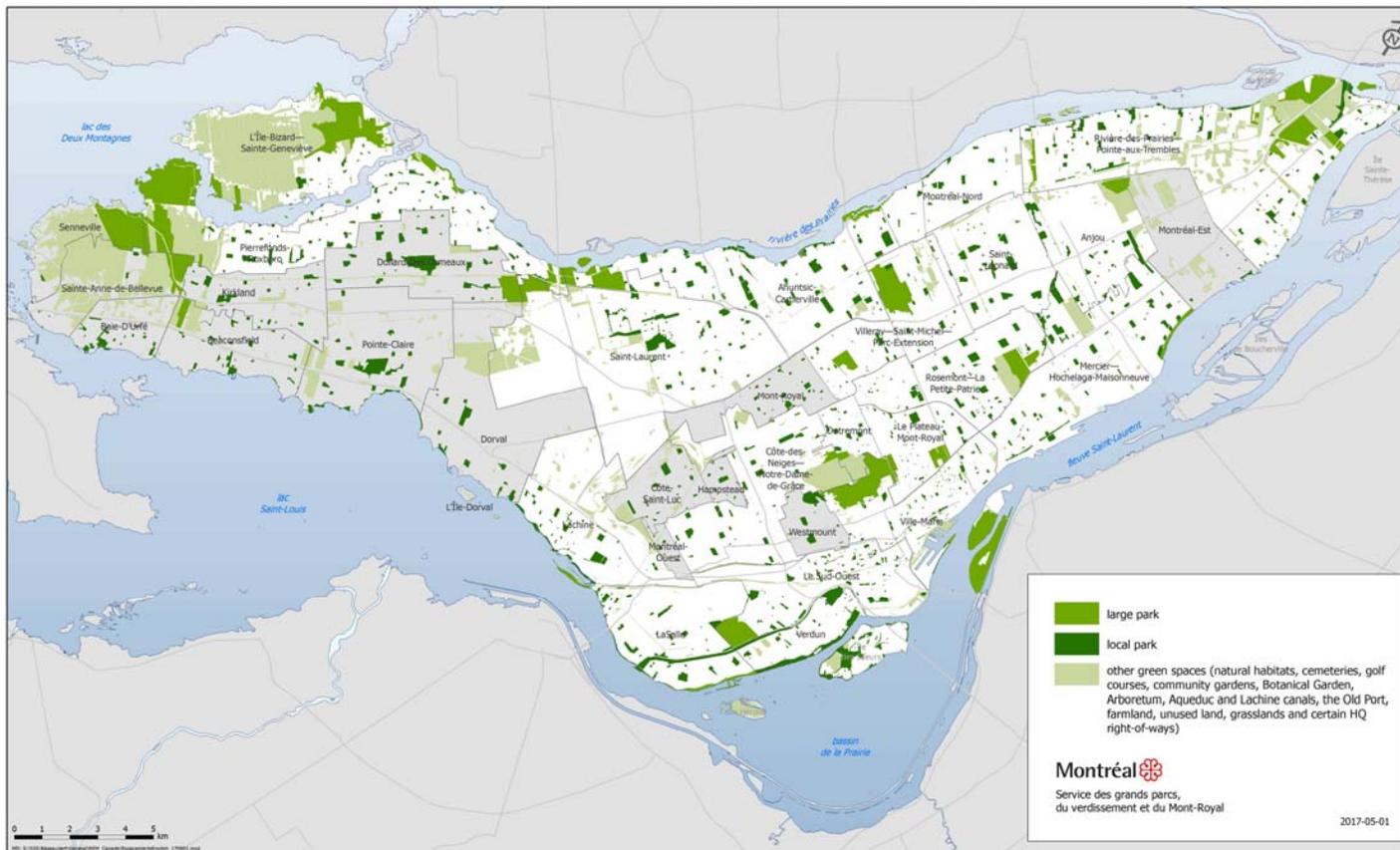


A scenic view of a park with a pond, trees, and people sitting on a bench and jogging. The image shows a lush green park with a large pond in the center. In the foreground, three people are sitting on a wooden bench, looking towards the pond. A man in a black shirt and shorts is jogging on a path to the right of the bench. The background is filled with tall trees and a clear blue sky with some clouds. The overall atmosphere is peaceful and recreational.

Approche de gestion des parcs centrée sur les utilisateurs

La Ville de Montréal gère un vaste réseau composé de plus de 1 300 parcs locaux et 25 grands parcs



En 2013, le SGPVMR veut se doter d'outils de gestion afin de mieux planifier l'ensemble de ses actifs

- Étape 1 : Étude de comparables
 - Toronto, Vancouver, Chicago, New York, San Francisco, Londres, Paris, Copenhague
 - » Les éléments analysés pour l'ensemble des villes
 - Le contexte et l'évolution historique
 - La gouvernance
 - Les outils de gestion (plan de gestion, outils technologiques, sondages, etc.)
 - La gestion des budgets
 - Les meilleures pratiques

Les grands constats de l'analyse de comparables

- Des outils technologiques doivent être utilisés pour la mise à jour en temps réel de nos actifs.
- Des plans de gestion doivent être implantés pour chacun des parcs.
- Des indicateurs de performance rattachés notamment à la satisfaction des usagers sont nécessaires.
- Il ne suffit pas d'aménager le parc, il faut bien connaître notre offre et s'assurer qu'elle concorde avec les besoins des citoyens.
 - Il faut mieux connaître les clientèles cibles et s'assurer de bien communiquer avec elles.

