

PLAN STRATÉGIQUE ²⁰¹⁷/₂₀₂₂

CONNECTER LES GENS À LA NATURE





TABLE DES MATIÈRES

Le plus grand réseau de plein air au Québec	3
Message du ministre et message du président du conseil d'administration	4
Message du président-directeur général	5
La Sépaq	6
Notre mission et notre vision	8
Nos valeurs	9
Contexte et défis	10
Enjeu 1: Conservation du patrimoine et développement durable	12
Enjeu 2: Croissance et pérennité financière	14
Enjeu 3: Expérience client	16
Enjeu 4: Développement et mobilisation du capital humain	18
Enjeu 5: Performance organisationnelle	20
Tableau synoptique	22

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
ISBN-978-2-550-80081-1

Mentions de source : Alex Belair, Dominic Boudreault, Steve Deschênes,
Mathieu Dupuis, Marc Loiselle, Pub Photo, Sépaq

LE PLUS GRAND RÉSEAU DE PLEIN AIR AU QUÉBEC



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

25. Réserve faunique La Vérendrye
(secteurs Abitibi-Temiscamingue et Outaouais)
26. Réserve faunique de Papineau-Labelle
27. Réserve faunique Rouge-Matawin
28. Réserve faunique Mastigouche
29. Réserve faunique du Saint-Maurice

40. Centre touristique du Lac-Simon
41. Camping des Voltigeurs
42. Aquarium du Québec

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

30. Réserve faunique des Laurentides
31. Réserve faunique de Portneuf
32. Réserve faunique Ashuapmushuan
33. Réserve faunique Assinica
34. Réserve faunique de Rimouski
35. Réserve faunique des Chic-Chocs

43. Parc de la Chute-Montmorency
44. Station touristique Duchesnay
45. Centre touristique du Lac-Kénogami

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

36. Réserve faunique de Matane
37. Réserve faunique de Port-Daniel
38. Réserve faunique de Port-Cartier-Sept-Îles
39. Sépaq Anticosti

46. Auberge de montagne des Chic-Chocs
47. Gîte du Mont-Albert



MESSAGE DU MINISTRE

C'est avec plaisir que je rends public le Plan stratégique 2017-2022 de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq). Je salue l'orientation que la Société a prise pour consolider sa marque afin d'assurer le rayonnement de nos joyaux naturels tant au Québec qu'à l'international. Elle va aussi mettre en œuvre les actions nécessaires pour accroître son leadership en matière de protection de l'environnement. Je suis également ravi de souligner l'initiative de la Sépaq de faciliter l'accès à la nature par la gratuité mise en place pour les jeunes de 17 ans et moins, une mesure qui permet d'intéresser la relève aux activités fauniques et de plein air.

Ce document exprime toute l'importance qu'accorde la Sépaq au tourisme de nature en offrant des expériences distinctives, des équipements de qualité et un service remarquable à un large éventail de clientèles. Les retombées positives qui en découlent participent au mouvement de levier de développement économique et social qu'exerce la Sépaq dans nos régions.

En tant que gestionnaire des plus riches territoires naturels du Québec et des magnifiques paysages qui les composent, la Sépaq est investie de la responsabilité de protéger et de conserver ce patrimoine collectif incomparable, dans un esprit de développement durable, afin que les Québécoises et les Québécois puissent le transmettre avec fierté aux prochaines générations.

Le ministre des Forêts, de la Faune et des Parcs,

Luc Blanchette



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Plan stratégique 2017-2022 de la Société des établissements de plein air du Québec a été élaboré en collaboration avec toutes les sphères de l'organisation, y compris les membres du conseil d'administration qui proviennent de plusieurs régions du Québec et sont, par conséquent, témoins de l'importance de la Sépaq en région.

Ainsi, nous sommes fiers d'avoir participé à l'orientation stratégique de cette institution phare du Québec en matière d'activités en nature. Nous sommes également heureux de nous associer, par cet exercice, à la mission fondamentale de la Sépaq sur le plan du tourisme de nature et sur celui de la conservation de notre patrimoine naturel.

Je remercie tous les membres du conseil d'administration et je tiens à souligner leur grande participation à cette importante démarche pour l'avenir de la Sépaq.

Le président du conseil d'administration,

Richard Savard



**LA SÉPAQ SOUHAITE QUE CHAQUE
GÉNÉRATION TRANSMETTE À LA SUIVANTE
UN FORT SENTIMENT D'APPARTENANCE
ENVERS LES JOYAUX NATURELS DU QUÉBEC.**

MESSAGE DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec une profonde fierté que je vous présente le Plan stratégique 2017-2022 de la Société des établissements de plein air du Québec.

La création de ce plan a été une occasion privilégiée de porter notre regard vers l'avenir. Cela a permis de prendre la pleine mesure du potentiel que recèle la Sépaq pour combler le déficit nature qui s'accroît au sein de la population québécoise. Engendrée notamment par l'urbanisation et le rythme de vie des sociétés modernes, cette perte de contact avec les écosystèmes crée une rupture entre la population et l'ensemble des bénéfices offerts par la nature, et ce, tant sur les plans de la santé que du bien-être.

