



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

ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

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

AVRIL 2026

TABLE DES MATIÈRES
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS – OPPOSITION OFFICIELLE

46. Fréquentation des parcs.....	1
47. Nombre de plaintes et leur nature	3
48. Plaintes liées à la tarification et à l'accès aux réservations.....	5
49. Moyens utilisés pour mesurer la satisfaction de l'expérience client	7
50. Sommes allouées à l'amélioration de l'expérience client.....	9
51. Sommes pour faciliter l'accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite	11
52. Mise en valeur du patrimoine et développement durable	13
53. Actions pour minimiser l'impact environnemental	15
54. Stratégies de recrutement	17
55. Système intelligent de ventes	19
56. Progiciel de gestion intégré	21
57. Nouveau site Web	23
58. Analyse coûts-bénéfices pour les projets numériques majeurs	25

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Pour les années 2024-2025 et 2025-2026, 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 2025-2026 est une estimation.

Les données du tableau couvrent la période du 1^{er} avril 2025 au 31 janvier 2026.

Parcs nationaux	Jours-visites 2025-2026
Aiguebelle	76 400
Anticosti	8 805
Bic	439 692
Frontenac	161 248
Gaspésie	330 244
Grands-Jardins	176 847
Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie	196 875
Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé	64 241
Îles-de-Boucherville	452 354
Jacques-Cartier	562 002
Miguasha	21 387
Mont-Mégantic	188 194
Mont-Orford	1 027 319
Mont-Saint-Bruno	1 388 880
Mont-Tremblant	683 601
Monts-Valin	56 573
Oka	987 525
Opémican	30 038
Plaisance	158 556
Pointe-Taillon	106 404
Fjord-du-Saguenay	216 266
Lac-Témiscouata	76 051
Yamaska	394 087
Total :	7 794 784

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Pour l'année 2025-2026, 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^{er} avril 2025 au 31 janvier 2026 : **1 446**

Nature de la plainte	Nombre de plaintes par motif
Expérience terrain, lieux et hébergement	753
Service à la clientèle	197
Accès aux parcs, accès quotidiens et cartes annuelles	117
Modification et annulation d'une réservation	90
Animaux domestiques	76
Autres motifs non mentionnés	73
Évènements spéciaux et incidents majeurs	51
Modalité, réglementation et tarification	50
Web, compte et communications clients	35
Gestion, conservation et exploitation du territoire	28
Procédure administrative	26
Présence de membre des premières nations	16
Foresterie	7
Accessibilité (personne en situation d'handicap)	5
Gros gibier (GG)	2
Total :	1 526

À noter : le total du nombre de plaintes par motif (1 526) est plus élevé que le total du nombre de plaintes (1 446) puisqu'une plainte peut avoir plus d'un motif.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Les plaintes liées à la tarification et à l'accès aux réservations.

RÉPONSE

Se référer à la réponse de la demande particulière 47.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Indiquer l'ensemble des moyens utilisés en 2025-2026 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.
- 97 494 répondants entre le 1^{er} avril 2025 et le 25 février 2026.
- 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 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Pour l'année 2025-2026, 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. En 2025-2026, les projets ont été menés à l'interne avec l'aide des ressources disponibles, à l'exception d'un montant de 16 506,37 \$ qui a été investi dans le projet de refonte et d'optimisation du système signalétique de la Sépaq.

Liste des projets et initiatives :

- Projet de renouvellement des systèmes de ventes de la Sépaq (SIV);
- Élaboration de la stratégie promesse client de la Sépaq (toujours en cours);
- Amélioration de certains parcours clients en établissement;
- Refonte et optimisation du système signalétique de la Sépaq;
- Réflexion et développement de l'offre de sentiers à Côte-de-Charlevoix;
- Refonte et déploiement d'une nouvelle réglementation pour les prêt-à-camper;
- Gestion en préprojet : piste cyclable au parc national du Lac-Témiscouata;
- Coaching et accompagnement des nouveaux responsables dans le réseau;
- Accompagnement dans l'organisation et le partage de bonnes pratiques pour les plans de mesures d'urgence en établissement;
- Développement d'un plan d'intégration à la tâche des responsables du service à la clientèle;
- Appel d'offres et déploiement de l'affichage dynamique en établissement (messages pour la clientèle);
- Planification du retour de l'offre de literie pour les clients internationaux et publication d'un appel d'offres public.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

La totalité des crédits dépensés en 2025-2026 pour faciliter l'accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite.

