



# Plan stratégique 2022-2025





# Table des matières

- 3** Message du président du conseil d'administration
- 4** Message du président-directeur général
- 5** La Sépaq en bref
- 8** Mise en contexte
- 11** Notre mission, notre vision et nos valeurs
- 12** Enjeu 1: Mise en valeur du patrimoine et développement durable
- 14** Enjeu 2: Expérience employé
- 16** Enjeu 3: Expérience client
- 18** Enjeu 4: Performance organisationnelle
- 20** Tableau synoptique
- 22** Localisation des établissements

---

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022  
ISBN 978-2-550-91294-1 (PDF)  
ISBN 978-2-550-91295-8 (imprimé)

Page couverture : réserve faunique des Laurentides – Camp Mercier

Mentions de source : Julie Audet, Content Content, Émile David, Steve Deschênes, Mathieu Dupuis, Fokus Production, Hooké, Renaud Robert, Mikaël Rondeau.

Note : Les photographies incluses au présent document ont été prises avant la pandémie ou dans le respect des mesures sanitaires en place à ce moment.

Ce document est imprimé sur du papier entièrement recyclé, fabriqué au Québec, contenant 100 % de fibres postconsommation et produit sans chlore. Les encres utilisées pour cette production contiennent des huiles végétales.

**2 Sépaq • Plan stratégique 2022-2025**

# Message du président du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq), je suis fier de vous présenter son Plan stratégique 2022-2025.

Il s'agit là d'un document phare, porteur d'avenir pour la Sépaq. Il s'inscrit dans la vision de l'organisation d'assumer son rôle de leader en expériences de nature tout en soutenant sa mission de protéger et de mettre en valeur le patrimoine qui lui est confié. Il vise également à ce que la Sépaq demeure un moteur économique d'importance dans les régions où elle est présente.

Ce plan stratégique présente nos engagements pour les trois prochaines années afin de répondre aux différents enjeux auxquels l'organisation fait face, notamment en termes de rareté de main-d'œuvre et de transformation numérique.

La vision et les valeurs que nous avons choisies teintent chacune des orientations et chacun des objectifs de ce plan stratégique, permettant à la Sépaq de continuer à inspirer la fierté de la population québécoise, de devenir un acteur de premier plan en matière de développement durable et d'influencer positivement par son exemplarité.

L'engagement du conseil d'administration, de l'équipe de direction et de tous les employés assurera la mise en œuvre et la réussite du Plan stratégique 2022-2025 de la Sépaq.

Je remercie les membres du conseil d'administration, lesquels se sont investis tout au long de l'élaboration de ce plan stratégique, pour leur appui à l'accomplissement de la mission de la Sépaq.

Le président du conseil d'administration,



Richard Savard



# Message du président- directeur général

C'est avec honneur et enthousiasme que je vous présente le Plan stratégique 2022-2025 de la Sépaq.

Les dernières années du Plan stratégique 2017-2022 qui se termine ont été influencées par la crise sanitaire de la pandémie de la COVID-19. Je tiens par ailleurs à féliciter et remercier les employés de la Sépaq qui, avec résilience et agilité, ont su prendre rapidement un important virage numérique et coordonner la mise en place de mesures sanitaires évolutives dans le but d'offrir une accessibilité sécuritaire aux territoires gérés par la Sépaq et permettre à la population québécoise de profiter des bienfaits de la nature et de pratiquer des activités de plein air durant cette période difficile.

Ainsi, durant les deux dernières années, les établissements de la Sépaq ont connu des records de fréquentation, propulsés notamment par les deux éditions « Bonjour Québec » de la carte annuelle Parcs nationaux du Québec à la suite d'un partenariat avec le ministère du Tourisme. Il faut souligner que, depuis le début du Plan stratégique 2017-2022, le nombre de jours de visites a connu une hausse impressionnante de plus de 30 %, culminant avec une fréquentation annuelle de près de 10 millions en 2021-2022, un succès inégalé.

