



---

# Évaluation du Centre d'interprétation Wickaninnish, dans la réserve de parc national Pacific Rim : Interrogation au passage de participants au Festival de la baleine et sondage en ligne auprès des résidents des environs



**Auteur : Centre de services de l'Ouest et du Nord  
Tracy Bowman, spécialiste des sciences sociales**

**Produit pour le compte de la réserve  
de parc national Pacific Rim  
Décembre 2007**

**Also available in English**



**Parks  
Canada**   **Parcs  
Canada**

**Canada**



## Résumé

---

### Introduction :

Parcs Canada a investi 1,7 million de dollars dans un projet triennal de rénovation d'expositions afin d'offrir aux visiteurs du Centre d'interprétation Wickaninnish (CIW), dans la réserve de parc national Pacific Rim, une expérience pratique plus pertinente et plus mémorable. La participation du public est essentielle à la réussite de ce projet. Les membres de la collectivité et les visiteurs fournissent leurs commentaires et leurs conseils depuis le début du projet afin d'orienter la création des diverses expositions. La recherche comportait trois étapes : l'interrogation au passage de personnes visitant le CIW, l'organisation de séances de discussion en groupe avec les résidents du secteur les 28 et 29 mars au CIW et l'administration d'un sondage en ligne auprès des résidents de la région et des visiteurs.

Le Centre de services de l'Ouest et du Nord et l'administration de la réserve de parc national Pacific Rim ont adopté deux méthodologies pour les composantes quantitatives du projet :

- Un membre du personnel de la réserve de parc national a interrogé au passage 103 personnes qui assistaient au Festival de la baleine entre le 17 et le 23 mars 2007.
- Le Centre de services de l'Ouest et du Nord a retenu les services de la société Datapath Systems pour l'administration du sondage en ligne entre le 15 août et le 30 septembre 2007. La réserve de parc national a annoncé le sondage dans plusieurs communications afin d'encourager les résidents de la région, en particulier, à y prendre part. Fait intéressant, seulement 65 % des répondants au sondage en ligne habitaient en Colombie-Britannique. Dans le cas du sondage auprès des visiteurs interceptés au passage, cette proportion s'élevait à 76 %.

### Fréquentation et objet de la visite :

La plupart des répondants interceptés au passage ont indiqué qu'ils avaient visité le CIW pour les raisons suivantes :

- pour participer au Festival de la baleine (ou pour voir des expositions et des démonstrations sur les baleines et en apprendre davantage sur les baleines en général);
- pour participer à une activité particulière, voir les expositions et les montages ou montrer le CIW à des amis ou à des parents en visite;
- pour se reposer ou profiter des installations (se protéger de la pluie, acheter du chocolat chaud, se procurer un laissez-passer des parcs nationaux, manger au restaurant Wickaninnish ou aller aux toilettes).

Les répondants au sondage en ligne ont fourni des réponses semblables pour expliquer le motif de leur dernière visite au CIW. Citons notamment les suivantes :

- pour y amener des amis ou des parents en visite;
- pour voir les expositions ou apprendre;
- pour profiter des installations ou se reposer;
- pour obtenir de l'information précise sur certaines expositions;
- pour en apprendre davantage sur la réserve de parc national Pacific Rim.

### **Évaluation de la dernière visite ou de la visite actuelle au CIW :**

Près de la moitié (48 %) de tous les répondants interceptés au passage ont attribué à leur expérience au CIW une cote de 5 sur une échelle de 5 (une très bonne expérience), et 88 % ont donné les cotes 4 ou 5. Par comparaison, les répondants au sondage en ligne ont été moins nombreux à accorder une cote aussi favorable, peut-être parce que la plupart d'entre eux étaient des visiteurs de la région ou des visiteurs assidus qui sont plus susceptibles de souhaiter voir de nouvelles expositions à chaque visite. En revanche, les répondants qui en étaient à leur première visite (ils ont été interceptés au passage pour la plupart) avaient peu d'éléments de comparaison.