Forts d'un réseau de territoires et d'établissements de plein air d'exception, les membres de la Sépaq ont donc bordé les voiles et mis le cap vers une destination aussi vitale que rassembleuse : (re) connecter les Québécoises et les Québécois avec la nature.

Pour ce faire, l'organisation compte s'appuyer sur le caractère unique de chacune de ses destinations ainsi que sur ses talents inégalés d'architecte en expériences de plein air. La Sépaq poursuivra ses actions visant à faire évoluer l'offre de son réseau en fonction des aspirations et des besoins de la clientèle. En favorisant l'accès à des lieux propices à l'émerveillement, à la détente et à la pratique d'activités extérieures en toute saison, la Sépaq s'affirme comme étant la référence incontournable pour se ressourcer et vivre des moments inoubliables.

À travers cette volonté ferme de connecter la population aux environnements naturels, la Sépaq poursuit ses efforts en vue de faciliter l'accès aux familles afin que la pratique d'activités de plein air s'ancre encore plus fermement dans la tradition québécoise. Ce faisant, la Sépaq souhaite que chaque génération transmette à la suivante un fort sentiment d'appartenance envers les joyaux naturels du Québec.

Par ailleurs, à titre de leader en matière de conservation, l'organisation entend faire preuve d'exemplarité en redoublant d'efforts pour diminuer l'empreinte environnementale de l'ensemble de ses activités. Elle s'assure également de faire rayonner les bienfaits qui découlent de la relation entre l'humain et les écosystèmes. Riche d'une somme imposante de connaissances scientifiques et culturelles propres à ses territoires, la Sépaq compte promouvoir ce patrimoine au bénéfice de l'ensemble de la population.

En conclusion, j'aimerais souligner qu'au cours de l'ensemble du processus de création du Plan stratégique 2017-2022 de la Sépaq, je me suis senti privilégié de faire partie d'une organisation dont les membres sont aussi authentiques et passionnés par notre héritage naturel collectif et le bien commun.

Le président-directeur général,

John MacKay



PARC NATIONAL D'OKA

LA SÉPAQ

Le Québec est reconnu pour l'immensité de ses territoires naturels sauvages ainsi que pour sa faune et sa flore abondante, diversifiée et impressionnante. Depuis déjà plus de 30 ans, la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) a le privilège d'administrer, d'exploiter et de mettre en valeur les lieux grandioses qui lui sont confiés par le gouvernement du Québec.

La Sépaq offre un éventail d'activités (plein air, chasse, pêche) et de services (hébergement, restauration, location d'équipement, boutiques) invitant une clientèle touristique, scolaire, corporative et événementielle à vivre des expériences diversifiées dans ses parcs nationaux, ses réserves fauniques et ses établissements touristiques.

En tout, la Sépaq met à la disposition de ses nombreux clients plus de 7 200 sites de camping, 545 hébergements en prêt-à-camper, 729 chalets, 176 unités d'hébergement d'hôtellerie ainsi que 185 camps rustiques et refuges. Également, 266 sentiers de courte randonnée, 10 sentiers de longue randonnée et 24 centres de découverte et de services sont accessibles.

Forte d'une équipe qui atteint près de 3 000 employés dévoués et passionnés lors de la saison estivale, la Sépaq propose le plus grand réseau de plein air au Québec, permettant à des millions de Québécois et de touristes étrangers de découvrir une nature distinctive et inoubliable.

Répartis dans la majorité des régions de la province et couvrant un territoire de 60 820 km² au sein duquel se retrouvent plus de 13 000 lacs, les 47 établissements de la Sépaq se déclinent ainsi :

DES PARCS NATIONAUX DE CALIBRE INTERNATIONAL

Reconnu en vertu des critères de l'Union internationale pour la conservation de la nature, le réseau des parcs nationaux du Québec est constitué de véritables joyaux de biodiversité préservés au bénéfice des générations actuelles et futures. Par la beauté et l'intégrité de leurs milieux naturels, les parcs nationaux forment, pour le Québec, une vitrine exceptionnelle très appréciée non seulement des Québécois, mais également des visiteurs étrangers. La Sépaq gère les 23 parcs nationaux situés au sud du 50^e parallèle. Elle administre également le parc marin du Saguenay-Saint-Laurent, en partenariat avec Parcs Canada. Accessibles au public à des fins d'éducation et de récréation, ces territoires sont propices à l'émerveillement, à la détente et à la pratique d'une multitude d'activités de loisir : randonnée pédestre, pêche, activités nautiques, vélo, ski de fond, raquette, et bien plus.

DES RÉSERVES FAUNIQUES EXCEPTIONNELLES

La Sépaq assure la gestion de 14 réserves fauniques ainsi que de la pourvoirie Sépaq Anticosti. Les principes de conservation, de mise en valeur et d'exploitation de la faune en font des lieux tout désignés pour les activités traditionnelles de chasse et de pêche. Leurs visiteurs peuvent également profiter des bienfaits de la nature en y pratiquant des activités comme la randonnée pédestre, le vélo, le ski de fond, ainsi que des activités nautiques sur les immenses plans d'eau qui s'y trouvent. Cependant, contrairement aux parcs nationaux, la Sépaq n'y a pas l'exclusivité du territoire : des exploitants de la forêt, des mines ou autres activités similaires y sont également actifs.

DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES UNIQUES

La Sépaq administre également des installations touristiques d'envergure accueillant une clientèle variée. On compte parmi ces destinations le Parc de la Chute-Montmorency et l'Aquarium du Québec, deux attraits touristiques majeurs de la région de Québec, auxquels s'ajoute Duchesnay et son auberge 4 étoiles. Dans la région gaspésienne, la Sépaq offre deux établissements hôteliers de marque, soit le Gîte du Mont-Albert, situé au cœur du parc national de la Gaspésie, et l'Auberge de montagne des Chic-Chocs, perchée à 615 m d'altitude dans un environnement naturel intact. Le Centre touristique du Lac-Simon, le Camping des Voltigeurs et le Centre touristique du Lac-Kénogami viennent compléter l'offre touristique de la Sépaq.

LES RÉSULTATS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Au cours des cinq dernières années, la Sépaq a su atteindre et même dépasser les objectifs qu'elle s'était fixés dans son plan stratégique 2012-2017 :

- En matière de conservation du patrimoine naturel et culturel, la Sépaq s'est dotée d'une stratégie de gestion intégrée des ressources pour ses réserves fauniques et d'une stratégie prévoyant la mise en œuvre de nouveaux plans de conservation dans les parcs nationaux.
- En termes de contribution au développement durable du tourisme de nature, la Sépaq a, entre autres, conclu 25 nouveaux partenariats d'affaires. De plus, en ce qui a trait aux investissements dans l'entretien de ses actifs et dans la protection du patrimoine naturel et culturel, elle a réussi, au cours des trois dernières années, à dépasser la cible de 2 % de la valeur des actifs qu'elle s'était fixée.
- Concernant l'amélioration de l'expérience client, la Sépaq s'est surpassée. Elle a conservé, durant les cinq années, un taux de satisfaction de ses clientèles d'au-delà de 90 %.
- En proposant un choix de 14 nouvelles activités à sa clientèle, la Sépaq a innové dans son offre d'activités et de services. Pour ce qui est des revenus, les résultats sont éloquentes : depuis cinq ans, le chiffre d'affaires est passé de 127,9 M\$ à 144,6 M\$, soit une hausse de 13 %. Le nombre de jours de visite est quant à lui passé de 6,3 millions à 7,2 millions, une augmentation de 14 %.
- Il faut également noter la progression d'un des produits vedettes en hébergement, le prêt-à-camper, qui, en cinq ans, est passé de 393 à 545 unités, et ce, avec un taux d'occupation annuel de l'ordre de 66 % et une pointe à 94 % pendant la saison haute (période entre la fin de semaine du 24 juin et le 6 septembre).
- Soulignons également l'expérience famille Sépaq qui a permis une croissance considérable dans ce segment de marché. Tout a été mis en place afin d'adapter l'offre de produits et de services à la clientèle familiale en posant des actions concrètes prenant en compte ses priorités : tarifs abordables, simplicité, équipements, et accueil personnalisé pour des moments inoubliables.



PARC NATIONAL DES GRANDS-JARDINS

NOTRE MISSION

Forte de l'engagement de son équipe, 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. Elle connecte les gens à la nature.

L'importance de l'engagement de l'équipe de la Sépaq et la reconnaissance que nous accordons à son travail sont au cœur de notre mission.

En tant que gardienne des plus riches territoires naturels du Québec et des plus beaux paysages qu'ils composent, la Sépaq est investie de la responsabilité de protéger et de conserver ce patrimoine collectif incomparable pour que les Québécois qui se connectent à la nature puissent transmettre aux prochaines générations ces traditions associées au plein air et à la forêt.

Les retombées positives ainsi créées participent au mouvement de levier du développement économique et social qu'exerce la Sépaq dans les régions.

NOTRE VISION

Leader mondialement reconnu en expériences de nature toutes saisons, la Sépaq inspire la fierté et la passion des Québécois pour leurs territoires exceptionnels.

La Sépaq s'engage à participer activement à l'essor touristique du Québec en attirant des visiteurs du monde entier par ses paysages les plus grandioses et ses établissements d'exception. Son offre ira au-delà des saisons traditionnelles, proposant de plus en plus des produits de nature et de plein air axés sur l'hiver, la neige et la glace aux Québécois et aux visiteurs étrangers.

La Sépaq facilite l'accès à cette nature, hiver comme été, afin que cette activité ne soit pas qu'une pratique courante, mais devienne un trait de caractère des familles québécoises. Plus encore, les destinations de la Sépaq deviendront des points de rendez-vous incontournables, autant pour les visiteurs québécois que pour les touristes étrangers de partout à travers le monde. Elle se positionne comme un créateur d'émotions et de souvenirs et développera ainsi un élément magistral de fierté des Québécois.



NOS VALEURS

Nos valeurs organisationnelles guident nos actions dans nos relations avec nos clients, nos partenaires et nos collègues. Elles sont notre référence dans l'accomplissement de notre mission et nous aideront à guider nos comportements et nos décisions.