Les enjeux du Plan stratégique 2022-2025 de la Sépaq sont grands. Ainsi, nous devons poursuivre à grands pas le virage numérique entrepris, tant au niveau des systèmes administratifs que des solutions technologiques visant à bonifier l'expérience et l'autonomie de la clientèle. Nous comptons également nous assurer que l'expérience vécue par la clientèle soit distinctive et optimale, et ce, à chacune des étapes de son parcours.

Tout comme les autres acteurs de l'industrie touristique, la Sépaq est confrontée à la rareté de la main-d'œuvre. Nous sommes conscients que nos employés sont au cœur de notre réussite. Nous comptons donc favoriser l'engagement, la mobilisation et la fidélisation de nos employés en valorisant leur apport et en leur offrant un environnement de travail priorisant la santé, la sécurité et le bien-être.



La Sépaq a aussi une grande responsabilité envers le patrimoine qui lui est confié. Nous allons poursuivre nos projets d'optimisation de notre exploitation afin de pouvoir réinvestir de manière optimale dans le maintien des actifs et la pérennité du patrimoine.

Chacun de ces enjeux s'intègre dans un développement cohérent et porteur d'avenir pour la Sépaq, lui permettant d'intensifier son rôle de moteur économique en région et de créatrice de richesse collective, au bénéfice de la population québécoise et des générations futures.

Je suis convaincu qu'avec la mobilisation de tous, la Sépaq réalisera avec succès les objectifs de ce Plan stratégique 2022-2025.

Le président-directeur général,

Jacques Caron

# Le plus grand réseau de nature et de plein air au Québec



**23 parcs nationaux  
et 1 parc marin**

Plus de 7 000 km<sup>2</sup>  
de territoires protégés  
uniques

**13 réserves  
fauniques**

Plus de 40 000 km<sup>2</sup>  
de territoires riches  
en forêts et en gibiers

**8 établissements  
touristiques**

2 attraits majeurs de  
la région de Québec,  
3 hôtels et 3 campings

**Sépaq Anticosti** 1 pourvoirie de plus de 7 000 km<sup>2</sup>

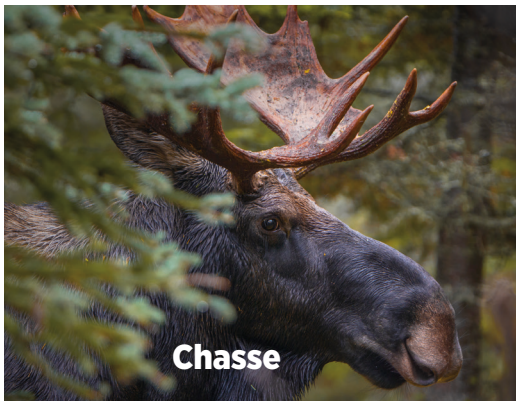
AUBERGE DE MONTAGNE DES CHIC-CHOCS

# Une offre de plein air inégalée



- Plus de 200 sentiers de randonnée pédestre de tous niveaux de difficulté
- Un vaste réseau cyclable, dont 700 km traversent les parcs nationaux
- Près de 400 km de sentiers de ski de fond balisés et entretenus
- De nombreuses autres activités comme la raquette, le ski nordique, le ski-raquette et le ski hors-piste
- Des activités nautiques

Près de  
**10 millions**  
de jours de visite  
en 2021-2022



**Chasse**



**Pêche** (plus de 11 000 lacs de pêche)



La Sépad gère **1,5 G\$** d'actifs

## Hébergement varié

- Plus de 7 250 emplacements de camping
- 3 hôtels - 182 chambres
- Plus de 700 unités de prêt-à-camper
- Plus de 700 chalets
- Yourtes, refuges et camps rustiques



## Et encore plus

- Activités de découvertes
- Activités éducatives, corporatives, culturelles et événementielles
- Restauration
- Location et prêt d'équipement
- Expérience famille
- Offre d'activités et de services adaptés aux personnes à mobilité réduite dans plusieurs établissements



