

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

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

AVRIL 2024

TABLE DES MATIÈRES

ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS – OPPOSITION OFFICIELLE

01. Montants pour les condamnations des tribunaux 1

42. Fréquentation des parcs (2022-2023 et 2023-2024) 3

43. Nombre, nature et traitement des plaintes 5

44. Moyens utilisés pour mesurer la satisfaction de l’expérience client 7

45. Sommes allouées à l’amélioration de l’expérience client 9

46. Sommes pour faciliter l’accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite 11

47. Mise en valeur du patrimoine et développement durable..... 13

48. Construction des clôtures au Parc de la Chute-Montmorency..... 15

49. Safari Anticosti..... 17

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Concernant la SÉPAQ, fournir la liste des montants des crédits dépensés en raison de condamnations des tribunaux et de frais juridiques ventilés par :

- a) les tribunaux (exemple : Tribunal administratif du travail);
- b) organismes publics impliqués (exemple : Sépaq);
- c) causes;
- d) accusations.

RÉPONSE

L'information recherchée est disponible sur le site Web de la Société québécoise d'information juridique à l'adresse suivante : <https://soquij.qc.ca/a/fr>.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Pour les années 2022-2023 et 2023-2024, toute étude, analyses ou tout autre document sur la fréquentation des parcs de la SÉPAQ, le tout ventilé par parc.

RÉPONSE

La Sépaq procède, à chaque année, à une estimation de la fréquentation des parcs nationaux à la fin de son année financière.

La fréquentation pour l’année 2023-2024 est une estimation, car l’exercice financier n’est pas terminé. La donnée finale sera publiée dans le rapport annuel 2023-2024.

	Jours-visites	2022-23	2023-24 *
Parcs nationaux			
Aiguebelle		84 167	62 882
Anticosti		8 874	7 438
Bic		443 250	395 461
Frontenac		168 398	145 398
Gaspésie		306 163	292 533
Grands-Jardins		179 846	157 541
Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie		196 662	171 157
Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé		57 175	53 254
Îles-de-Boucherville		468 741	375 486
Jacques-Cartier		539 670	482 201
Miguasha		20 927	16 620
Mont-Mégantic		195 033	177 761
Mont-Orford		1 046 709	919 109
Mont-Saint-Bruno		1 360 483	1 214 801
Mont-Tremblant		701 347	633 935
Monts-Valin		55 634	50 705
Oka		1 036 809	934 663
Opémican		34 467	27 228
Plaisance		155 456	133 981
Pointe-Taillon		110 184	95 362
Fjord-du-Saguenay		214 378	162 615
Lac-Témiscouata		83 408	69 810
Yamaska		407 942	337 682
TOTAL PARCS NATIONAUX		7 866 849	6 910 185

* Estimation. La fréquentation finale sera publiée dans le rapport annuel 2023-2024.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Pour l’année 2023-2024, 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 2023 au 12 mars 2024 : 1 584

Nature de la plainte (motif)	Nombre de plainte par motif
+Autre motif non mentionné	423
Modalités d'annulation	91
Quiétude des lieux	91
État routes, sentiers	90
Modalités de réservations	85
CRC - Modification et Annulation	79
État équipement, ameublement, fournitures	70
Tarification	69
État bâtiment, hébergement	61
Personnel, employés	61
Animaux domestiques	58
Stationnement	56
Modalités de modifications	51
Accueil sur place	46
Accès parcs (réglementation)	45
Site Internet	45
Confort, état hébergement	26
Blocs sanitaires, toilettes sèches	24
Propreté	23
Carte réseau Parcs Québec	21
Horaire, heures d'ouverture	21
Parcs nationaux - intervention cerfs de Virginie	18
Souris, mulots, rongeurs	18
Foresterie, coupe, bruit	17
Promotions et rabais	17
Feux de forêts	16
Plan d'eau	16
Tirage au sort	16
Activités ou animalier	12
Boutique	12
CRC - Information Générale	11
Conservation faune, flore	10
Capacité d'accueil sur place	9
Temps d'attente	9
CRC - Code promo	8
Signalisation routes	8
Gibier, poisson	7
Inondations	6
Augmentation de l'offre produits et services	5
Exclusivité territoire	5
CRC - Location d'équipements	4
Signalisation sentiers	4

Cartes (topo, randonnée, etc.)	3
CRC- Note de crédit	3
CRC - Plages, baignade	2
CRC- États de comptes	2
Loteries téléphoniques	2
Accueil siège social	1
CRC - Renvoi de confirmation - Non reçue	1
CRC- Mon compte	1
Présence autochtone	1
Publicités	1
Sites partenaires	1

À noter : le total du nombre de plaintes par motif (1 782) est plus élevé que le total du nombre de plaintes (1 584) puisqu'une plainte peut avoir plus d'un motif.

Secteur d'activité de la plainte	Nombre de plainte
+Aucune activité	589
Camping	351
Visite	196
Pêche avec hébergement	123
Randonnée pédestre	119
Villégiature (chalet)	67
Pêche quotidienne	47
Nautique	40
Randonné à skis	40
+Autre activité	33
Prêt-à-camper	27
Chasse au cerf	24
Vélo	23
Chasse à l'original	20
Location d'équipement	18
Chasse au petit gibier	17
Via Ferrata	14
Raquette	10
Villégiature (hôtellerie)	9
Restaurant	8
Pêche-camping	7
Canot (kayak)-Camping	6
Astrolab	5
Canot-camping	5
Tyrolienne	4
Pêche au saumon	2
Téléphérique	2
Boutique	1
Découverte	1

À noter : le total du nombre de plaintes par secteur d'activité (1 808) est plus élevé que le total du nombre de plaintes (1584) puisqu'une plainte peut avoir plus d'un secteur d'activité.