Une collecte de données a été réalisée directement dans les grands parcs pour connaître les besoins

- Sondages interactifs
 - Une gigantesque boîte à suggestions permettant aux utilisateurs de transmettre leurs suggestions, commentaires généraux, d'exprimer leur niveau de satisfaction, etc.
 - À ce jour, les visiteurs de six grands parcs ont participé au sondage :
 - » Angrignon, Jarry, Lafontaine, Cap-Saint-Jacques, Maisonneuve, Frédéric-Back.

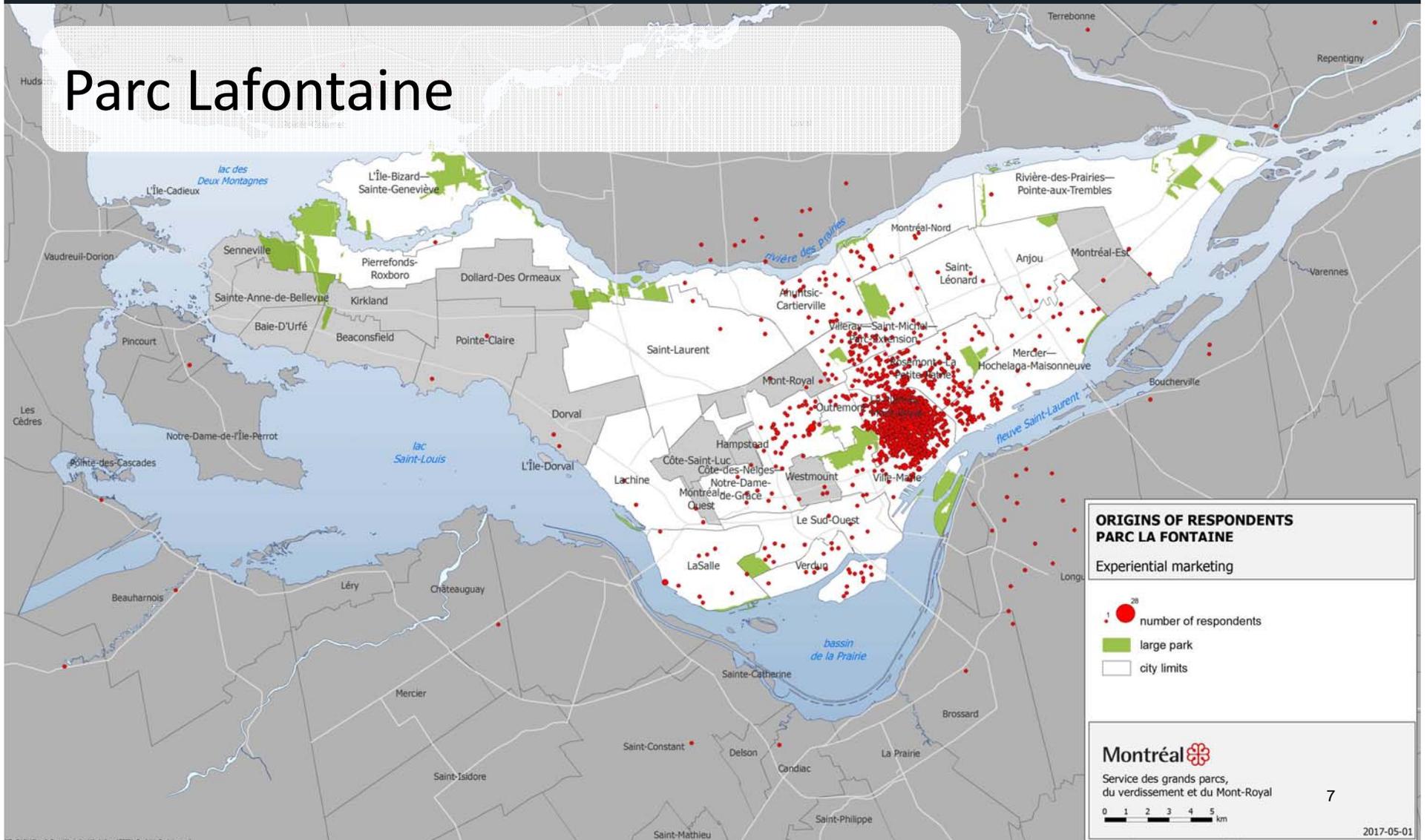


Plus de 16 000 participants ont répondu aux sondages dans les parcs



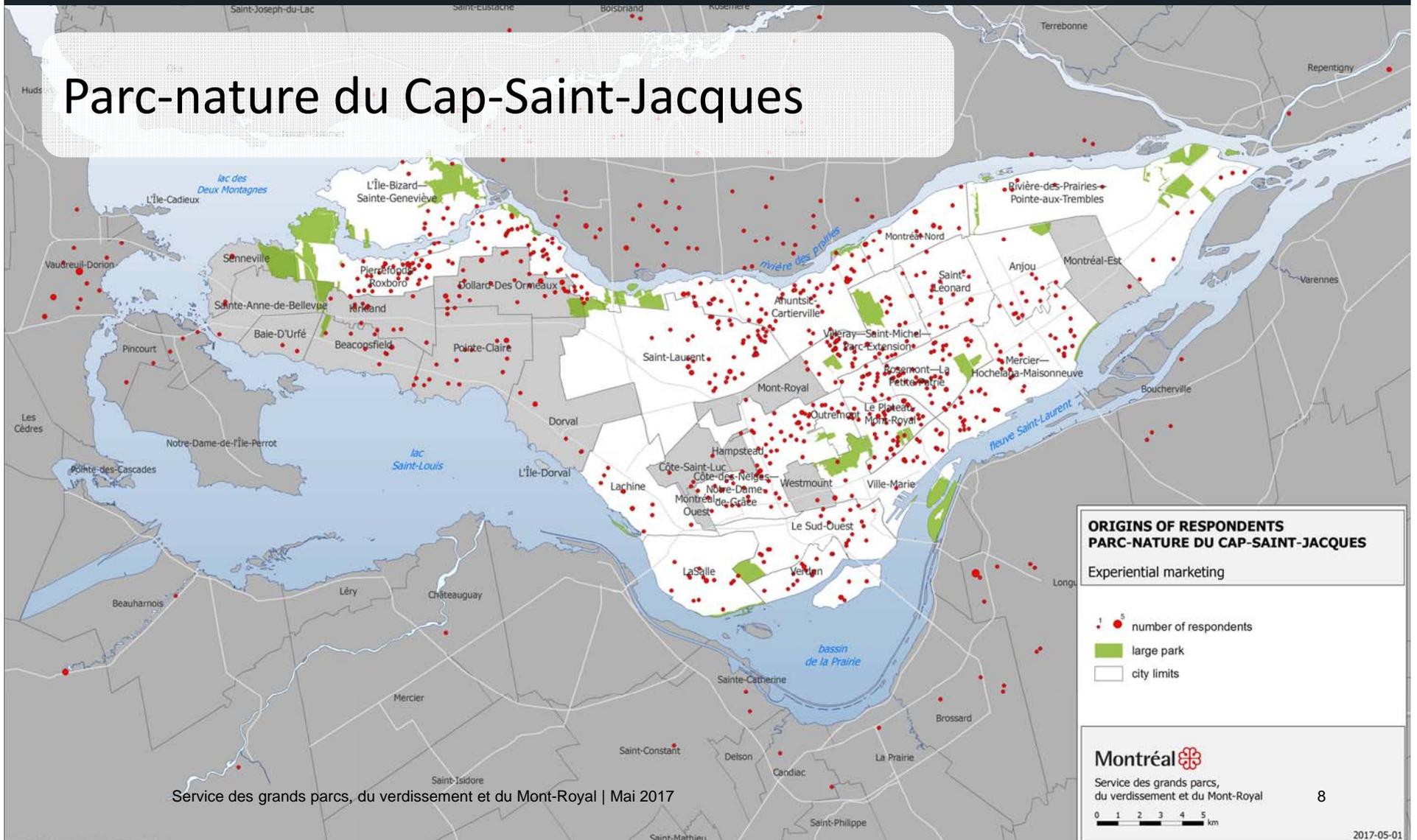
Nous avons notamment recueilli des données sur la provenance des clients

Parc Lafontaine



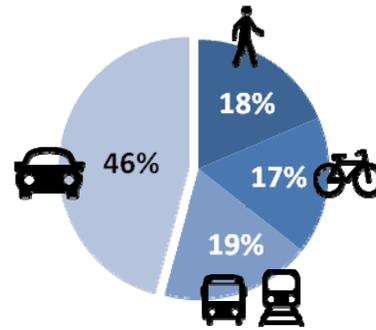
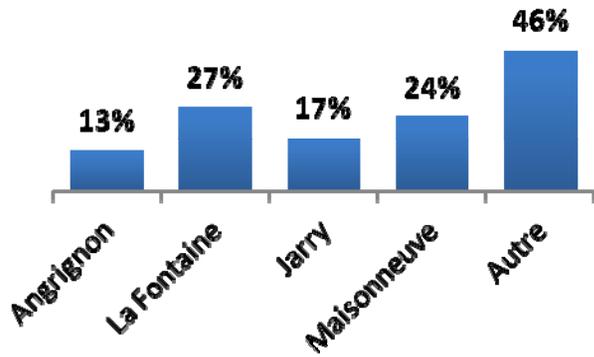
Ces données varient selon le type de programmation et de vocation des parcs