RÉPONSE

En 2025-2026, la Sépaq a travaillé sur l'aménagement de quatre unités de prêt-à-camper de type Étoile spécialement adaptées pour les personnes à mobilité réduite. Elles seront accessibles en 2026 dans les parcs nationaux du Mont-Orford, d'Oka (2 unités) et de Plaisance. Elles s'ajoutent à celle aménagée l'an dernier dans le secteur Rioux du parc national du Bic.

Dans ses projets d'infrastructures publiques, tels que l'aménagement de jardins anglais et d'un stationnement au Parc de la Chute-Montmorency, d'un stationnement étagé et du projet Louphoque de l'Aquarium du Québec, de la réfection du pavillon Horizon de la Station touristique Duchesnay ou la construction de l'esplanade des Étoiles au parc national du Mont-Mégantic, les obligations du Code du bâtiment liées à l'accès aux personnes à mobilité réduite sont respectées et financées à même les enveloppes dédiées aux projets.

Prendre note que la Sépaq ne reçoit pas de crédit de fonctionnement, outre les frais 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 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Pour l'année 2025-2026, indiquer la totalité des sommes allouées à la mise en valeur du patrimoine et du développement durable ainsi que les prévisions pour 2026-2027.

RÉPONSE

L'information sera présentée au Rapport annuel 2025-2026 de la Sépaq.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Dans le cadre de son Plan stratégique 2025-2030, et en continuité avec le Plan stratégique précédent, fournir un résumé détaillé et exhaustif des actions mises en œuvre par la Sépaq depuis 2022 afin de minimiser son impact environnemental. Préciser, pour chacune de ces actions, les objectifs poursuivis, les résultats obtenus et les montants budgétaires alloués pour les exercices financiers 2022-2023, 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026.

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 2025-2030, la Sépaq priorise trois objectifs pour minimiser son impact environnemental.

1. Rehausser notre capacité à maintenir de façon durable le patrimoine naturel et bâti. La Sépaq est responsable de maintenir et d'entretenir un important patrimoine naturel et bâti d'une valeur de 2,6 G\$. Une approche préventive et curative en matière d'entretien des actifs est mise en place afin de rehausser la capacité à le faire de façon durable.
 - a) **Indicateur** : Pourcentage de la valeur du patrimoine bâti en statut de bon état.
 - b) **Cible** : Hausser la valeur du patrimoine bâti en bon état à 80 % en 2030.
 - c) **Résultats** : Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2025-2026.

2. Accroître la résilience face aux changements climatiques. Soucieuse d'agir de manière préventive, proactive et agile afin d'adapter ses activités, services et actifs en vue des changements climatiques, la Sépaq met en œuvre un plan d'action pour la résilience aux changements climatiques, en portant attention aux particularités de chaque territoire.
 - a) **Indicateur** : Pourcentage de réalisation du plan d'action 2026-2036 en adaptation/résilience aux changements climatiques.
 - b) **Cible** : Réaliser 40 % du plan d'action 2026-2036 en adaptation/résilience aux changements climatiques d'ici 2030.
 - c) **Résultats** : Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2025-2026.

3. Contribuer aux objectifs environnementaux du Québec. La Sépaq entend contribuer aux objectifs environnementaux du Québec en agissant notamment au regard des services écologiques en région, de la préservation des milieux naturels et de la réduction de l'empreinte carbone du Québec. Gestionnaire d'une proportion importante des aires protégées de la province, elle fait preuve d'exemplarité en matière de développement durable, et ce, dans l'ensemble de ses territoires et établissements afin de réduire son empreinte environnementale.

a) Indicateurs :

- Taux de réduction de la quantité de GES de nos opérations (catégories 1 et 2).
- Nombre cumulatif d'établissements attestés *ICI on recycle +* de RECYC-QUÉBEC.

b) Cibles :

- Réduire de 15 % d'ici 2030 la quantité de GES de nos opérations (catégories 1 et 2).
- Obtenir l'attestation *ICI on recycle +* de RECYC-QUÉBEC pour l'ensemble de nos établissements d'ici 2030.

c) Résultats : Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2025-2026.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
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 2025-2026, ainsi que les sommes allouées et les prévisions pour 2026-2027.