PLAISIR

Nous faisons vivre à nos clients des expériences de qualité, enrichissantes et divertissantes, favorisant la découverte et l'émerveillement. Nous offrons un milieu de travail valorisant d'où jaillit la passion.

INCLUSION

Nous agissons de manière à être dignes de la confiance de nos clients, de nos partenaires et de nos équipes dans la réalisation de notre mission. Nous encourageons la participation et l'implication de tous les intervenants afin que nos actions soient contributives pour toutes les collectivités et les communautés.

ENGAGEMENT

Nous sommes à l'écoute de nos équipes et nous faisons preuve d'empathie, de reconnaissance et d'équité envers eux. Nous agissons de façon authentique, intègre, responsable et généreuse dans la conduite de nos actions. Nous nous engageons à léguer un patrimoine pérenne aux générations futures.

COURAGE

Nous faisons preuve d'initiative, d'audace, d'innovation et de créativité dans tous les gestes que nous posons.

EXCELLENCE

Nous sommes performants, agiles et flexibles et nous visons l'excellence dans la qualité de nos interventions et dans l'atteinte constante des meilleurs résultats.



PARC NATIONAL DU FJORD-DU-SAGUENAY

CONTEXTE ET DÉFIS

Connecter les gens à la nature, c'est rendre accessibles l'abondance et la diversité des territoires de la Sépaq, avec leurs montagnes, leurs lacs, leurs forêts, leur faune et leur flore. C'est aussi mettre en valeur les richesses naturelles, culturelles et historiques de toutes les régions du Québec qui représentent ce que nous sommes. Connecter les gens à la nature, c'est également développer et assurer la pérennité du territoire et des actifs qui sont confiés à la Sépaq, en offrant à un plus large éventail de clientèles des expériences distinctives de tourisme de nature et des équipements de qualité, assortis d'un service remarquable.

L'un des principaux défis de la Sépaq, sera d'assurer sa croissance – près de 144,6 M\$ en revenus en 2015-2016 – tout en maximisant ses liens de partenariats et d'affaires avec des intervenants nationaux, régionaux et locaux. Les cinq prochaines années seront marquées par la concurrence locale et internationale en tourisme de nature, l'évolution des besoins de sa clientèle et la consolidation de son équipe.

ANTICIPER LES TENDANCES

Le profil des touristes évolue et la Sépaq doit rester à l'affût des nouvelles tendances dans le domaine du tourisme de nature. En plus des nouveaux types d'hébergement qui voient le jour et des touristes qui adoptent de nouvelles façons de voyager, nous assistons à l'émergence de nouvelles destinations qui s'ajoutent à l'offre traditionnelle de l'Europe et de l'Amérique. Il importe donc de tout mettre en œuvre afin de rester attractif face à cette offre grandissante, tout en s'assurant de la rétention de nos clients québécois qui représentent 95 % de notre clientèle. La Sépaq doit anticiper les tendances touristiques de son principal marché qu'est le Québec tout en gardant un regard attentif sur les marchés internationaux.

Les changements démographiques et de nouvelles façons de vivre jouent également un rôle important dans les choix stratégiques de la Sépaq. La faible croissance démographique au Québec – principalement soutenue par l'immigration –, la population majoritairement urbaine – quatre Québécois sur cinq vivent en milieu urbain –, la clientèle traditionnelle vieillissante et les habitudes de vie de nos jeunes enfants qui passent beaucoup moins de temps à l'extérieur qu'il y a 25 ans, sont tous des facteurs qui influencent le développement et l'offre de produits et services.

En tant qu'ardent défenseur des bienfaits de la nature, la Sépaq promeut la valorisation de saines habitudes de vie par les activités de plein air. Les études le montrent bien : l'exposition à la nature est bénéfique pour la santé physique et psychologique des personnes qui la fréquentent.

MAINTENIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ

Dans un même ordre d'idées, au-delà des tendances sociodémographiques, les besoins et les attentes des clients changent à une vitesse beaucoup plus grande qu'avant. En plus d'être exigeants et informés, ils sont très branchés et connectés. Les réseaux sociaux occupent une place de plus en plus importante dans leurs cercles d'influence. Habités par un désir d'être reconnus par leurs pairs, ils sont en quête d'un mieux-être et désirent se récompenser. Ils sont également enclins à sortir des sentiers battus, à s'ouvrir sur la découverte et à s'immerger dans la culture locale. Ce sont, en plus, des consommateurs responsables à la recherche de vraies expériences, d'un service personnalisé et d'une offre adaptée à leurs valeurs et à leur personnalité.

La Sépaq doit développer une vision 360° du client et une intelligence d'affaires pointue pour être en mesure d'offrir de nouveaux produits, de moduler les tarifs et d'avoir une approche marketing beaucoup plus relationnelle et expérientielle. Il importe d'accorder une attention toute particulière à l'ensemble du parcours de nos clients afin d'évaluer et d'améliorer leur expérience. La Sépaq doit s'adapter à ces nouvelles exigences, fournir un service hors pair à la clientèle et, surtout, être à son écoute.