Parc-nature du Cap-Saint-Jacques

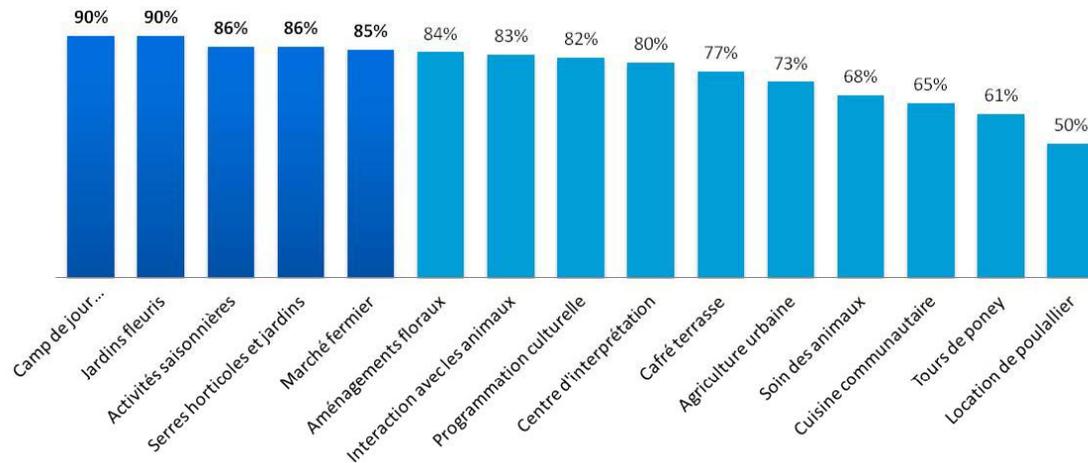
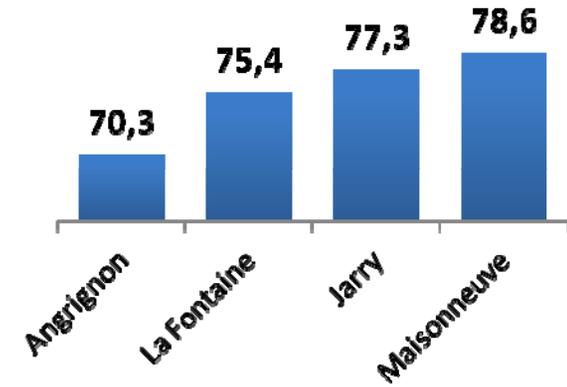


De nombreuses données nous ont permis de mieux connaître nos usagers dans les parcs

