



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS  
DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**

# **ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**

**RÉPONSES À LA DEMANDE  
DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE**

**AVRIL 2025**



**TABLE DES MATIÈRES**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**

**RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS – OPPOSITION OFFICIELLE**

<b>41.</b>	Fréquentation des parcs (2023-2024 et 2024-2025) .....	1
<b>42.</b>	Nombre, nature et traitement des plaintes .....	3
<b>43.</b>	Moyens utilisés pour mesurer la satisfaction de l'expérience client.....	7
<b>44.</b>	Sommes allouées à l'amélioration de l'expérience client.....	9
<b>45.</b>	Sommes pour faciliter l'accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite.....	11
<b>46.</b>	Mise en valeur du patrimoine et développement durable .....	13
<b>47.</b>	Actions pour minimiser l'impact environnemental .....	15
<b>48.</b>	Stratégies de recrutement.....	17
<b>49.</b>	Système intelligent de ventes .....	19
<b>50.</b>	Progiciel de gestion intégré .....	21
<b>51.</b>	Nouveau site Web.....	23



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Pour les années 2023-2024 et 2024-2025, toute étude, analyses ou tout autre document sur la fréquentation des parcs de la SÉPAQ, le tout ventilé par parc.

---

**RÉPONSE**

La fréquentation pour l'année 2024-2025 est une estimation. La donnée finale sera publiée au Rapport annuel 2024-2025 de la Sépaq.

<u>Jours-visites</u>	<b>2023-24</b>	<b>2024-25 *</b>
<b>Parcs nationaux</b>		
<u>Aiguebelle</u>	58 620	68 189
Anticosti	7 428	8 442
Bic	385 258	415 883
Frontenac	143 300	155 142
Gaspésie	286 103	317 673
Grands-Jardins	153 538	169 334
<u>Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie</u>	166 853	188 096
<u>Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé</u>	52 975	58 349
<u>Îles-de-Boucherville</u>	345 140	373 775
Jacques-Cartier	475 869	541 228
<u>Miguasha</u>	16 388	20 533
<u>Mont-Mégantic</u>	174 609	194 441
Mont-Orford	884 446	969 705
Mont-Saint-Bruno	1 149 794	1 249 454
Mont-Tremblant	617 622	646 998
Monts-Valin	51 730	58 753
Oka	903 289	998 864
<u>Opémican</u>	26 746	29 407
Plaisance	132 265	152 391
Pointe-Taillon	94 102	106 927
Fjord-du-Saguenay	163 133	220 032
<u>Lac-Témiscouata</u>	69 123	72 838
<u>Yamaska</u>	324 985	362 741
<b>TOTAL PARCS NATIONAUX</b>	<b>6 675 888</b>	<b>7 370 756</b>

\* Estimation. La fréquentation finale sera publiée dans le rapport annuel 2024-25



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Pour l'année 2024-2025, le nombre de plaintes, la nature des plaintes, le traitement accordé à la plainte par secteur d'activité.

---

**RÉPONSE**

**Total du nombre de plaintes reçues du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 janvier 2025 : 1 541**

Nature de la plainte	Nombre de plainte par motif
Autre motif non mentionné	439
Quiétude des lieux	120
Personnel, employés	88
État routes, sentiers	87
Carte réseau Parcs Québec	82
Animaux domestiques	81
État équipement, ameublement, fournitures	76
État bâtiment, hébergement	65
Modalités d'annulation	65
Modification et Annulation	62
Tarifification	53
Modalités de réservations	47
Accueil sur place	43
Plan d'eau	36
Note de crédit	34
Propreté	34
Site Internet	33
Accès parcs (réglementation)	32
Confort, état hébergement	30
Souris, mulots, rongeurs	27
Tirage au sort	26
Blocs sanitaires, toilettes sèches	24
Inondation	23
Modalités de modifications	23
Stationnement	23
Information générale	21
Promotions et rabais	19
Capacité d'accueil sur place	18
Code promo	16
Signalisation routes	15
Gibier, poisson	14
Horaire, heures d'ouverture	13
Boutique	11

Nature de la plainte	Nombre de plainte par motif
Activités ou animalier	10
Foresterie, coupe, bruit	10
Augmentation de l'offre produits et services	8
Conservation faune, flore	8
Signalisation sentiers	8
Temps d'attente	7
Mon compte	5
Exclusivité territoire	5
Intervention cerfs de Virginie	5
Loteries téléphoniques	4
Présence autochtone	4
Location d'équipements	2
Loi 25	2
Sites partenaires	2
Accueil siège social	1
Bornes de recharge électriques	1
Cartes (topo, randonnée, etc.)	1
Renvoi de confirmation - Non reçue	1
Feu de forêt	1
Publicités	1

À noter : le total du nombre de plaintes par motif (1 866) est plus élevé que le total du nombre de plaintes (1 541) puisqu'une plainte peut avoir plus d'un motif.