MISER SUR LE CAPITAL HUMAIN ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

En vue de mobiliser son personnel et susciter son engagement, la Sépaq doit lui procurer un environnement lui permettant de se dépasser grâce à des outils performants, des processus flexibles et efficaces, ainsi qu'à une gestion transparente, compétente et visionnaire. Elle doit sans cesse s'adapter à l'évolution des enjeux auxquels elle fait face. La Sépaq se veut une organisation de choix non seulement pour ses clients, mais également pour son personnel.

La réalisation de la mission et l'atteinte de la nouvelle vision demande l'évolution, voire la transformation constante de la culture organisationnelle. La Sépaq souhaite se doter d'une structure organisationnelle décloisonnée, souple, flexible et, dans un même mouvement, favoriser l'acquisition et le partage de connaissances en continu.

**« [PASSER DU TEMPS EN NATURE] PERMET
DE FAVORISER UNE MEILLEURE SANTÉ
PHYSIQUE, MENTALE ET ÉMOTIONNELLE »**

— Conseil Canadien des Parcs



PARC NATIONAL DES HAUTES-GORGES-DE-LA-RIVIÈRE-MALBAIE

ENJEU

1

CONSERVATION DU PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

La conservation des territoires et de la biodiversité est au cœur des activités de la Sépaq. Elle a une importante responsabilité en matière de protection du patrimoine naturel, ainsi qu'un devoir d'excellence et d'exemplarité sur le plan du développement durable et de la conservation. Dans cet esprit, la Sépaq doit mettre en œuvre les actions requises pour atteindre l'excellence dans la conservation du patrimoine naturel sous sa gouverne et améliorer la santé des écosystèmes. La Sépaq suit l'évolution et rend compte de la santé des parcs nationaux sous sa gestion, dans le cadre de la réalisation de son programme de suivi des indicateurs environnementaux (PSIE). Chaque parc national réalise un plan de conservation s'échelonnant sur la période 2017-2022 en s'appuyant sur les principaux enjeux de conservation relatifs à son territoire. Elle vise à travailler davantage de concert avec les acteurs des zones périphériques afin que ses actions soient plus porteuses. Elle souhaite également accroître la protection de certaines zones pour les réserves fauniques.

La Sépaq entend déployer davantage d'actions afin d'accroître son leadership en matière de développement durable et de protection de l'environnement. En plus de réduire son empreinte environnementale, la Sépaq développera des ententes et partenariats structurants pour augmenter notamment la connaissance du territoire et le développement des régions.

ORIENTATION 1.1

ASSURER LA CONSERVATION DU PATRIMOINE NATUREL ET CULTUREL

1.1.1 Maintenir la santé des écosystèmes des parcs nationaux

NOMBRE D'ENJEUX DE CONSERVATION PRIORITAIRES TRAITÉS

- Un enjeu prioritaire dans chacun des parcs nationaux d'ici 2021-2022

1.1.2 Augmenter la concertation avec les acteurs des zones périphériques

NOMBRE DE RENCONTRES DE CONCERTATION

- Une rencontre d'étape bisannuelle dans 12 parcs nationaux avec enjeux périphériques prioritaires pour la conservation
- Une rencontre quinquennale dans les autres parcs nationaux

1.1.3 Accroître la protection des réserves fauniques

NOMBRE D' ACTIONS STRUCTURANTES VISANT À ACCROÎTRE LA PROTECTION DES RÉSERVES FAUNIQUES

- Cinq actions au 31 mars 2022

1.1.4 Réinvestir de manière optimale dans l'entretien des actifs de la Sépaq et dans la pérennité du patrimoine naturel et culturel

POURCENTAGE D'INVESTISSEMENT PAR ANNÉE DANS LE MAINTIEN DES ACTIFS

- 2 % de la valeur des actifs

ORIENTATION 1.2

ACCROÎTRE LE LEADERSHIP DE LA SÉPAQ EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.2.1 Déployer un plan de réduction de l'empreinte environnementale

TAUX DE DÉPLOIEMENT DU PLAN DE RÉDUCTION

- Conception du plan au cours de l'année 2018-2019
- Taux de mise en œuvre de 100 % au 31 mars 2022

1.2.2 Établir des relations durables et mutuellement avantageuses avec les communautés autochtones

NOMBRE D'ENTENTES AVEC LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

- Trois ententes conclues d'ici le 31 mars 2022

1.2.3 Promouvoir les réalisations, le savoir-faire et l'expertise scientifique de la Sépaq ainsi que les retombées économiques qu'elle génère

CRÉATION D'UN PRIX DE RECONNAISSANCE SÉPAQ REMIS ANNUELLEMENT

- Prix créé au 31 décembre 2018

ÉTABLISSEMENT D'UN PARTENARIAT AVEC UN INSTITUT DE RECHERCHE RELATIVEMENT AU LIEN ENTRE LA NATURE ET LA SANTÉ (PHYSIQUE ET MENTALE), L'ÉDUCATION, LA QUALITÉ DE VIE, ETC.