# Un contact privilégié avec la clientèle

Les employés au cœur de notre engagement

**3 102**

**employés (haute saison)**  
dont 90 % sont affectés à l'exploitation des établissements, majoritairement en région



Taux global de satisfaction de la clientèle de

**90 %**

## Sépaq.com

En cinq ans, la Sépaq a plus que doublé le nombre de visites et de pages vues pour atteindre respectivement plus de 20 millions de visites et plus de 137 millions de pages vues en 2021

## Nos communautés (médias sociaux)

En cinq ans, la Sépaq est passée de :

- 72 000 à 173 000 abonnés sur Facebook
- 8 000 à 72 000 abonnés sur Instagram
- 324 000 à plus de 1,5 million de visites sur le blogue Sépaq

## La Sépaq, connue et appréciée des Québécois

- En cinq ans, le taux de notoriété spontanée de la Sépaq est passé de 16 % à 47 % en 2021
- 99 % des Québécois qui connaissent la Sépaq en ont une opinion positive ou neutre



# Mise en contexte

PARC NATIONAL D'OKA

## Les assises du Plan stratégique 2022-2025

### Le contexte d'affaires

**Les tendances du marché dans lequel la Sépaq évoluera au cours des trois prochaines années ont été prises en compte, notamment en ce qui concerne les besoins démontrés par la clientèle :**

- la croissance fulgurante de la pratique d'activités de plein air, particulièrement celles en mode autonome comme la randonnée pédestre, la pêche, le vélo de montagne, le ski de fond et la raquette
- la recherche d'un mode de vie plus sain, l'engouement pour la nature
- la reconnaissance de plus en plus unanime des bienfaits de la nature non seulement sur la santé physique, mais aussi sur la santé mentale
- l'attraction grandissante des différents modes de villégiature en nature (camping, prêt-à-camper, chalet)
- l'impact non négligeable de la pandémie de la COVID-19 sur le tourisme international

**D'autres tendances du contexte global du milieu dans lequel la Sépaq évolue ont influencé l'élaboration de ce plan :**

- la rareté de main-d'œuvre, particulièrement dans le secteur touristique
- l'importance de l'intégration du bien-être physique et psychologique à l'expérience employé et son impact sur la capacité d'attraction et de fidélisation des employés
- l'évolution accélérée des technologies de l'information et les possibilités accrues tant au niveau de la bonification de l'expérience client que de l'optimisation de la performance organisationnelle
- la sensibilité grandissante de la population envers la protection de l'environnement et le développement durable

## La transformation numérique

La transformation numérique est l'un des principaux vecteurs sur lesquels la Sépaq se base afin d'assurer sa performance et son efficacité. Les dernières années, lesquelles ont été influencées par la pandémie de la COVID-19, ont permis une accélération du virage numérique souhaité par de nombreuses organisations. La transformation numérique jouera un rôle important dans ce plan stratégique tant au niveau de l'attractivité de l'organisation à titre d'employeur, de sa relation privilégiée avec sa clientèle que de son efficacité et sa performance organisationnelle.

En accord avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, la Sépaq prévoit également optimiser et automatiser ses processus organisationnels, décisionnels et administratifs et implanter une solution logicielle dotée d'une approche conviviale et de technologies récentes permettant de soutenir sa croissance.

La mise en place d'outils de travail mieux adaptés et plus efficaces est aussi une composante de l'expérience employé dont il faut tenir compte; elle permettra à la Sépaq de demeurer un employeur attractif.

La Sépaq a toujours su être un leader en développement de nouveaux produits et services de plein air. Elle compte poursuivre et s'adapter aux nouvelles attentes de sa clientèle

qui souhaite être autonome, obtenir une expérience client personnalisée et uniforme, peu importe où elle se trouve dans son parcours client. La Sépaq va revoir ses façons de faire en matière de commercialisation et mettre en place une solution performante, évolutive, omnicanal et sécuritaire lui permettant de rejoindre la clientèle de façon unifiée et fluide dans les différents points de contact (Web, appareils mobiles, établissements, etc.). Cette solution permettra également à la Sépaq d'avoir une connaissance fine et personnalisée de sa clientèle afin de demeurer à son écoute et de s'assurer de répondre à ses exigences de plus en plus élevées.