Le traitement accordé à la plainte : information non disponible.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Indiquer l’ensemble des moyens utilisés en 2023-2024 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.
- 114 783 répondants entre le 1^{er} avril 2023 et le 15 mars 2024.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Pour l’année 2023-2024, indiquer la totalité des sommes allouées à l’amélioration de l’expérience client.

RÉPONSE

Plusieurs projets et initiatives sont effectuées 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 l’expérience client en 2023-2024 :

- Refonte de la formation de service à la clientèle offerte à tous les employés en établissement.
- Cartographie des parcours client en camping et en prêt-à-camper. Initiative visant à cibler les irritants vécus et les corriger.
- Finaliser l’implantation du programme d’assurance qualité au Centre de relations clients.
- Analyse de la voix du client dans le cadre des projets : réservation via un partenaire externe pour l’activité de kayak de mer au parc national du Bic.
- Uniformiser les modalités en cas d’interruption de service dans un établissement.
- Démarrer un projet 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 refonte du guide découverte offert aux clients en établissement.
- Participation au projet d’affichage client dans les hébergements.
- Participation au projet transferts du guide de chasse en version numérique.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

La totalité des crédits dépensés en 2023-2024 pour faciliter l’accès aux parcs aux personnes à mobilité réduite.

RÉPONSE

En 2023-2024, la Sépaq a construit un nouveau chalet Horizon spécialement adapté pour les personnes à mobilité réduite. Ce chalet est situé au lac Tessier dans la réserve faunique de Portneuf.

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 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Pour l’année 2023-2024, indiquer la totalité des sommes allouées à la mise en valeur du patrimoine et du développement durable ainsi que les prévisions pour 2024-2025.

RÉPONSE

L’information sera présentée au Rapport annuel 2023-2024 de la Sépaq.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l’opposition officielle

QUESTION

Les crédits dépensés pour la construction des clôtures entourant le Parc de la Chute-Montmorency. Toute analyse, note, date de rencontre, impact financier, crédit dépensé et recommandation concernant la grève de la Sépaq et la négociation d’une nouvelle convention collective.

RÉPONSE

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. Par conséquent, tous les montants décrits ci-après sont payés à même les revenus autonomes de la Sépaq.

Les sommes dépensées pour la construction des clôtures entourant le Parc de la Chute-Montmorency :

Le Parc de la Chute-Montmorency était déjà majoritairement clôturé avant même le changement du mode de tarification. L'ajout de clôtures et de portails a été effectué dans le cadre de la mise en place du nouveau mode de tarification qui a débuté en septembre 2019, requérant des investissements de 43 000 \$ en 2019-2020, 4 000 \$ en 2020-2021 et 15 079 \$ en 2022-2023.

Toute analyse, note, date de rencontre, impact financier, crédit dépensé et recommandation concernant la grève de la Sépaq et la négociation d’une nouvelle convention collective :

Aucune négociation n’a eu lieu en 2022-2023 car les conventions collectives sont arrivées à échéance en décembre 2023.

Un nouveau cycle de négociation est maintenant en cours depuis l’automne 2023 pour les neuf conventions collectives de la Sépaq. Huit d’entre elles sont avec le SFPQ alors que la neuvième est avec le TUAC.

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC
ÉTUDE DES CRÉDITS 2024-2025
Demande de renseignements particuliers de l'opposition officielle

QUESTION

Concernant l'achat de Safari-Anticosti par la Sépaq :

- a) État des investissements réalisés pour l'aménagement et la mise à niveau du site depuis son acquisition 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024 et les prévisions pour 2024-2025;
- b) La liste des travaux effectués et prévus;
- c) Les crédits prévus pour la réalisation des travaux;
- d) Le nombre d'employés de Safari Anticosti ayant rejoint les rangs de la Sépaq.

RÉPONSE

- a) L'acquisition de Safari Anticosti est financée par des emprunts temporaires pour un montant total de 33,4 M\$, plus intérêts. Les crédits pour l'acquisition des actifs (bâtiments, infrastructures, équipements, mobiliers et matériel roulant), incluant les frais de transaction, sont de 26,5 M\$. Le résiduel de 6,9 M\$ servira à effectuer certaines mises à niveau en plus de permettre la transition énergétique des installations vers des énergies vertes qui réduiront leur empreinte carbone. Les modifications à venir sur les modalités de paiement de transfert pourraient modifier le financement par service de dette.

L'acquisition a été complétée le 3 décembre 2021. Les déboursés pour les divers projets d'aménagement et de mise à niveau du site, incluant la transition énergétique, sont de 3,3 M\$ à ce jour.

- b) Les divers projets d'aménagement et de mises à niveau du site, incluant la transition énergétique, sont toujours en cours. Les projets actuels touchent l'approvisionnement en eau potable, le traitement des eaux usées sur plusieurs sites de Safari Anticosti et la transition énergétique.
- c) Le montant de 6,9 M\$ servira à effectuer certaines mises à niveau, en plus de permettre la transition énergétique des installations vers des énergies vertes qui réduiront leur empreinte carbone.
- d) 35 des 53 employés de Safari Anticosti mentionnés à la transaction d'acquisition des actifs ont accepté un emploi à la Sépaq en 2022.