Dans le cas de nombreux répondants interceptés au passage, le motif principal de la visite au CIW s'assimilait aussi à l'élément le plus mémorable de leur séjour. Citons notamment le Festival de la baleine et les expositions, activités et maquettes d'os connexes, les expositions, artefacts et photos en général (ou sur des sujets particuliers), l'architecture et l'emplacement du bâtiment, les expositions et artefacts des Premières nations, la murale des baleines ainsi que le théâtre et certains films.

Lorsqu'il a été question des éléments les plus mémorables de leur visite au CIW, les répondants au sondage en ligne ont, en général, fourni des réponses à peu près semblables à celles des répondants interceptés au passage. Voici quelques-uns de ces éléments :

- Expositions, montages ou information en général (22 %);
- Activités, expositions et montages liés aux baleines, squelettes ou os de baleine et information sur la chasse à la baleine (16 %);
- Personnel, interprètes ou présentateurs (11 %);
- Panorama (10 %);
- Déception à propos d'un élément particulier au CIW (8 %). Certains répondants se sont dits déçus de certaines expositions, ont trouvé les expositions inintéressantes ou ont fourni des suggestions, tandis que d'autres ont déclaré être déçus en général des expositions ou de l'absence de rotation des expositions.

En tout, 88 % des répondants interceptés au passage ont cité la visite des expositions comme activité principale au CIW. Les répondants étaient plus susceptibles d'aller voir les expositions et les montages du rez-de-chaussée que ceux de l'étage ou de la mezzanine. Quelque 36 % des répondants n'ont pas visité les expositions de l'étage ou de

la mezzanine pendant leur visite au CIW, parce qu'ils en ignoraient l'existence, n'en ont pas eu le temps, avaient l'intention de retourner au CIW pour les voir plus tard, les avaient déjà vues par le passé ou n'ont pas pu trouver l'escalier.

Les répondants au sondage en ligne étaient eux aussi plus susceptibles de visiter les expositions du rez-de-chaussée que celles de la mezzanine ou de l'étage. En fait, presque tous les répondants (95 %) ont indiqué avoir vu les expositions du rez-de-chaussée, alors que les deux tiers seulement (66 %) avaient vu celles de la mezzanine ou de l'étage. En outre, 83 % des répondants sont allés aux toilettes, 65 % ont parlé avec du personnel de Parcs Canada, 59 % ont visité la boutique de cadeaux ou y ont fait un achat, 40 % ont visionné un film au théâtre, et 27 % ont manipulé des os de baleine.

### **Sujets, concepts, installations et activités d'intérêt pour le réaménagement futur du CIW :**

À l'exception du sujet *Mode de vie actuel des Premières nations locales*, au moins la moitié des répondants interceptés au passage ont indiqué qu'ils en avaient appris beaucoup ou un peu sur les sujets soumis à l'évaluation. Voici les sujets sur lesquels les répondants semblent avoir appris le plus de nouvelles choses au CIW : *Vie intertidale, Histoire des Premières nations locales, Faune et flore des zones infralittorales ou des profondeurs, Espèces de la forêt pluviale, Peuples dont le territoire traditionnel chevauche le parc* et *Raison d'être de la réserve de parc national Pacific Rim*. Les répondants au sondage en ligne ont mentionné des sujets semblables : *Importantes caractéristiques du parc, Vie intertidale, Patrimoine nuu-chah-nulth raconté du point de vue des Nuu-chah-nulths, Moyens d'explorer le parc* et *Espèces de la forêt pluviale*. Essentiellement, les visiteurs – résidents des environs et touristes confondus – veulent en savoir davantage sur les particularités géographiques, environnementales, culturelles et historiques de cette région et sur les raisons pour lesquelles ce secteur a été classé réserve de parc national.

Lorsqu'ils ont été interrogés sur l'importance de prévoir des activités, des expositions et des programmes pour divers groupes, notamment les *familles*, les *enfants*, les *adolescents*, les *personnes âgées*, les *groupes scolaires* et les *adultes*, les répondants interceptés au passage et les répondants au sondage en ligne ont cité les familles comme groupe cible prioritaire. Ainsi, les activités, les expositions et l'information doivent être conviviales et interactives, et il faut favoriser les activités auxquelles les membres de la famille peuvent participer ensemble, indépendamment de l'âge. Les répondants considèrent également les *enfants* et les *groupes scolaires* comme des groupes cibles importants, quoique dans une plus grande mesure chez les répondants interceptés au passage que chez les répondants au sondage en ligne.