## Protection du patrimoine et développement durable

La population québécoise démontre de plus en plus d'intérêt et de sensibilité vis-à-vis la protection de son patrimoine naturel et culturel et en matière de protection de l'environnement.

Puisque la protection du patrimoine et le développement durable font partie de l'essence même de la mission de la Sépaq, celle-ci va poursuivre son implication à cet effet tout en tenant compte des dimensions sociales et économiques de ses actions. Une importance sera notamment accordée à la réduction de son empreinte environnementale et à une approche exemplaire en matière de développement durable.





# Les réalisations du Plan stratégique 2017-2022

Ce plan s'appuie également sur les nombreuses réalisations issues du Plan stratégique 2017-2022 :

## Une sensibilité accrue au développement durable et à l'environnement :

- déploiement d'un plan de réduction de l'empreinte environnementale
- environ 200 M\$ ont été investis de 2017 à 2022 pour l'entretien des actifs de la Sépaq
- embauche de deux ressources à temps plein en développement durable

## Des revenus diversifiés et en croissance :

- près de 10 millions de jours de visite dans les établissements en 2021-2022, un record qui témoigne de l'enthousiasme sans précédent de la population québécoise pour la Sépaq et ses territoires
- près de 20 nouveaux produits et services : de nouvelles activités hivernales, des hébergements repensés (unités de prêt-à-camper Étoile, chalets Écho, etc.) ou encore de nouvelles offres d'activités en partenariat avec des entreprises régionales

## Des clients satisfaits :

- taux de satisfaction de la clientèle stable à 90 %
- augmentation du taux net de recommandation de 35 à 61
- hausse de la notoriété spontanée de la Sépaq de 16 % à 47 %

## Des employés mobilisés :

- déploiement d'un programme de développement du leadership à l'intention des gestionnaires
- hausse du taux de rétention des nouveaux employés de 70 % à 80 % après deux ans

## Une amélioration de la performance :

- révision de plusieurs systèmes et infrastructures en matière de ressources informationnelles de même que de plusieurs processus
- détermination des assises de projets majeurs en ressources informationnelles, lesquels seront déployés au cours du Plan stratégique 2022-2025

Un bilan détaillé annuel de l'avancement du plan stratégique en vigueur se retrouve dans les rapports annuels de la Sépaq; le bilan complet du Plan stratégique 2017-2022 sera disponible au rapport annuel 2021-2022.

**Ainsi, ces éléments et le contexte global actuel, notamment l'évolution du secteur touristique et des besoins de la clientèle, la transformation numérique, la rareté de main-d'œuvre et l'importance accrue des enjeux environnementaux ont permis à la Sépaq de dégager quatre enjeux prioritaires pour l'accomplissement de sa mission et de son Plan stratégique 2022-2025.**

# Notre mission

La Sépaq met en valeur les territoires et les actifs publics qui lui sont confiés et en assure la pérennité au bénéfice de sa clientèle, des régions du Québec et des générations futures. Forte de l'engagement de son équipe, elle connecte les gens à la nature.

# Notre vision

Leader en expériences de nature, la Sépaq inspire la fierté de la population québécoise pour ses territoires exceptionnels.

PARC NATIONAL DE LA JACQUES-CARTIER

# Nos valeurs

## Agilité

Nous faisons preuve de créativité et d'une grande capacité d'adaptation pour gérer de façon responsable et durable la richesse collective qui nous est confiée.

## Bienveillance

L'humain est au cœur de nos décisions. Nous prenons également soin de la nature et du patrimoine afin de rendre accessible cet héritage, en plus de permettre à tous de bénéficier de leurs bienfaits.

## Collaboration

La nature nous rassemble. Nous puisons notre vitalité dans la confiance, l'esprit d'équipe et la coopération, et ce, pour une organisation forte et unie.

