des parcs;
 - Les surveillants de parcs favorisent une relation de proximité avec les jeunes et assurent une présence dans les parcs en fonction des problématiques de vandalismes.

Programme de surveillance de parcs (suite)

Équipe de surveillance de parcs:

- Deux équipes de travail de 10 surveillants, majoritairement des étudiants en techniques policières et un superviseur;
- La patrouille se fait en voiture et à pieds, dans 220 parcs municipaux aménagés sur un total de 364 parcs et espaces verts sur le territoire de la ville de Gatineau;
- Horaires rotatifs de 4 jours de travail et de 4 jours de congé.

Le nombre de surveillants est ajusté en fonction de la période de l'été :

- Présaison (fin avril à la fin mai)
- Saison régulière (début juin à la fin août)
- Poste-saison (fin août à la mi-octobre)

Programme de surveillance de parcs (suite)

Nature des inspections:

De 13 h 30 à 21 h, inspection en solo et à partir de 21 h, en équipe de deux :

- Inspection approfondie : entre 13 h 30 et 18 h, varie de 15 à 30 minutes, et consiste à vérifier tous les équipements et mobiliers urbains dans le parc. En moyenne, de 4 à 8 inspections par semaine, par surveillant sont effectuées;
- Inspection rapide consiste à « patrouiller » dans le parc : inspection visuelle des équipements en s'assurant que personne ne transgresse les lois et règlements s'appliquant au parc.

Programme de surveillance de parcs (suite)

Nature des interventions:

- La majorité des interventions sont en lien avec le non-respect des règlements et des lois en vigueur. 2 188 interventions en 2021 :
 - 62,9 % sont liées à la présence de citoyens dans un parc après 22 h;
 - 26,3 % sont liées à la consommation d'alcool;
 - 4,8 % sont liées à la consommation de drogue, 3,3 % à la présence d'un chien non conforme à la réglementation et 2,7 % à l'usage de tabac ou de cigarettes électroniques.

Démarche d'évaluation

La firme Sogémap inc, Conseiller en gestion de programmes publics, a procédé à l'évaluation du programme.
La démarche d'évaluation s'est déroulée en deux étapes :

1. Collecte d'information :

- Revue documentaire : rapports, politiques, de 2008 à 2020;
- Consultation de treize employés municipaux impliqués dans le programme;
- Groupe de discussion composé de représentants d'organismes du milieu : 6 organismes sur 11 ont participé;
- Collecte et analyse des données administratives du programme*.

2. Analyse des renseignements recueillis, regroupés selon 3 thématiques :

- Fondements du programme;
- Mise en œuvre (fonctionnement du programme);
- Effets du programme.

*L'année 2019 est l'année de référence pour la collecte de données.

Constats

Outre les rapports annuels d'activités et un guide à l'intention des surveillants, il n'existe aucun document officiel qui décrit son origine, ses objectifs et les résultats attendus par la Ville de Gatineau.

Les orientations et les objectifs du programme devraient être élaborés en terme d'offre de services pour les citoyens.

- Le manque de données sur l'évolution du vandalisme dans les parcs municipaux;
- Les parcs sont sécuritaires;
- L'application des règlements est problématique dans quatre ou cinq parcs sur les 219 parcs patrouillés;
- Les enjeux dans les parcs se résument à la présence de citoyens après 22 h (heure de fermeture des parcs), à la consommation d'alcool ou de tabac dans une zone interdite, à la consommation de drogue et à la présence de chiens sans laisse ou dans une zone interdite. À ces enjeux, s'est ajoutée, au cours des deux derniers étés, l'application des règles sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19.

Constats

Le programme n'est pas remis en cause et les personnes consultées confirment son utilité :

- Il est aligné aux orientations de la Ville en matière de sécurité et de loisirs;
- Par leur présence quotidienne, les surveillants de parcs sont des représentants municipaux actifs :
 - Volonté de la Ville que les surveillants favorisent la communication avec les citoyens et les organismes du milieu;
 - Interventions non répressives : une approche de prévention, d'éducation et d'information;
 - Cartes professionnelles avec coordonnées remis aux citoyens et aux organismes en cas de problématique;
 - Collaborations plus étroites avec certains organismes afin de résoudre des problématiques.
 - Contribue à maintenir une offre de services de qualité : inspections des équipements en répertoriant les bris et les actes de vandalisme et informer les services responsables;
 - L'application des règles sanitaires liées à la pandémie de COVID-19 est un bon exemple de l'utilité de leur présence dans les parcs.