De l'avis des répondants interceptés au passage et des répondants au sondage en ligne, voici les éléments qui devraient être réunis dans le CIW réaménagé :

- Capacité de changer périodiquement les expositions / roulement régulier des expositions;

- Présence d'interprètes de Parcs Canada sur place / affectation d'interprètes sur place pour permettre des échanges avec les visiteurs;
- Spectacles sur scène, exposés ou causeries au CIW (au théâtre ou ailleurs);
- Transmission d'images de caméra en direct d'un secteur du parc, d'une zone sous-marine ou d'autres parcs nationaux;
- Carte de relief tridimensionnelle de la région;
- Aquarium;
- Projection régulière de films;
- Bassin de manipulation;
- Artefacts réels pouvant être manipulés.

Les participants aux séances de discussion en groupe ont dit estimer que le *roulement périodique des expositions* et l'*organisation de spectacles sur scène, d'exposés ou de causeries*, en particulier pendant la basse saison, encourageraient les résidents des environs à visiter le CIW plus régulièrement et que la *projection régulière de films au théâtre*, l'*affectation de personnel de Parcs Canada sur place* et la *présentation de spectacles sur scène* représentaient de bons moyens de rendre le centre plus interactif, plus dynamique et plus intéressant (trois caractéristiques qui, de l'avis de certaines personnes, semblent faire défaut au CIW à l'heure actuelle).

En ce qui a trait à la *salle de déguisement pour enfants*, les groupes de discussion ont suggéré d'en exploiter l'idée dans une exposition. Cependant, le concept a reçu peu d'appui chez les répondants au sondage en ligne. Peut-être conviendrait-il davantage à un lieu historique qu'au centre d'interprétation d'un parc national.

Les répondants interceptés au passage, les répondants au sondage en ligne et les participants aux séances de discussion ne considèrent pas que le CIW devrait avoir pour priorité de fournir un *espace à louer pour des noces ou d'autres réceptions privées*.

Pour clarifier la question du roulement des expositions au CIW, les répondants au sondage en ligne ont été invités à préciser si *toutes les expositions devaient changer en même temps*, s'il convenait de *faire une rotation des expositions* ou s'il était préférable de *ne pas changer les expositions du tout*. Neuf répondants sur 10 (90 %) ont indiqué qu'il était souhaitable de faire une rotation des expositions, 4 % ont affirmé qu'ils préféreraient voir toutes les expositions changer en même temps, et 4 % ont dit ne vouloir aucun changement. Les répondants qui souhaiteraient un roulement des expositions au CIW – qu'il s'agisse de changer toutes les expositions en même temps ou de faire une rotation – étaient partagés de façon à peu près égale sur la question de la fréquence. En effet, trois répondants sur 10 ont suggéré respectivement des changements annuels (30 %), des changements semestriels (27 %) et des changements trimestriels (29 %). Seuls quelques répondants ont dit souhaiter que les expositions changent tous les mois (3 %) ou aux deux ans (10 %).

Les répondants au sondage en ligne ont déclaré qu'ils seraient *très susceptibles* ou *plus ou moins susceptibles* de passer du temps au CIW si les expositions étaient assorties d'une *courte vidéo* (81 %), d'*images de caméra transmises en direct* ou d'*images de*

*caméra Web (77 %), de sons ou de texte écrit (75 %), d'écrans tactiles ou d'un kiosque d'ordinateur interactif (73 %) ou d'une composante pratique, par exemple la possibilité d'appuyer sur un bouton pour faire apparaître une image, de tirer un levier ou d'activer des enregistrements sonores (64 %).* Ces résultats ne sont pas surprenants, compte tenu du fait qu'ils décrivent des expositions tactiles dynamiques et interactives qui font appel à de la haute technologie – des caractéristiques que les répondants aux sondages et les groupes de discussion ont dit souhaiter voir dans un CIW repensé.