## Passion

Nos territoires ainsi que leurs écosystèmes nous permettent d'offrir des activités qui créent des moments riches en émotions et qui font battre nos cœurs. Cet enthousiasme est un puissant moteur qui nous rend fiers et engagés.

## Plaisir

Nous faisons vivre des expériences de qualité, enrichissantes et divertissantes, favorisant la découverte et l'émerveillement. Nous permettons à chacun de s'accomplir dans un environnement unique et dynamique.



AUBERGE DE MONTAGNE DES CHIC-CHOCS

## ENJEU 1

# Mise en valeur du patrimoine et développement durable

**La Sépaq a une grande responsabilité en matière de mise en valeur et de conservation des territoires et des actifs qui lui sont confiés. Elle donne l'exemple en matière de protection du patrimoine et de développement durable. Elle rallie les communautés et la clientèle à ces concepts et les implique dans ses démarches.**

### Principaux défis :

- Assurer le maintien de la santé des écosystèmes et la pérennité des actifs
- Sensibiliser les acteurs des zones périphériques à l'importance de la protection des territoires et à leurs enjeux de conservation
- Coordonner les actions de mise en valeur et de conservation du patrimoine en concertation avec les communautés locales et régionales
- Influencer les comportements de la société par ses actions
- Adhérer à l'exemplarité de l'État et aux objectifs gouvernementaux en matière d'environnement et de développement durable

## ORIENTATION 1

# Assurer la mise en valeur et la conservation du patrimoine qui lui est confié

La Sépaq pose des actions afin de veiller à la conservation du patrimoine qui lui est confié, et ce, dans le respect des principes de développement durable et en concertation avec les communautés locales et régionales.

### OBJECTIF 1.1

## Veiller au maintien ou à l'amélioration de la santé des écosystèmes

La Sépaq poursuit ses actions pour assurer le maintien et, au besoin, améliorer la santé des écosystèmes des territoires qu'elle exploite en fonction des enjeux actuels et anticipés.

### INDICATEUR 1

## Pourcentage de réduction des superficies des colonies de roseau commun (*Phragmites australis*) dans les secteurs priorités

### CIBLE

## Réduire de 30 % les superficies des colonies de roseau commun dans les secteurs priorités de 2022 à 2025

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
À venir <sup>(1)</sup>	↓ 10 %	↓ 20 %	↓ 30 %

### OBJECTIF 1.2

## Investir de manière optimale dans la pérennité du patrimoine bâti

La Sépaq a la responsabilité de maintenir en bon état le patrimoine bâti qui lui est confié. Elle utilise les ressources financières dégagées par son exploitation commerciale ainsi que le soutien gouvernemental de manière responsable afin de pallier le déficit de maintien de ses actifs.

### INDICATEUR 2

## Pourcentage de réduction du déficit de maintien d'actifs

### CIBLE

## Réduire de 10 % le déficit de maintien d'actifs de la Sépaq entre 2022 et 2025

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
À venir <sup>(1)</sup>	↓ 3 %	↓ 6 %	↓ 10 %

### OBJECTIF 1.3

## Réduire l'empreinte environnementale de la Sépaq

La Sépaq participe activement aux objectifs gouvernementaux en matière d'environnement et de développement durable au moyen de stratégies ciblées. Elle fait preuve d'exemplarité en matière de développement durable.

### INDICATEUR 3

## Taux de réduction cumulatif du pourcentage de l'empreinte carbone de la Sépaq (en t éqCO<sub>2</sub>)

### CIBLE

## Réduire l'empreinte carbone de la Sépaq de 30 % en 2025 par rapport à 2019-2020 (année de référence)

RÉEL 2019-2020	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
7 465 t éqCO <sub>2</sub>	↓ 10 %	↓ 20 %	↓ 30 %

Note 1: Cette donnée sera disponible après le 31 mars 2022.



PARC NATIONAL DES ÎLES-DE-BOUCHERVILLE

## ENJEU 2

# Expérience employé

La Sépaq est confrontée à la rareté de main-d'œuvre tout comme les autres acteurs de l'industrie touristique. Elle propose une expérience employé unique afin de favoriser l'attractivité et la rétention. Elle offre également un environnement de travail priorisant la santé, la sécurité et le bien-être des employés.