Parc(s) fréquenté(s) au cours de l'année



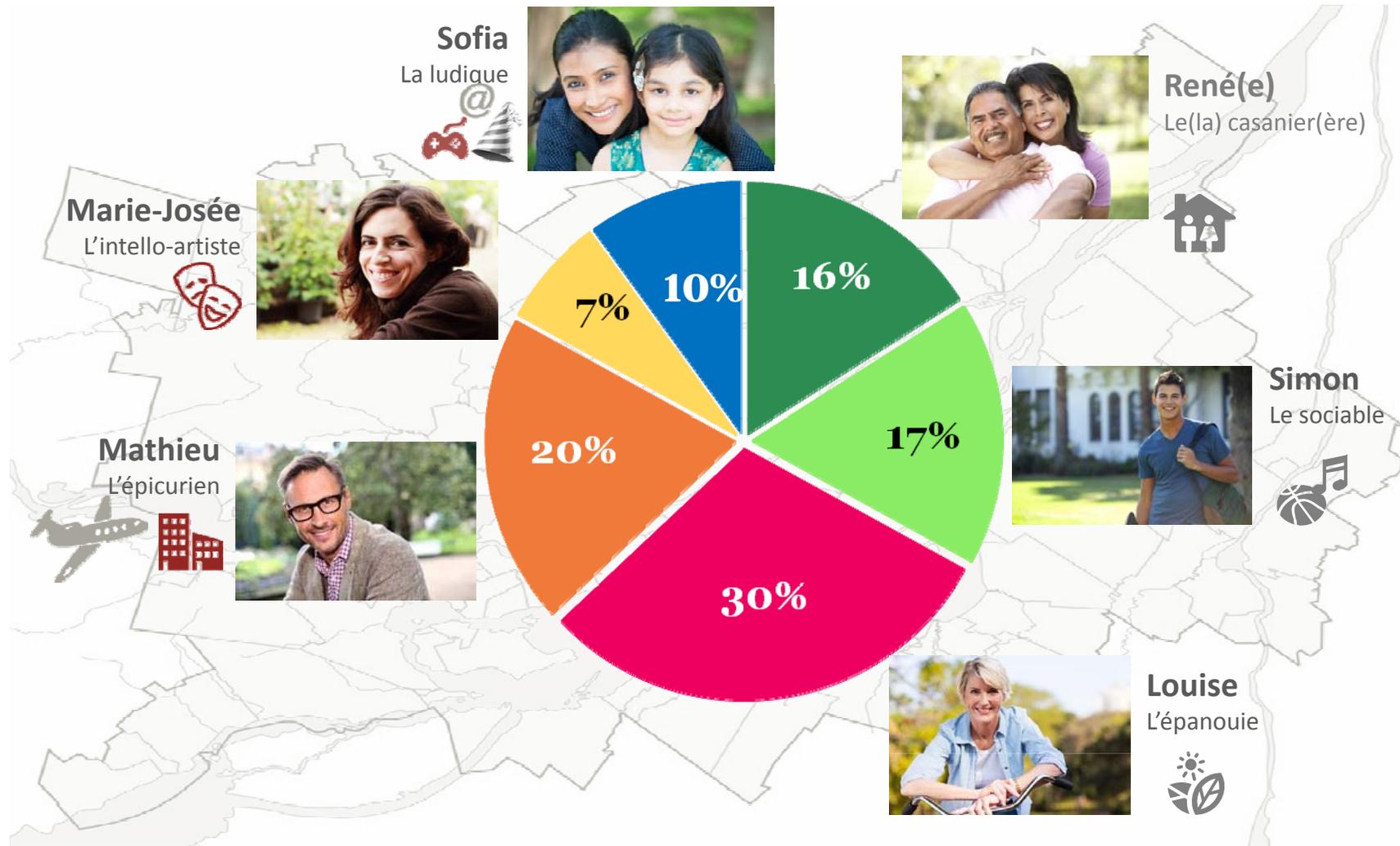
Satisfaction à l'égard du parc %



Mais qu'en était-il des usagers potentiels qui ne fréquenteraient par nécessairement nos parcs ?

- Le SGPVMR s'est engagé dans une vaste étude de segmentation afin de définir le profil usagers.
 - 4 027 répondants de la grande région métropolitaine de Montréal ont répondu à un sondage Web.
 - L'étude a évalué les préférences et les habitudes en matières de comportements rattachés aux divertissements.
 - » Permet de déterminer différents segments (ou groupes) qui ont les mêmes intérêts et attentes concernant les parcs selon leurs préférences et habitudes en loisirs.
 - Des groupes de discussion ont été organisés afin d'obtenir plus de renseignements sur les segments prioritaires.

Six profils ont été développés, basés sur des variables de divertissement



Louise

— Représente 30 % de la population de Montréal RMR

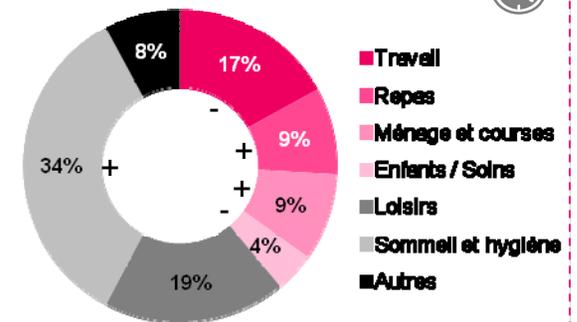


Louise, l'épanouie

- ✓ 57 ans
- 👛 Jeune retraitée (psychologue de formation)
- ❤️ Mariée
- 📍 Saint-Bruno-de-Montarville
- 📍 Propriétaire, maison unifamiliale, accès à une cour



Répartition du temps



Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 38% Parcs urbains 66%

Parcs-nature les plus fréquentés

Cap-Saint-Jacques
L'Île-de-la-Visitation
Bois-de-L'Île-Bizard

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

« Je suis une femme active qui prend soin de ma santé. Je consacre du temps à mon bien-être physique et à mon bonheur. J'adore cuisiner et pratiquer des activités extérieures. J'aime aussi jardiner, car ça me permet d'être en contact avec la nature. »

Dans ses temps libres, elle aime : la lecture, regarder la télévision, les sports, la marche, cuisiner, jardiner et entreprendre des travaux de rénovation. Elle aime assister à des événements sportifs, à des spectacles de théâtre, d'humour et de cirque, mais aussi visiter des expositions. Elle apprécie les lieux naturels comme les parcs et les montages pour y passer du temps avec ses enfants. Louise a un budget de divertissement plutôt important (environ 120\$ par mois, soit 6% de ses dépenses mensuelles).

Lors de ses vacances, elle préfère : visiter ou explorer la nature, relaxer à la plage ou à la piscine et faire des visites culturelles. Elle aime voyager, mais elle reste au Québec ou à proximité.

Ses sports préférés : les sports de nature (marche, randonnée pédestre, camping, chasse et pêche), le vélo, les sports de mise en forme, les sports aquatiques et les sports de détente. Elle aime faire de longues randonnées en vélo.

Les bénéfices recherchés lors des activités : le bien-être et la santé en générale sont très importants pour elle.

Ses passions : la famille, la santé, les voyages et la nature. Elle s'intéresse aux nouvelles internationales, à la cuisine et à l'environnement.