Les trois quarts (75 %) des répondants interceptés au passage ont déclaré souhaiter l'installation d'un aquarium au CIW. Chez les répondants au sondage en ligne, cette proportion était légèrement inférieure (69 %). Les répondants interceptés au passage ont dit vouloir un bassin de manipulation dans une proportion de 71 %. Un peu plus de la moitié (54 %) des répondants au sondage en ligne partageaient cette opinion. Prière de voir le corps du rapport pour en connaître les raisons.

### **Articles en vente à la boutique de cadeaux du CIW :**

En réponse à une question sur les articles qu'ils aimeraient trouver à la boutique de cadeaux du CIW, les répondants au sondage en ligne ont indiqué qu'ils s'intéresseraient surtout à des *œuvres d'art* et à des *bijoux produits par des artistes autochtones locaux*, à des *guides de poche*, à des *œuvres d'art* et à des *bijoux produits par des artistes de l'île de Vancouver* ainsi qu'à des *affiches* et à des *clichés*. Cependant, les répondants seraient plus susceptibles d'y acheter des *guides de poche* ou de l'*eau*, du *jus* et des *goûters légers*, peut-être parce qu'ils cherchent des renseignements sur les moyens de profiter des sentiers et du secteur après avoir quitté le CIW et que les rafraîchissements ajoutent à leur confort pendant qu'ils se trouvent au CIW.

La *pellicule photographique*, les *livres à colorier* et les *livres d'histoire pour enfants*, les *souvenirs du Canada*, les *jouets de plage* et les *vêtements ne portant pas d'insigne de la réserve de parc national Pacific Rim* revêtent moins d'intérêt pour les répondants. En fait, au moins trois personnes sur dix ont dit estimer que les *jouets de plage* et les *vêtements ne portant pas d'insigne de la réserve de parc* ne devraient même pas être en vente à la boutique de cadeaux du CIW.

Parmi les autres articles qu'ils souhaiteraient trouver à la boutique de cadeaux, les répondants au sondage en ligne ont mentionné des articles de fabrication locale, des articles uniques, des articles éducatifs, des produits des Premières nations ou d'artistes locaux, des produits de fabrication canadienne et des articles pour les enfants. Ils ont également indiqué qu'ils ne voulaient pas y voir d'articles de mauvais goût. Les groupes de discussion ont exprimé essentiellement les mêmes préférences.

### **Changements suggérés ou recommandés pour le CIW :**

Les répondants interceptés au passage et les répondants au sondage en ligne ont suggéré un certain nombre d'autres changements à apporter au CIW. Voici les plus courants :

- Intégrer des expositions ou des montages tactiles interactifs axés sur la haute technologie (certains ont suggéré l'ajout de télescopes);
- Ajouter des expositions sur les Premières nations, notamment des expositions d'art et d'artisanat, fournir davantage d'information historique et présenter des récits racontés par les Autochtones dans leurs propres mots;
- Accroître le nombre d'expositions et de montages en général, en mettant l'accent sur la vie marine, la faune de la région, la forêt pluviale et l'écosystème;
- S'assurer que les expositions sont à jour;
- Ajouter un aquarium ou un bassin de manipulation ou permettre aux visiteurs de voir des organismes marins vivants par un autre moyen;
- Présenter plus d'information historique sur le centre proprement dit et sur la région environnante;
- Affecter un plus grand nombre d'interprètes ou d'employés de Parcs Canada au CIW;
- Encourager les visiteurs (par des moyens d'interprétation et des expositions) à devenir de bons intendants de l'environnement et faire en sorte que les matériaux utilisés dans les expositions respectent l'environnement ou soient le résultat de pratiques durables;
- Faire de la publicité à l'échelle locale pour mieux faire connaître le CIW, en particulier la tenue d'activités spéciales ou les changements apportés au centre;
- Mettre l'accent sur les produits éducatifs ou les articles de fabrication locale à la boutique de cadeaux (plutôt que sur des articles de mauvais goût produits en série).