### Principaux défis :

- Être un employeur attractif dans un contexte de rareté de main-d'œuvre
- Retenir les employés en offrant un environnement de travail unique et dynamique
- Favoriser une culture de bien-être en valorisant la santé et la sécurité au travail

## ORIENTATION 2

# Offrir une expérience employé unique

La Sépaq vise à améliorer son attractivité. Elle favorise l'engagement et la fidélisation de ses employés en valorisant leur apport et en priorisant les éléments déterminants de leur satisfaction et de leur mobilisation dans le choix de ses actions.

### OBJECTIF 2.1

#### Attirer de nouveaux talents

La Sépaq met en œuvre de nouvelles stratégies de recrutement afin d'être un employeur attractif.

Elle met également en place des mesures structurantes visant la mobilisation et le bien-être de ses employés afin de les fidéliser.

### INDICATEUR 4

#### Taux d'augmentation de la rétention global du personnel régulier, saisonnier et occasionnel

CIBLE

**Augmenter de 1% la moyenne des trois années du taux de rétention global pour le personnel régulier, saisonnier et occasionnel**

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
À venir <sup>(1)</sup>	Valeur de départ + 1 %	Valeur de départ + 1 %	Valeur de départ + 1 %

### OBJECTIF 2.2

#### Instaurer une culture de prévention en matière de santé et de sécurité du travail

La Sépaq s'appuie sur l'engagement de tous les intervenants afin de déployer une culture de prévention en matière de santé et sécurité du travail.

### INDICATEUR 5

#### Taux de réduction du nombre d'heures non travaillées ayant pour cause un accident de travail, incluant l'assignation temporaire

CIBLE

**Diminuer de 4,5% le nombre d'heures non travaillées entre 2022 et 2025**

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
À venir <sup>(1)</sup>	↓ 1,5 %	↓ 3,0 %	↓ 4,5 %

Note 1: Cette donnée sera disponible après le 31 mars 2022.



PARC NATIONAL DU MONT-TREBLANT

### ENJEU 3

## Expérience client

**La Sépaq souhaite maintenir l'enthousiasme et l'attachement de la population québécoise pour ses territoires et pour les produits et services qu'elle offre. À cette fin, elle doit rester à l'affût des besoins de sa clientèle et la satisfaire afin de bâtir une relation durable.**

### Principaux défis :

- Maintenir le niveau de satisfaction de la clientèle, tout en étant à l'écoute de ses besoins et de ses attentes
- S'adresser au client par le bon canal de communication, au bon moment, avec la bonne information
- Maintenir l'enthousiasme et le sentiment de fierté des Québécois pour la marque Sépaq et pour ses territoires

## ORIENTATION 3

# Offrir une expérience client distinctive

La Sépaq doit être à l'écoute de sa clientèle et s'assurer que l'expérience vécue par celle-ci soit optimale, et ce, à chacune des étapes du parcours client. Elle établit un lien étroit avec sa clientèle et maintient sa satisfaction.

### OBJECTIF 3.1

#### Bonifier l'expérience client

La Sépaq offre à sa clientèle une expérience cohérente, simple, fluide et uniformisée, et ce, peu importe l'étape de son parcours ou le canal de communication utilisé.

### INDICATEUR 6

#### Taux global de satisfaction de la clientèle

CIBLE

**Maintenir un taux global de satisfaction de 90 %**

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
90 %	90 %	90 %	90 %

### OBJECTIF 3.2

#### Optimiser l'offre de produits et services

La Sépaq recentre son offre actuelle de produits et services en tenant compte des besoins de sa clientèle et des tendances du marché, en adéquation avec sa mission et le contexte de son exploitation.