Secteur d'activité de la plainte	Nombre de plainte
Aucune activité	456
Camping	386
Pêche avec hébergement	177
Visite	157
Randonnée pédestre	101
Villégiature (chalet)	86
Pêche quotidienne	59
Randonnée à skis	54
Nautique	37
Prêt-à-camper	34
+Autre activité	26
Chasse au petit gibier	24
Vélo	23
Chasse à l'original	20
Villégiature (hôtellerie)	16
Pêche-camping	12
Via Ferrata	12
Chasse au cerf	11
Canot-camping	9
Location d'équipement	9
Boutique	7

Secteur d'activité de la plainte	Nombre de plainte
Astrolab	4
Tyrolienne	2
Canot (kayak)-Camping	1
Casse-croûte	1
Chasse à l'original et chevreuil (combiné)	1
Découverte	1
Pêche au saumon	1
Raquette	1
Restaurant	1

**À noter :** le total du nombre de plaintes par secteur d'activité (1 729) est plus élevé que le total du nombre de plaintes (1 541) puisqu'une plainte peut avoir plus d'un secteur d'activité.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Indiquer l'ensemble des moyens utilisés en 2024-2025 pour mesurer la satisfaction de l'expérience client.

---

**RÉPONSE**

**Sondages en continu :**

- Mesure continue de la satisfaction de la clientèle ayant fréquenté un parc national, une réserve faunique ou un établissement touristique de la Sépaq.
- Les questions posées sont articulées autour des dimensions suivantes : satisfaction de la clientèle, habitudes de fréquentation, composition des groupes, activités pratiquées et services utilisés, profil sociodémographique de la clientèle.
- 118 743 répondants entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 17 février 2025.
- L'outil de sondage de la clientèle a fait l'objet d'un appel d'offres public en avril 2024. La firme SOM a été retenue avec l'outil de mesure de la satisfaction de la clientèle Qualtrics. L'outil Qualtrics est une avancée majeure dans le suivi de l'expérience de visite de nos clients, notamment en intégrant un module d'analyse automatisé des commentaires clients, des capacités statistiques et analytiques poussées et une interface moderne, infonuagique et sécuritaire. L'outil Qualtrics a été mis en place le 27 novembre 2024. Il n'y a eu aucune interruption entre l'ancien outil (SOMTAB) et le nouveau, tous les clients ont été sondés.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Pour l'année 2024-2025, indiquer la totalité des sommes allouées à l'amélioration de l'expérience client.

---

**RÉPONSE**

Plusieurs projets et initiatives sont effectués afin d'améliorer l'expérience client. Cependant, la réalité budgétaire de la Sépaq fait en sorte que ces projets sont menés à l'interne avec l'aide des ressources disponibles. Aucune somme supplémentaire à la masse salariale existante n'est associée au déploiement de ces initiatives.

Liste des projets et initiatives portés par la Direction de la relation client en 2024-2025 :

- Piloter le projet et les ateliers de travail visant à revoir les politiques de réservation, de modification, d'annulation et de paiement des produits et services de la Sépaq.
- Participation au projet visant à revoir l'expérience famille à la Sépaq.
- Participation au projet de signalisation dans les établissements.
- Participation au projet de renouvellement de l'outil de mesure de la satisfaction client.
- Mise en place d'un processus de coordination des efforts de la VP - Marketing et relation client en cas de situation exceptionnelle.
- Participation au projet de renouvellement des systèmes de ventes de la Sépaq (SIV) et publication d'un appel d'offres.
- Révision des règles administratives en camping.
- Mise en place d'un formulaire en ligne pour le préenregistrement des séjours de villégiature et de chasse à Anticosti.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

La totalité des crédits dépensés en 2024-2025 pour faciliter l'accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite.

---

**RÉPONSE**

En 2024-2025, la Sépaq a aménagé une unité de prêt-à-camper de type Étoile spécialement adaptée pour les personnes à mobilité réduite. Cette unité est située dans le secteur Rioux au parc national du Bic. Il s'agit de la première unité de prêt-à-camper Étoile aménagée pour cette clientèle.