- Au 31 mars 2019



RÉSERVE FAUNIQUE MASTIGOUCHE

ENJEU 2

CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE

La Sépaq compte maximiser le potentiel de son offre de produits et services actuels, être innovante et demeurer à l'affût de diverses initiatives dans le marché touristique. Cette croissance va permettre à la Sépaq de dégager une capacité financière susceptible d'assurer sa pérennité et, surtout, d'atteindre son objectif de connecter davantage de gens à la nature. La Sépaq mise également sur le potentiel de croissance de revenus qu'offre chacun de ses établissements selon les besoins de leur clientèle actuelle et future.

Grâce à son intelligence d'affaires, la croissance sera planifiée et soutenue en tenant compte de stratégies spécifiques. Ces stratégies ciblent les clients potentiels et proposent des pistes d'amélioration. Elles indiquent où concentrer les efforts dans la recherche de nouvelles avenues de croissance en plus de supporter le développement de produits et d'activités susceptibles de générer de nouveaux créneaux d'affaires prometteurs.

LE PROFIL DES TOURISTES ÉVOLUE ET LA SÉPAQ DOIT RESTER À L’AFFÛT DES NOUVELLES TENDANCES DANS LE DOMAINE DU TOURISME DE NATURE.

ORIENTATION 2.1

DIVERSIFIER LES SOURCES DE REVENUS

2.1.1 Accroître l’offre de produits et de services de la Sépaq

ACCROISSEMENT DU NOMBRE DE NOUVEAUX PRODUITS OU SERVICES GÉNÉRATEURS DE REVENUS

- Deux nouveaux produits ou services créés par an
- 5 % de nouveaux revenus générés en cinq ans

2.1.2 Développer de nouvelles clientèles

AUGMENTATION DU NOMBRE DE NOUVEAUX CLIENTS

- 25 % de nouveaux clients d’ici le 31 mars 2022

ORIENTATION 2.2

ASSURER LA RENTABILITÉ FINANCIÈRE

2.2.1 Augmentation du nombre de jours de visite

FRÉQUENTATION EN JOURS DE VISITE

- 7,7 millions de jours-visite 2017-2018
- 10 millions de jours-visite 2021-2022

2.2.2 Assurer le rayonnement d’une marque forte

AUGMENTATION DE LA NOTORIÉTÉ SPONTANÉE

- Taux de 16 % en 2017-2018
- Taux de 30 % en 2021-2022



PARC NATIONAL DE LA JACQUES-CARTIER

ENJEU
3

EXPÉRIENCE CLIENT

Afin de maximiser la satisfaction de sa clientèle, la Sépaq s'assurera, plus que jamais auparavant, de lui offrir une expérience mémorable. Ainsi, elle aspire à devenir metteur en scène de l'expérience en nature à travers ses différents parcours et selon le profil de chaque type de clientèle. La Sépaq entend adapter et bonifier son offre afin de répondre aux besoins réels de sa clientèle. La valeur ajoutée de l'expérience de visite à la Sépaq passe notamment par la découverte. Celle-ci permettra ultimement de créer des liens d'attachement avec le territoire tout en favorisant la connexion des gens, en particulier des jeunes, avec la nature. La Sépaq compte également reconnaître sa clientèle en développant un programme de fidélisation.

POUR ATTEINDRE LE MEILLEUR NIVEAU D'ENGAGEMENT POSSIBLE DE LA PART DE SA CLIENTÈLE, LA SÉPAQ CONCENTRERA SES EFFORTS AFIN DE MIEUX CONNAÎTRE SES CLIENTS, LES ÉCOUTER ET COMPRENDRE LEURS BESOINS.

ORIENTATION 3.1

FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT DISTINCTIVE

3.1.1 Scénariser l'expérience client

NOMBRE DE PARCOURS CLIENTS SCÉNARISÉS

- Sept parcours en 2021-2022

TAUX DE RECOMMANDATION DE LA CLIENTÈLE

- Taux de 35 en 2017-2018
- Taux de 40 en 2021-2022

3.1.2 Bonifier l'offre d'expériences selon les segments de clientèle

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- Taux supérieur à 90 % annuellement

ORIENTATION 3.2

DÉVELOPPER UN LIEN PERSONNALISÉ AVEC NOS CLIENTS

3.2.1 Développer un programme de reconnaissance et de fidélisation de la clientèle

TAUX DE DÉVELOPPEMENT DU PROGRAMME

- Taux de 50 % en 2018-2019
- Mise en oeuvre à 100 % en 2019-2020



AUBERGE DE MONTAGNE DES CHIC-CHOCs

ENJEU 4

DÉVELOPPEMENT ET MOBILISATION DU CAPITAL HUMAIN

Les employés de la Sépaq constituent le cœur de l'organisation. La Sépaq mettra en œuvre les actions requises pour que tous ses employés et gestionnaires s'approprient et partagent une même compréhension de sa mission, ses valeurs et sa vision, en saisissent les nuances et s'affairent ensemble à réaliser cette vision dans un esprit de partage de bonnes pratiques, de collaboration et d'engagement.