RÉPONSE

Pour l'année 2025-2026, 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 2025-2026, les nouvelles stratégies n'ont pas engendré de dépenses supplémentaires.

Pour l'année 2026-2027, 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 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Concernant le Système intelligent de ventes, fournir pour 2025-2026 :

- a) Sommes dépensées en 2025-2026 (et prévisions pour 2026-2027);
- 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 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Concernant le Progiciel de gestion intégré, fournir pour 2025-2026 :

- a) Sommes dépensées en 2025-2026 (et prévisions pour 2026-2027);
- 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 27 décembre 2025 : 935,3 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.
- c) Oracle (la solution principale utilisée par la Sépaq est Oracle Fusion). L'hébergement des données est au Canada (Toronto).
- d) ETC 2025-2026 : environ 9 ETC.
- e) Voici les phases du projet :
 - Phase d'avant-projet terminée en décembre 2020;
 - Phase de planification terminée en décembre 2021;
 - Appel d'offres public et octroi du contrat terminé à l'été 2022;
 - Le projet est présentement en suspens depuis décembre 2025.
- f) Le projet est complété à 95 % de sa phase de réalisation.
- g) Sans objet.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Concernant le projet de Nouveau site Web, fournir pour 2025-2026 :

- a) Sommes dépensées en 2025-2026 (et prévisions pour 2026-2027);
- 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 24 janvier 2026 : 451,3 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 2025-2026 : 3,15.
- e) Voici les phases du projet :
 - Phase d'avant-projet terminée en décembre 2020;
 - Phase de planification terminée en janvier 2022;
 - Appel d'offres public et octroi du contrat pour l'outil de gestion de contenus terminé à la fin mars 2023;
 - Le projet en ressources informationnelles s'est terminé le 17 février 2026;
 - La mise en ligne du site Web est prévue à l'automne 2026.
- f) Terminé.
- g) Sans objet.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2026-2027
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Indiquer si une analyse coûts-bénéfices indépendante a été réalisée pour les projets numériques majeurs au cours des cinq dernières années.

Le cas échéant :

- a) Préciser l'organisme ou le cabinet indépendant ayant réalisé l'analyse;
- b) Indiquer l'année de réalisation et le coût de cette analyse;
- c) Déposer une synthèse des conclusions, incluant :
- d) Les coûts totaux projetés vs réels (développement, implantation, maintenance, mises à jour);
- e) Les bénéfices attendus (efficacité opérationnelle, réduction des coûts, amélioration de l'accès, revenus additionnels) et leur niveau de réalisation à ce jour.

Dans les cas où aucune analyse indépendante n'a été réalisée :

- a) Indiquer les motifs justifiant cette décision;
- b) Préciser quels mécanismes internes d'évaluation ont été utilisés en remplacement.

RÉPONSE

Nos démarches d'analyses suivent les bonnes pratiques encadrées par le MCN lors de la réalisation des dossiers d'opportunités et dossiers d'affaires ainsi que pour l'ensemble de la gouvernance des projets numériques. De plus, des plans de matérialisation des bénéfices sont réalisés et mis à jour annuellement pour chaque projet numérique majeur, tel qu'exigé par le MCN.

La Sépaq dispose à l'interne d'une équipe d'analystes d'affaires, sur laquelle elle peut s'appuyer pour réaliser ses analyses.

Ainsi, pour chacun des projets majeurs, des analyses ont été effectuées par les équipes internes de la Sépaq :

- Avec l'implication de consultants stratégiques spécialisés pour les projets d'affaires majeurs, pour tirer profit de leur expertise pour challenger et bonifier les analyses.
- Des comparatifs de nos analyses et projets avec d'autres organisations qui ont réalisé des projets d'envergure similaires sont systématiquement réalisés.
- Un état des bénéfices est fait annuellement dans le cadre des redditions de comptes au MCN, pendant l'exécution du projet et jusqu'à cinq ans après la fin du projet.
- Un suivi rigoureux des coûts et des bénéfices des projets est effectué tout au long de l'exécution des projets.