Simon

— Représente 17% de la population de Montréal RMR

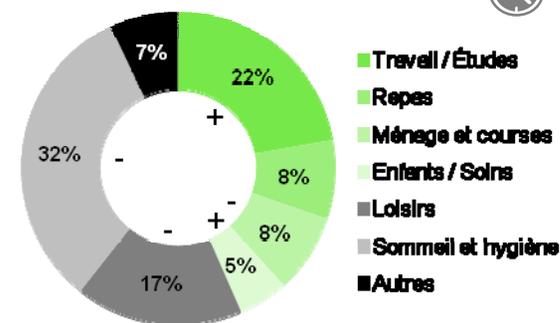


Simon, le sociable

- ✓ 26 ans
- 🎒 Universitaire
- ❤️ Célibataire
- 📍 Montréal, à proximité d'un campus universitaire
- Locataire, partage un appartement avec des colocataires



Répartition du temps



« Je suis constamment à la recherche de sensations fortes qui me permettent de me surpasser. Très sociable, je sors souvent avec mes amis. J'adore le sport, la technologie, la musique et la mode. »

Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 49% Parcs urbains 86%

Parcs-nature les plus fréquentés

Cap-Saint-Jacques
L'Île-de-la-Visitation
Bois-de-L'Île-Bizard

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

Dans ses temps libres, il aime : faire du sport, écouter de la musique, aller au cinéma, fréquenter les restaurants, les bars et les cafés et assister à des événements (concerts, musique électronique, course de voitures, spectacles pour adultes et enfants, festivals, etc.). Il est très actif et utilise beaucoup la technologie pour s'informer, communiquer et se divertir. Il a un budget de divertissement assez élevé (environ 140\$ par mois, soit près de 7% de ses dépenses mensuelles).

Lors de ses vacances, il préfère : relaxer à la plage ou à la piscine, faire des activités sociales, faire des visites gastronomiques et des activités sportives. Il aime voyager et n'hésite pas à sortir du Québec, aller ailleurs au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Afrique.

Ses sports préférés : le vélo, les sports de mise en forme, les sports d'équipe, les sports extrêmes, le jogging, le patin et les sports de nature (marche, raquette, randonnée pédestre, camping, chasse et pêche). C'est le segment où il y a le plus de coureurs (5 km et plus).

Les bénéfices recherchés lors des activités : les rencontres sociales, l'amélioration de l'apparence physique, le dépassement de soi et la fierté, ainsi que les sensations fortes.

Sa plus grande passion : les sports. Il s'intéresse également au voyage, à la musique, à la technologie et à la gastronomie (les restaurants et les vins). Il est sensible à l'environnement et à la bonne nutrition.

Mathieu

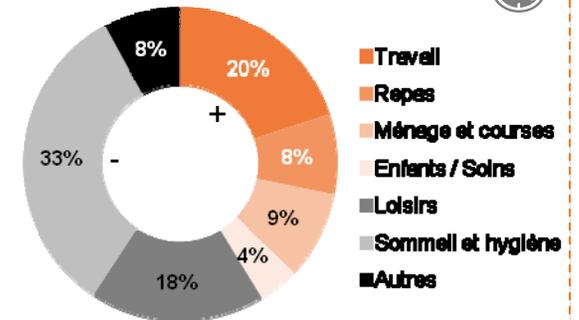
— Représente 20% de la population de Montréal RMR



Mathieu, l'épicurien

- ✓ 36 ans
- 👜 Technicien en génie civil
- ❤ En couple
- 📍 Montréal, Rosemont
Propriétaire, condo

Répartition du temps



Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 36% Parcs urbains 73%

Parcs-nature les plus fréquentés

Cap-Saint-Jacques
L'Île-de-la-Visitation

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

« *J'aime la vie en ville, mais j'ai besoin de me sentir dépaysé en voyageant et sortant de ma routine. J'aime recevoir des gens à la maison, découvrir de nouveaux restaurants et cafés et faire des sorties en famille. J'ai une vie plutôt urbaine et je profite au maximum des bonnes choses de la vie.* »

Dans ses temps libres, il aime : regarder la télévision, aller au restaurant, dans les cafés et se reposer. Il apprécie les courses automobiles, les festivals de musique, les fêtes populaires et les soirées DJ. Il n'est pas très technologique. Son budget de divertissement est assez important (environ 120\$ par mois, soit 6% de ses dépenses mensuelles).

Lors de ses vacances, il préfère : relaxer à la plage ou à la piscine, faire des activités sociales et des visites gastronomiques. Il préfère les lieux urbains.

Ses sports préférés : les sports de nature (marche, randonnée pédestre, camping, chasse et pêche), le vélo, les sports d'équipe et le golf. Il apprécie les sports extrêmes. Plusieurs sont des coureurs, mais de petites distances.

Les bénéfices recherchés lors des activités : le dépaysement. Il aime vivre de nouvelles expériences dans des lieux inhabituels.

Ses passions : voyager, sa famille et ses enfants. Il aime qu'on lui parle aussi des restaurants et des vins.

Sofia

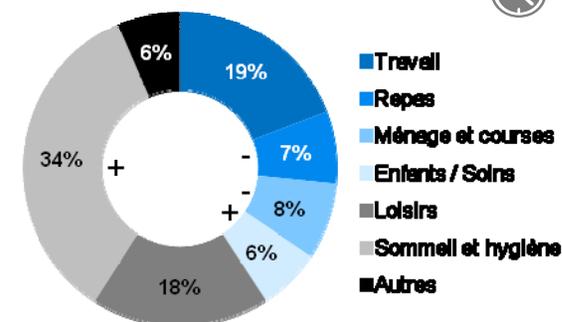
— Représente 10% de la population de Montréal RMR



Sofia, la ludique

- ✓ 31 ans
- 👛 Technicienne en informatique
- ♥ En couple avec jeunes enfants
- 📍 LaSalle Propriétaire

Répartition du temps



Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 24% Parcs urbains 41%

Parcs-nature les plus fréquentés

Sofia connaît et visite significativement moins que les autres segments l'ensemble des parcs-nature de la Ville de Montréal.