L'évolution de la culture et de la structure organisationnelle se fera en parallèle : communication et appropriation par chacun des gestionnaires et des employés des orientations et des valeurs Sépaq, jumelés à une optimisation de l'organisation du travail et des méthodes, ainsi qu'à une simplification des politiques et des pratiques organisationnelles. Ce chantier s'échelonnnera tout au long de la mise en œuvre du plan stratégique 2017-2022.

LA CONTRIBUTION DE CHACUN, DANS LE RESPECT DES VALEURS DE LA SÉPAQ, EST UN DES ÉLÉMENTS DÉTERMINANTS EN VUE DE LA RÉALISATION DE SA MISSION AINSI QU'À L'ATTEINTE DE SA VISION 2022.

ORIENTATION 4.1.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET LA MOBILISATION DES EMPLOYÉS DE LA SÉPAQ

4.1.1 Implanter un programme de développement du leadership

DÉVELOPPEMENT DU PROGRAMME

- Taux de 50 % au 31 mars 2019
- Mise en œuvre au 31 mars 2020

4.1.2 Déployer un plan d'engagement interne

DÉPLOIEMENT DU PLAN

- Taux de 50 % en 2018-2019
- Taux de 100 % en 2019-2020

TAUX DE RÉTENTION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS RÉGULIERS APRÈS DEUX ANS

- Taux de 80 % annuellement

4.1.3 Optimiser les programmes d'accueil et d'intégration des nouveaux employés

TAUX DE SATISFACTION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

- Taux de 90 % annuellement

4.1.4 Déployer l'offre globale de formation de manière à mieux représenter la nouvelle vision de la Sépaq

NOMBRE DE NOUVEAUX PROGRAMMES OFFERTS

- Deux par année



SÉPAQ ANTICOSTI

ENJEU

5

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

Les technologies de l'information représentent un levier stratégique important pour la Sépaq; elles doivent soutenir l'organisation dans sa gestion ainsi que dans l'exécution de ses activités d'affaires. S'inspirant des meilleures pratiques, la Sépaq doit se doter d'un parc informatique moderne, performant, et utilisant des technologies lui assurant stabilité et fiabilité dans sa gestion des opérations. La Sépaq entamera un exercice menant à l'optimisation des méthodes de travail et des processus de gestion ainsi qu'à la simplification des politiques organisationnelles et des pratiques, le tout dans le but d'accroître son agilité et sa performance organisationnelle.

LA SÉPAQ SOUHAITE SE Doter D'UNE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DÉCLOISONNÉE ET, D'UN MÊME MOUVEMENT, FAVORISER LA MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION QUI PERMET L'ACQUISITION ET LE PARTAGE DE CONNAISSANCES EN CONTINU.

ORIENTATION 5.1

ACCROÎTRE L'EFFICIENCE ET L'AGILITÉ ORGANISATIONNELLES

5.1.1 Adapter les processus à l'aide d'outils d'amélioration continue

NOMBRE DE PROCESSUS OPTIMISÉS

- Cinq par année

5.1.2 Moderniser l'infrastructure technologique selon les meilleures pratiques

NOMBRE DE SYSTÈMES ET INFRASTRUCTURES RÉVISÉS

- Un par année

5.1.3 Adopter des outils technologiques innovants pour le client

NOUVEAUX OUTILS TECHNOLOGIQUES INNOVANTS ADOPTÉS

- Un par année

PLAN STRATÉGIQUE 2017 / 2022

CONNECTER LES GENS À LA NATURE

1 CONSERVATION DU PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

ORIENTATION 1.1

ASSURER LA CONSERVATION DU PATRIMOINE NATUREL ET CULTUREL

1.1.1 Maintenir la santé des écosystèmes des parcs nationaux

NOMBRE D'ENJEUX DE CONSERVATION PRIORITAIRES TRAITÉS

- Un enjeu prioritaire dans chacun des parcs nationaux d'ici 2021-2022

1.1.2 Augmenter la concertation avec les acteurs des zones périphériques

NOMBRE DE RENCONTRES DE CONCERTATION

- Une rencontre d'étape bisannuelle dans 12 parcs nationaux avec enjeux périphériques prioritaires pour la conservation
- Une rencontre quinquennale dans les autres parcs nationaux

1.1.3 Accroître la protection des réserves fauniques

NOMBRE D'ACTIONS STRUCTURANTES VISANT À ACCROÎTRE LA PROTECTION DES RÉSERVES FAUNIQUES

- Cinq actions au 31 mars 2022

1.1.4 Réinvestir de manière optimale dans l'entretien des actifs de la Sépaq et dans la pérennité du patrimoine naturel et culturel

POURCENTAGE D'INVESTISSEMENT PAR ANNÉE DANS LE MAINTIEN DES ACTIFS

- 2 % de la valeur des actifs

ORIENTATION 1.2

ACCROÎTRE LE LEADERSHIP DE LA SÉPAQ EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.2.1 Déployer un plan de réduction de l'empreinte environnementale

TAUX DE DÉPLOIEMENT DU PLAN DE RÉDUCTION

- Conception du plan au cours de l'année 2018-2019
- Taux de mise en œuvre de 100 % au 31 mars 2022