2 Fonctionnement du programme

Mise en œuvre (fonctionnement du programme)

- Le programme fonctionne convenablement, aucun élément majeur n'empêche les surveillants d'effectuer leur travail;
- Des orientations claires sur son mandat et ses objectifs permettraient d'améliorer le fonctionnement du programme;
- Des difficultés de recrutement ont été constatées;
- Les superviseurs et les surveillants remettent en question la cohérence ou la pertinence de leur travail, en raison des observations suivantes :
 - Considérant l'absence de conséquence pour le citoyen qui ne collabore pas avec le surveillant, il est difficile de faire appliquer les lois et les règlements;
 - Un manque d'engagement parfois constaté pour la réalisation des tâches, qui semblent de moins en moins intéressantes.

2 Fonctionnement du programme



Améliorations souhaitées selon les répondants :

- Augmenter la présence de représentants de la Ville de Gatineau dans les parcs durant la période estivale;
- Établir des liens avec les organismes du milieu;
- Améliorer la connaissance et la sensibilisation des citoyens sur les lois et règlements en vigueur dans les parcs;
- Augmenter la rapidité et la qualité des interventions des différents services municipaux;
- Diminuer le nombre de méfaits dans les parcs;
- Favoriser le maintien et la qualité des infrastructures et du mobilier urbain;
- Augmenter le sentiment de sécurité des citoyens dans les parcs.

- Les données recueillies ne permettent pas de mesurer les effets du programme avec précision;
- L'efficacité repose sur la présence des surveillants de parcs qui visent l'atteinte des résultats sur la sensibilisation, la constatation des incidents, la qualité des infrastructures et le sentiment de sécurité;
- Les résultats indiquent que la présence des surveillants est trop peu soutenue pour donner des résultats significatifs :
 - Les surveillants sont peu nombreux;
 - La collaboration et la contribution de la part des services municipaux impliqués doivent être clarifiées;
 - La formation actuelle devra être revue afin de permettre aux surveillants de parcs d'être mieux outillés pour intervenir efficacement auprès des citoyens;
 - Le nombre de parcs comme le territoire à desservir est grand, ce qui fait en sorte qu'ils passent beaucoup de temps à se déplacer.

4

Recommandations du consultant

1. Préciser les fondements du programme :

- Revoir la raison d'être du programme ainsi que fixer des cibles et des objectifs;
- Ne pas limiter la présence des surveillants à l'application des lois et des règlements, mais également à l'établissement de contacts avec les citoyens, à la transmission des renseignements et à la formulation des problématiques.

2. Établir une stratégie pour mieux suivre les résultats du programme :

- Identifier des indicateurs de suivis comptabilisés annuellement afin de démontrer l'évolution du programme et les résultats obtenus;
- Élaborer et alimenter des tableaux de bord sur le suivi des interventions dans les parcs.

4

Recommandations du consultant

3. Optimiser le temps de présence dans les parcs :
 - Cibler moins de parcs et privilégier une plus longue présence dans chacun d'eux;
 - Adapter la présence en fonction des évènements. Cela aurait pour effet d'augmenter la visibilité des surveillants.
4. Clarifier les rôles et la contribution des services municipaux impliqués dans le programme.

4

Recommandations du consultant

5. Mieux faire connaître le programme aux employés de la Ville qui peuvent être en contact avec les surveillants de parcs : policiers, employés chargés de l'entretien de parcs, etc., afin qu'ils puissent communiquer avec les surveillants et les superviseurs, au besoin.
6. Offrir une formation qui répond davantage aux besoins des surveillants de parcs.

Prochaines étapes

- Bonifier les fondements, le mandat et les objectifs du programme;
- Travailler en collaboration avec les autres services municipaux interpellés et organismes du milieu;
- Développer et offrir une formation qui répond davantage aux besoins des surveillants;
- Développer des indicateurs et tableaux de bord;
- Revoir l'organisation des routes des surveillants en priorisant certains parcs;
- Mettre en place les recommandations pour les saisons 2022 et 2023.

- Est-ce qu'il y a des enjeux qui n'ont pas été soulevés ?
- Y a t-il d'autres actions à mettre en place?
- Lesquelles seraient prioritaires?