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

« *Tout ce qui touche la technologie me passionne. Dans mes temps libres, j'aime me divertir en jouant à des jeux vidéo et en échangeant sur les médias sociaux. Je suis une ricaneuse. J'ai un cœur d'enfant et pour moi, toutes les occasions se prêtent au jeu et un rien m'émerveille.* »

Dans ses temps libres, elle aime : jouer à des jeux vidéo, naviguer sur internet et les médias sociaux, regarder la télévision, se reposer et faire du bricolage avec les enfants. Elle aime bien communiquer et se divertir via la technologie. Elle préfère les fêtes et les événements populaires pour toute la famille (zoo, montgolfières, feux) et les spectacles d'humour. Elle préfère les activités extérieures. Elle possède un budget de divertissement d'environ 100\$ par mois, ce qui représente près de 5% de ses dépenses mensuelles.

Lors de ses vacances, elle préfère : les activités sociales, relaxer à la plage ou à la piscine ou faire des visites culturelles.

Ses sports préférés : Sofia aime les sports de détente (yoga, tai-chi, etc.), les sports de raquette et le patin de glace ou à roues alignées.

Les bénéfices recherchés lors des activités : le plaisir, la détente et l'évacuation du stress

Ses passions : la musique, les concerts, la technologie et les jeux vidéo. Elle aime aussi les chats et les animaux en général.

Marie-Josée

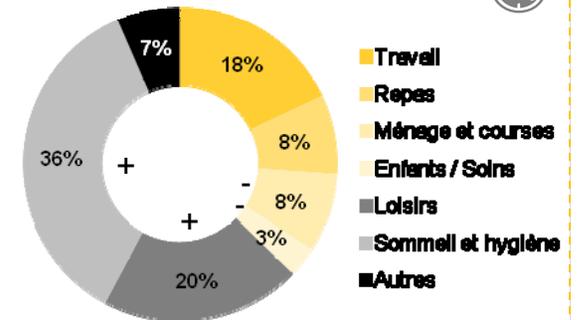
— Représente 7% de la population de Montréal RMR



Marie-Josée, l'intello-artiste

- ✓ 42 ans
- 👜 Chargée des communications
- ❤️ En couple ou célibataire
- 📍 Montréal, Plateau Mont-Royal

Répartition du temps



Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 15% Parcs urbains 57%

Parcs-nature les plus fréquentés

Marie-Josée connaît et visite significativement moins que les autres segments l'ensemble des parcs-nature de la Ville de Montréal.

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

« *Cultivée et moderne, je me passionne pour les arts et la culture. J'occupe mes temps libres à visiter des musées et des expositions d'artisans ou à lire des romans. J'aime apprendre et être en courant de ce qui se passe dans l'actualité culturelle.* »

Dans ses temps libres, elle aime : assister à des activités culturelles (concerts, théâtre, musée, comédie musicale, humour, etc.), participer à des spectacles, des festivals de films et des événements littéraires, la lecture, regarder la télévision, aller au cinéma et se reposer. Elle préfère les activités urbaines et à l'intérieur de la maison. Elle aime avoir des discussions intellectuelles. Son budget de divertissement est élevé (environ 130\$ par mois, soit un peu plus de 6% de ses dépenses mensuelles).

Lors de ses vacances, elle préfère : les activités sociales, relaxer à la plage ou à la piscine, faire des visites culturelles ou gastronomiques.

Ses sports préférés : Marie-Josée ne pratique pas beaucoup de sports. Si elle devait choisir, les sports de mise en forme, le vélo et les sports de nature seraient ses préférés.

Les bénéfices recherchés lors des activités : le plaisir et l'apprentissage et l'acquisition de connaissances.

Ses passions : la lecture, le cinéma, la peinture.

René(e)

— Représente 16% de la population de Montréal RMR

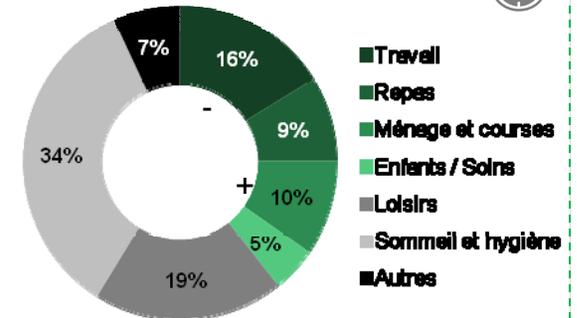


René(e), le(la) casanier(ère)

- ✓ Homme ou femme, 61 ans
- 👛 Retraité(e)
- ❤ Marié(e)
- 📍 Banlieue
Propriétaire, maison unifamiliale



Répartition du temps



Fréquentation des parcs dernière année

Parcs-nature 18% Parcs urbains 42%

Parcs-nature les plus fréquentés

René(e) connaît et visite significativement moins que les autres segments l'ensemble des parcs-nature de la Ville de Montréal.