1.2.2 Établir des relations durables et mutuellement avantageuses avec les communautés autochtones

NOMBRE D'ENTENTES AVEC LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

- Trois ententes conclues d'ici le 31 mars 2022

1.2.3 Promouvoir les réalisations, le savoir-faire et l'expertise scientifique de la Sépaq ainsi que les retombées économiques qu'elle génère

CRÉATION D'UN PRIX DE RECONNAISSANCE SÉPAQ REMIS ANNUELLEMENT

- Prix créé au 31 décembre 2018

ÉTABLISSEMENT D'UN PARTENARIAT AVEC UN INSTITUT DE RECHERCHE RELATIVEMENT AU LIEN ENTRE LA NATURE ET LA SANTÉ (PHYSIQUE ET MENTALE), L'ÉDUCATION, LA QUALITÉ DE VIE, ETC.

- Au 31 mars 2019

2 CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE

ORIENTATION 2.1

DIVERSIFIER LES SOURCES DE REVENUS

2.1.1 Accroître l'offre de produits et de services de la Sépaq

ACCROISSEMENT DU NOMBRE DE NOUVEAUX PRODUITS OU SERVICES GÉNÉRATEURS DE REVENUS

- Deux nouveaux produits ou services créés par an
- 5 % de nouveaux revenus générés en cinq ans

2.1.2 Développer de nouvelles clientèles

AUGMENTATION DU NOMBRE DE NOUVEAUX CLIENTS

- 25 % de nouveaux clients d'ici le 31 mars 2022

ORIENTATION 2.2

ASSURER LA RENTABILITÉ FINANCIÈRE

2.2.1 Augmentation du nombre de jours de visite

FRÉQUENTATION EN JOURS DE VISITE

- 7,7 millions de jours-visites 2017-2018
- 10 millions de jours-visite en 2021-2022

2.2.2 Assurer le rayonnement d'une marque forte

AUGMENTATION DE LA NOTORIÉTÉ SPONTANÉE

- Taux de 16 % en 2017-2018
- Taux de 30 % en 2021-2022

MISSION

Forte de l'engagement de son équipe, 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. Elle connecte les gens à la nature.

VISION

Leader mondialement reconnu en expériences de nature toutes saisons, la Sépaq inspire la fierté et la passion des Québécois pour leurs territoires exceptionnels.

PLAISIR | INCLUSION | ENGAGEMENT | COURAGE | EXCELLENCE

3 EXPÉRIENCE CLIENT

ORIENTATION 3.1

FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT DISTINCTIVE

3.1.1 Scénariser l'expérience client

NOMBRE DE PARCOURS CLIENTS SCÉNARISÉS

- Sept parcours en 2021-2022

TAUX NET DE RECOMMANDATION DE LA CLIENTÈLE

- Taux de 35 en 2017-2018
- Taux de 40 en 2021-2022

3.1.2 Bonifier l'offre d'expériences selon les segments de clientèle

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- Taux supérieur à 90 % annuellement

ORIENTATION 3.2

DÉVELOPPER UN LIEN PERSONNALISÉ AVEC NOS CLIENTS

3.2.1 Développer un programme de reconnaissance et de fidélisation de la clientèle

TAUX DE DÉVELOPPEMENT DU PROGRAMME

- Taux de 50 % en 2018-2019
- Mise en oeuvre à 100 % en 2019-2020

4 DÉVELOPPEMENT ET MOBILISATION DU CAPITAL HUMAIN

ORIENTATION 4.1

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET LA MOBILISATION DES EMPLOYÉS DE LA SÉPAQ

4.1.1 Implanter un programme de développement du leadership

TAUX D'IMPLANTATION DU PROGRAMME

- Taux de 50 % au 31 mars 2019
- Mise en oeuvre au 31 mars 2020

4.1.2 Déployer un plan d'engagement interne

TAUX DE DÉPLOIEMENT DU PLAN

- Taux de 50 % en 2018-2019
- Taux de 100 % en 2019-2020

TAUX DE RÉTENTION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS RÉGULIERS APRÈS DEUX ANS

- Taux de 80 % annuellement

4.1.3 Optimiser les programmes d'accueil et d'intégration des nouveaux employés

TAUX DE SATISFACTION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

- Taux de 90 % annuellement

4.1.4 Déployer l'offre globale de formation de manière à mieux représenter la nouvelle vision de la Sépaq

NOMBRE DE NOUVEAUX PROGRAMMES OFFERTS

- Deux par année

5 PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION 5.1

ACCROÎTRE L'EFFICIENCE ET L'AGILITÉ ORGANISATIONNELLES

5.1.1 Adapter les processus à l'aide d'outils d'amélioration continue

NOMBRE DE PROCESSUS OPTIMISÉS

- Cinq par année

5.1.2 Moderniser l'infrastructure technologique selon les meilleures pratiques

NOMBRE DE SYSTÈMES ET INFRASTRUCTURES RÉVISÉS

- Un par année

5.1.3 Adopter des outils technologiques innovants pour le client

NOUVEAUX OUTILS TECHNOLOGIQUES INNOVANTS ADOPTÉS

- Un par année