### INDICATEUR 7

#### Taux net de recommandation des produits optimisés

CIBLE

**Maintenir un taux net de recommandation de 40 pour les produits optimisés**

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
S. O.	40	40	40

### OBJECTIF 3.3

#### Fidéliser et reconnaître la clientèle

La Sépaq déploie une stratégie relationnelle personnalisée afin de reconnaître sa clientèle et d'enrichir sa relation avec elle.

### INDICATEUR 8

#### Taux de fidélisation global de la clientèle

CIBLE

**Maintenir un taux de fidélisation global de 90 %**

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
88 % à 93 %	90 %	90 %	90 %



STATION TOURISTIQUE DUCHESNAY

## ENJEU 4

# Performance organisationnelle

**La Sépaq se doit d'être performante et elle doit s'assurer d'utiliser de manière optimale ses ressources, et ce, dans un souci de pérennité. Elle doit notamment revoir certaines approches de son exploitation et de son mode de fonctionnement.**

### Principaux défis

- Optimiser les processus et les outils de travail par la transformation numérique
- S'adapter aux nouvelles réalités et aux tendances du marché
- Favoriser l'autonomie du client tout au long de son parcours
- Remplacer les technologies vieillissantes sur lesquels sont basés les principaux systèmes qui supportent la Sépaq dans l'accomplissement de sa mission, lesquels limitent ses ambitions de développement et d'optimisation

## ORIENTATION 4

# Accroître l'agilité et l'efficacité

La Sépaq améliore la performance de ses activités par la transformation numérique et par l'optimisation de son exploitation. Elle veille aussi à bonifier l'expérience client en favorisant son autonomie.

### OBJECTIF 4.1

## Déployer des solutions technologiques favorisant l'autonomie de la clientèle

La Sépaq développe des solutions technologiques visant à bonifier l'expérience client, favorisant ainsi l'autonomie de la clientèle et rendant les interactions plus fluides.

### INDICATEUR 9

## Augmentation du taux d'utilisation des solutions technologiques en libre-service par la clientèle<sup>(2)</sup>

### CIBLE

### Augmenter de 5 % le taux d'utilisation entre 2022 et 2025

RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
55,8%	↑ 1%	↑ 3%	↑ 5%

Note 2: Les projets ciblés sont le nouveau site Web, le système intelligent de ventes, la solution de gestion de la relation clients, le point de vente intelligent et les bornes en libre-service.

# TABLEAU SYNOPTIQUE

## PLAN STRATÉGIQUE 2022-2025



### Mission

La Sépaq met en valeur les territoires et les actifs publics qui lui sont confiés et en assure la pérennité au bénéfice de sa clientèle, des régions du Québec et des générations futures. Forte de l'engagement de son équipe, elle connecte les gens à la nature.

### Vision

Leader en expériences de nature, la Sépaq inspire la fierté de la population québécoise pour ses territoires exceptionnels.

### Valeurs

Agilité • Bienveillance  
Collaboration  
Passion • Plaisir

## ENJEU 1: MISE EN VALEUR DU PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Orientation 1. Assurer la mise en valeur et la conservation du patrimoine qui lui est confié

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
<b>1.1</b> Veiller au maintien ou à l'amélioration de la santé des écosystèmes	<b>1</b> Pourcentage de réduction des superficies des colonies de roseau commun ( <i>Phragmites australis</i> ) dans les secteurs priorités	À venir <sup>(1)</sup>	↓ 10%	↓ 20%	↓ 30%
<b>1.2</b> Investir de manière optimale dans la pérennité du patrimoine bâti	<b>2</b> Pourcentage de réduction du déficit de maintien d'actifs	À venir <sup>(1)</sup>	↓ 3%	↓ 6%	↓ 10%
OBJECTIF	INDICATEUR	RÉEL 2019-2020	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
<b>1.3</b> Réduire l'empreinte environnementale de la Sépaq	<b>3</b> Taux de réduction cumulatif du pourcentage de l'empreinte carbone de la Sépaq (en t éqCO <sub>2</sub> )	7 465 t éqCO <sub>2</sub>	↓ 10%	↓ 20%	↓ 30%