Activités dans les parcs-nature



Potentiel de visite des parcs-nature

FAIBLE

MOYEN

ÉLEVÉ

« Plus que tout, j'aime passer du temps dans le confort de mon foyer. Ma famille occupe une très grande place dans ma vie. J'aime écouter la télévision, prendre soin de ma maison, des petits travaux et à l'occasion faire une courte randonnée, car ça me permet de me détendre. »

Dans ses temps libres, ce segment aime : regarder la télévision, se reposer, lire et magasiner. Il a aussi un intérêt pour la décoration, les petits travaux manuels, les jeux à l'ordinateur. Il s'intéresse peu aux arts, au cinéma, à la technologie et très peu aux sports en général. Il n'aime pas beaucoup voyager, sortir au restaurant et participer à des événements. Il est bien à la maison avec sa famille. Son budget de divertissement est très faible (environ 70\$ par mois, soit près de 4% de ses dépenses mensuelles).

Lors de ses vacances, il préfère : rester à la maison. Il n'a pas toujours accès à un moyen de transport. Il est très casanier et se plaît dans sa routine.

Ses sports préférés : Il ne pratique pas beaucoup de sports, mais il aime bien aller marcher.

Les bénéfices recherchés lors des activités : la détente et l'évacuation du stress.

Sa plus grande passion : Sa famille (enfants et petits-enfants) et ses proches. Il aime prendre soin d'eux et passer du temps en famille.

Selon les secteurs, les ratios diffèrent ce qui permet d'axer les activités selon la clientèle de proximité



■ René



■ Simon



■ Louise



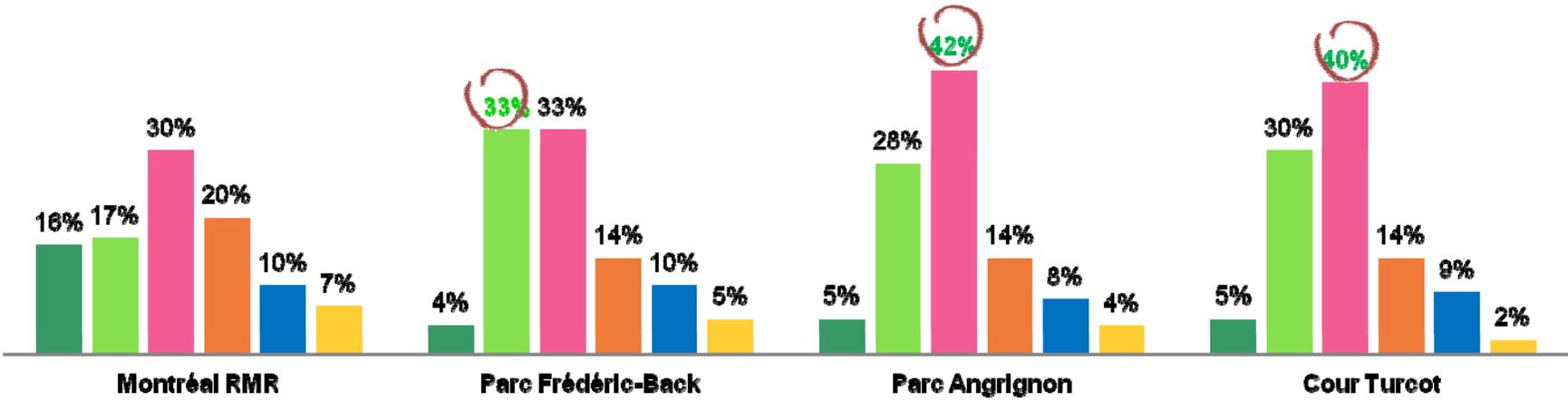
■ Mathieu



■ Sofia



■ Marie-Josée



Huit questions pour connaître votre profil !

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des phrases suivantes ?
(tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord, tout à fait en désaccord)

1. Les produits technologiques sont une importante source de divertissement pour moi.
2. J'aime assister à des concerts et à divers événements culturels.
3. Presque plus que toute autre chose, je préfère passer une soirée à la maison.
4. J'aime le plein air et les activités à l'extérieur.
5. J'aime aller dans les bars ou clubs dès que j'en ai l'occasion.
6. Faire de l'exercice régulièrement fait partie intégrante de ma vie
7. Je me fais un devoir de passer du temps en plein air aussi souvent que possible.
8. Je préfère les activités urbaines aux activités en plein air.

En quoi l'approche axée sur les utilisateurs fait avancer les discussions sur les parcs ?

- Comment peut-on améliorer la programmation à l'échelle du réseau de façon à mieux adapter le modèle et les services des parcs aux différents segments ?
- Comment trancher entre les besoins des utilisateurs potentiels et existants ?
- Comment pouvons-nous nous concentrer davantage sur le développement de partenariats qui renforceraient notre capacité d'offrir des activités dans les parcs ?
- Comment traduire toutes ces données de façon significative pour la planification et le public ?

Il ne suffit pas de rénover les parcs, il faut aussi les repenser.