Prendre note que la Sépaq ne reçoit pas de crédit de fonctionnement, outre les honoraires de gestion des parcs nationaux qui sont dédiés à la mission de conservation, de protection et de mise en valeur des territoires, ainsi qu'à l'accessibilité au public et aux maintiens des actifs.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Pour l'année 2024-2025, indiquer la totalité des sommes allouées à la mise en valeur du patrimoine et du développement durable ainsi que les prévisions pour 2025-2026.

---

**RÉPONSE**

L'information sera présentée au Rapport annuel 2024-2025 de la Sépaq.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Dans le cadre de son Plan stratégique 2022-2025, fournir un résumé complet des actions prises par la Sépaq pour minimiser son impact environnemental depuis 2022, en indiquant les montants alloués pour les années 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025.

---

**RÉPONSE**

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 et assure le maintien de la santé des écosystèmes et la pérennité des actifs. Pour ce faire, elle 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. Dans son plan stratégique 2022-2025, la Sépaq priorise trois objectifs pour minimiser son impact environnemental.

1. Veiller au maintien ou à l'amélioration de la santé des écosystèmes afin que ceux-ci contribuent activement, par le biais de leurs services écologiques, sans que les activités générées par la Sépaq ne les impactent. Dans les endroits humanisés, la Sépaq s'efforce de minimiser ses impacts environnementaux en réduisant les colonies de roseaux communs. Une plante envahissante dont la présence est fortement corrélée avec la fréquentation humaine.
  - a) **Indicateur** : Pourcentage de réduction des superficies des colonies de roseau commun (*Phragmites australis*) et autres plantes envahissantes dans les secteurs priorités.
  - b) **Cible** : Réduire de 30 % les superficies des colonies de roseaux communs dans les secteurs priorités (parcs nationaux de Frontenac, des Îles-de-Boucherville, du Mont-Orford, du Mont-Saint-Bruno, d'Oka, de Plaisance et de la Yamaska) de 2022 à 2025.
  - c) **Montants investis** :
    - 2022-2023 : 0,65 M\$
    - 2023-2024 : 0,94 M\$
    - 2024-2025 : n. d.
  
2. Investir de manière optimale dans la pérennité du patrimoine bâti afin que les infrastructures sous sa responsabilité ne se dégradent pas au point de causer des impacts environnementaux irréversibles. 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.
  - a) **Indicateur** : Pourcentage de diminution du déficit de maintien d'actifs.
  - b) **Cible** : Réduire de 10 % le déficit de maintien d'actifs de la Sépaq entre 2022 et 2025.
  - c) **Montants investis (rénovations diverses et remplacements)** :
    - 2022-2023 : 4,8 M\$
    - 2023-2024 : 22,1 M\$
    - 2024-2025 : n. d.

3. Réaliser des actions de décarbonation afin de contribuer à la lutte aux changements climatiques. La Sépaq participe activement aux objectifs gouvernementaux en matière d'environnement et de développement durable au moyen de stratégies ciblées.

a) **Indicateur** : Taux de réduction cumulatif du pourcentage de l'empreinte carbone de la Sépaq (en t éq. CO<sub>2</sub>).

b) **Cible** : Réduire l'empreinte carbone de la Sépaq de 30 % en 2025 par rapport à 2019-2020.

c) **Montants investis** :

- 2022-2023 :

- Achats de véhicules électriques : 1,50 M\$
- Installation de bornes de recharge privées : 0,02 M\$
- Remplacements de systèmes énergétiques et études énergétiques : 0,57 M\$

- 2023-2024 :

- Achats de véhicules électriques : 1,99 M\$
- Installation de bornes de recharge privées : 0,39 M\$
- Remplacements de systèmes énergétiques et études : 0,77 M\$
- Implantation de composteurs : 0,25 M\$

- 2024-2025 : n. d.

**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Pour répondre à son objectif d'attirer de nouveaux talents, présenter les nouvelles stratégies de recrutement mises en place par la Sépaq en 2024-2025, ainsi que les sommes allouées et les prévisions pour 2025-2026.