## ENJEU 2: EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

### Orientation 2. Offrir une expérience employé unique

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
<b>2.1</b> Attirer de nouveaux talents	<b>4</b> Taux d'augmentation de la rétention global du personnel régulier, saisonnier et occasionnel	À venir <sup>(1)</sup>	Valeur de départ +1%	Valeur de départ +1%	Valeur de départ +1%
<b>2.2</b> Instaurer une culture de prévention en matière de santé et de sécurité du travail	<b>5</b> Taux de réduction du nombre d'heures non travaillées ayant pour cause un accident de travail, incluant l'assignation temporaire	À venir <sup>(1)</sup>	↓ 1,5%	↓ 3,0%	↓ 4,5%

## ENJEU 3: EXPÉRIENCE CLIENT

### Orientation 3. Offrir une expérience client distinctive

OBJECTIFS	INDICATEURS	RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
<b>3.1</b> Bonifier l'expérience client	<b>6</b> Taux global de satisfaction de la clientèle	90%	90%	90%	90%
<b>3.2</b> Optimiser l'offre de produits et services	<b>7</b> Taux net de recommandation des produits optimisés	s. o.	40	40	40
<b>3.3</b> Fidéliser et reconnaître la clientèle	<b>8</b> Taux de fidélisation global de la clientèle	88% à 93%	90%	90%	90%

## ENJEU 4: PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

### Orientation 4. Accroître l'agilité et l'efficacité

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉEL 2021-2022	CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025
<b>4.1</b> Déployer des solutions technologiques favorisant l'autonomie de la clientèle	<b>9</b> Augmentation du taux d'utilisation des solutions technologiques en libre-service par la clientèle <sup>(2)</sup>	55,8%	↑ 1%	↑ 3%	↑ 5%

Note 1: Cette donnée sera disponible après le 31 mars 2022.

Note 2: Les projets ciblés sont le nouveau site Web, le système intelligent de ventes, la solution de gestion de la relation clients, le point de vente intelligent et les bornes en libre-service.



PARC NATIONAL DE LA POINTE-TAILLON

# Localisation des établissements

## Parcs nationaux et parc marin

1. Parc national d'Aigüebelle
2. Parc national d'Opémican
3. Parc national de Plaisance
4. Parc national du Mont-Tremblant
5. Parc national d'Oka
6. Parc national des Îles-de-Boucherville
7. Parc national du Mont-Saint-Bruno
8. Parc national de Frontenac
9. Parc national du Mont-Mégantic
10. Parc national du Mont-Orford
11. Parc national de la Yamaska
12. Parc national de la Jacques-Cartier
13. Parc national des Grands-Jardins
14. Parc national des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie
15. Parc marin du Saguenay-Saint-Laurent
16. Parc national du Fjord-du-Saguenay
17. Parc national des Monts-Valin
18. Parc national de la Pointe-Taillon
19. Parc national du Bic
20. Parc national du Lac-Témiscouata
21. Parc national de la Gaspésie
22. Parc national de l'Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé
23. Parc national de Miguasha
24. Parc national d'Anticosti

## Secteur faunique

25. Réserve faunique La Vérendrye
26. Réserve faunique de Papineau-Labelle
27. Réserve faunique Rouge-Matawin
28. Réserve faunique Mastigouche
29. Réserve faunique du Saint-Maurice
30. Réserve faunique des Laurentides
31. Réserve faunique de Portneuf
32. Réserve faunique Ashuapmushuan
33. Réserve faunique de Rimouski
34. Réserve faunique des Chic-Chocs
35. Réserve faunique de Matane
36. Réserve faunique de Port-Daniel
37. Réserve faunique de Port-Cartier-Sept-Îles
38. Sépaq Anticosti

## Secteur touristique

39. Centre touristique du Lac-Simon
40. Camping des Voltigeurs
41. Aquarium du Québec
42. Parc de la Chute-Montmorency
43. Station touristique Duchesnay
44. Centre touristique du Lac-Kénogami
45. Auberge de montagne des Chic-Chocs
46. Gîte du Mont-Albert





[sepaq.com](http://sepaq.com)