---

**RÉPONSE**

Pour l'année 2024-2025, la Sépaq a mis en place les stratégies de recrutement suivantes :

- Révision de la précision des prérequis dans les affichages de postes afin d'obtenir des candidatures correspondantes aux profils recherchés.
- Approches de partenaires externes (Anciens combattants, communautés autochtones, GIT services conseils en emploi (retraités), promotion d'emplois dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées).
- Augmentation de l'efficacité du traitement des candidatures en offrant un support accru aux recruteurs dans nos établissements.
- Amélioration de la fluidité du processus d'accueil et d'intégration afin de bonifier l'expérience candidat.

Pour l'année 2024-2025, les nouvelles stratégies n'ont pas engendré de dépenses supplémentaires.

Pour l'année 2025-2026, les stratégies de recrutement des années précédentes seront utilisées, aucune dépense n'est prévue pour le déploiement de nouvelles stratégies.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Concernant le Système intelligent de ventes, fournir pour 2024-2025 :

- a. Sommes dépensées en 2024-2025 (et prévisions pour 2025-2026);
- b. Détailler le nom des entreprises ayant des contrats de réalisation;
- c. Les entreprises d'infonuagique impliquées;
- d. Le nombre d'ETC affectés à ce programme;
- e. Détailler les phases passées et à venir, en précisant les modifications apportées en cours de route;
- f. État d'avancement;
- g. Études, analyses, travaux, recherches et avis au sujet du projet.

---

**RÉPONSE**

Le processus d'appel d'offres public étant en cours, aucune information ne peut être divulguée à cette étape du processus.



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Concernant le Progiciel de gestion intégré, fournir pour 2024-2025 :

- a. Sommes dépensées en 2024-2025 (et prévisions pour 2025-2026);
- b. Détailler le nom des entreprises ayant des contrats de réalisation;
- c. Les entreprises d'infonuagique impliquées;
- d. Le nombre d'ETC affectés à ce programme;
- e. Détailler les phases passées et à venir, en précisant les modifications apportées en cours de route;
- f. État d'avancement;
- g. Études, analyses, travaux, recherches et avis au sujet du projet.

---

**RÉPONSE**

- a. Réel au 22 février 2025 : 4 896,5 k\$.
- b. LGS (une société IBM) est la seule entreprise ayant un contrat de réalisation directement avec la Sépaq. LGS sous-traite Evolia pour l'implantation du module de gestion des horaires et Edgenda pour la formation.
- c. Oracle (la solution principale utilisée par la Sépaq est Oracle Fusion). L'hébergement des données est au Canada (Toronto).
- d. ETC 2024-2025 au 22 février 2025 : 14,7
- e. Voici les phases du projet :
  - Phase d'avant-projet terminée en décembre 2020;
  - Phase de planification terminée en décembre 2021;
  - Appel d'offres et octroi du contrat terminé à l'été 2022;
  - Nous sommes présentement à la phase de réalisation du projet.
- f. Le projet est complété à 60 % de sa phase de réalisation.
- g. S/O



**SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC**  
**ÉTUDE DES CRÉDITS 2025-2026**  
**Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle**

---

**QUESTION**

Concernant le projet de Nouveau site Web, fournir pour 2024-2025 :

- a) Sommes dépensées en 2024-2025 (et prévisions pour 2025-2026);
- b) Détailler le nom des entreprises ayant des contrats de réalisation;
- c) Les entreprises d'infonuagique impliquées;
- d) Le nombre d'ETC affectés à ce programme;
- e) Détailler les phases passées et à venir, en précisant les modifications apportées en cours de route;
- f) État d'avancement;
- g) Études, analyses, travaux, recherches et avis au sujet du projet.

---

**RÉPONSE**

- a) Réel au 22 février 2025 : 816,9 k\$.
- b) Le nouveau site Web de la Sépaq est réalisé à l'interne. L'entreprise Cofomo a un mandat pour implanter l'outil de gestion de contenus (Drupal) et d'accompagnement de l'équipe de réalisation du projet.
- c) Les contenus informationnels du nouveau site Web sont hébergés par l'entreprise Acquia, au Canada. Les contenus transactionnels sont hébergés dans les environnements technologiques de la Sépaq.
- d) ETC 2024-2025 au 22 février 2025 : 7,3
- e) Voici les phases du projet :
  - Phase d'avant-projet terminée en décembre 2020;
  - Phase de planification terminée en janvier 2022;
  - Appel d'offres et octroi du contrat pour l'outil de gestion de contenus terminé à la fin mars 2023;
  - Nous sommes présentement à la phase d'exécution du projet.
- f) En date du 14 mars 2025, nous sommes à environ 56 % de réalisation de la phase d'exécution du projet.
- g) S/O

