

# Plan d'action triennal

---

2022-2025

PARC NATIONAL DE MIGUASHA | GASPÉSIE  
RÉMI PLOURDE

## Mission Sépaq

---

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.

## Mandat sectoriel

---

### Parcs nationaux

#### Énoncé de mission - Parcs nationaux

Les parcs nationaux assurent **la conservation et la mise en valeur** de territoires représentatifs des régions naturelles du Québec ou de sites à caractère exceptionnel, tout en les rendant **accessibles à des fins éducatives et de plein air**.

#### Énoncé de vision (Politique sur les parcs nationaux du Québec)

Le Gouvernement du Québec énonce ainsi sa vision des parcs nationaux :

*Par la beauté de leurs paysages et la richesse du patrimoine naturel et culturel qu'ils renferment, les parcs nationaux constituent une vitrine exceptionnelle pour le Québec et ses régions. Propices à l'émerveillement, au ressourcement et à la découverte, ces territoires invitent les gens à la pratique d'activités pour se rapprocher de la nature. Forts de la mobilisation de l'ensemble des acteurs de la société et de la participation des forces régionales, les parcs nationaux du Québec protègent à perpétuité un héritage naturel collectif qui fait la fierté des Québécois.*

## Réserves fauniques

Les réserves fauniques sont créées en vertu de la *Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune* qui relève de la responsabilité du ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP). Selon la Loi, les réserves fauniques sont vouées à la conservation, à la mise en valeur et à l'utilisation de la faune ainsi qu'accessoirement à la pratique d'activités récréatives. La mise en œuvre de cette vocation amène la Sépaq à privilégier dans les réserves fauniques :

- une exploitation faunique selon le principe du développement durable;
- une offre dominante d'activités reliées à la faune;
- l'équité et la priorité d'accès pour tous les Québécois en regard de l'utilisation de la faune;
- le maintien de la biodiversité;
- la poursuite d'activités de recherche et d'expérimentation sur les populations fauniques;
- la gestion intégrée.

## Établissements touristiques

Les établissements touristiques ont la mission de préserver et mettre en valeur certaines richesses patrimoniales et équipements touristiques qui leur sont confiés par le gouvernement. Cette mission requiert une gestion s'inscrivant dans les principes de développement durable et des opérations et services respectueux de la qualité de l'environnement.

## Vision réseau

---

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

## Portrait de l'établissement

---

### Caractéristiques spécifiques

#### Historique de création et raison d'être

Le parc national de Miguasha préserve et met en valeur une formation géologique exceptionnelle (Formation d'Escuminac), exposée dans la falaise bordant l'estuaire de la rivière Ristigouche. Dans cette formation, ont été découverts des poissons, des plantes, et des invertébrés fossiles qui témoignent de la vie et d'un écosystème qui existaient sur la planète il y a 380 millions d'années, lors de la période du Dévonien, qu'on appelle aussi l'Âge des poissons.

Découvert en 1842 et redécouvert en 1879, le site a acquis une notoriété mondiale au cours du 20<sup>e</sup> siècle en raison de la quantité, de la qualité de conservation des spécimens, de même que la représentativité de la période du Dévonien. Bien représentés à Miguasha, les sarcoptérygiens, un groupe de poissons à nageoires charnues, ont permis de comprendre une étape capitale de l'évolution, soit la sortie des eaux chez les vertébrés.

Pendant près d'un siècle, la falaise a reçu des missions scientifiques venues prélever des spécimens pour enrichir les collections de centres de recherche et de musées tant en Amérique qu'en Europe. Environ 8 400 spécimens de la Formation d'Escuminac sont préservés dans plus de 17 institutions à travers le monde<sup>1</sup>. Avec deux séjours à Miguasha dans les années 1920, les Suédois vont instaurer une école de paléontologie spécialisée sur les poissons au sein de laquelle le paléontologue Erik Jarvik, au fil des décennies de recherche, va devenir le spécialiste d'*Eusthenopteron foordi*, la plus célèbre espèce de la falaise de Miguasha.

En 1937, M. René Bureau, alors technicien au ministère des Mines et des Pêcheries, fait un premier séjour à Miguasha à la demande du gouvernement du Québec pour faire un constat sur les fouilles étrangères. Désormais il sera question de protection du site, mais plusieurs années seront nécessaires pour que le « Projet Miguasha » reçoive l'attention des autorités gouvernementales. En 1972, le Québec se porte acquéreur d'une portion représentative de la Formation d'Escuminac, suivi de l'ouverture du premier musée d'histoire naturelle en 1978.

Le parc a été officiellement créé le 6 février 1985 par le décret no 147-85, en vertu de la *Loi sur les parcs* adoptée en 1977, suite à un processus d'audiences publiques. Le site reçoit le statut officiel de parc de conservation en février 1985 et, quelques années plus tard, en juin 1991, la tenue d'un symposium international de paléontologie coïncide avec l'inauguration du deuxième musée. Le 20<sup>e</sup> siècle se termine par deux éléments à souligner, soit le transfert de la gestion des parcs à la SÉPAQ en avril 1999 et l'inscription au Patrimoine mondial de l'UNESCO, en décembre 1999, plus importante reconnaissance reçue par le site à ce jour. Dans la foulée de cette reconnaissance exceptionnelle, un troisième musée voit le jour en 2003, avec une exposition permanente entièrement renouvelée et l'ajout d'une salle d'exposition temporaire et d'un centre de recherche. Depuis, 2014, la salle d'exposition temporaire est dédiée au seul spécimen complet connu pour l'espèce *Elpistostege watsoni*, découvert en 2010. Cette salle évoluera au fil des publications sur ce spécimen unique au monde.

Les limites adoptées en 1985 sont demeurées les mêmes que celles établies lors de l'acquisition en 1972 avec une superficie de 66,7 hectares qui comprend la mince bande de terrain de 1,9 km sur la falaise avec sa grève de même que deux portions de plage, l'une s'étalant jusqu'au ruisseau Smiley à l'ouest de Pointe-Fleurant et l'autre, à l'est du quai de Miguasha, sur une étendue de plus d'un kilomètre. Un projet d'acquisition de terrain couvrant une superficie de 20,6 hectares a déjà été élaboré afin d'augmenter la protection de la Formation d'Escuminac mais ce projet ne s'est pas encore concrétisé.

En 1990, le gouvernement du Québec adoptait un Arrêté en conseil par lequel les lots 185 à 211 de la Seigneurie de Shoolbred étaient soustraits au jalonnement, à la recherche minière et à l'exploitation dans le but de renforcer la protection de la Formation d'Escuminac aux abords immédiats du parc et sur la pointe de Miguasha. En 2007, cette formule de protection a été modifiée en une Réserve de l'État.

Depuis 2015, la Sépaq a pris un virage famille. Miguasha a dès lors mis tout en œuvre pour mettre les familles au cœur de ses activités et de ses préoccupations. Des activités ont été développées telles qu'un rallye et une activité de fouille dans un carré de sable afin d'avoir une offre pour tous les groupes d'âge. De plus, le prêt gratuit d'équipement comme des porte-bébés, des chaises d'appoint et des bancs d'appoint est un service apprécié des familles. Un coin dessin et bricolage permet aux jeunes de s'amuser. Le parc a également inauguré un coin allaitement à l'été 2017. De plus, tout le personnel a reçu une formation expérience famille pour apprendre à accueillir chaleureusement les enfants.

Le parc accueille, bon an mal an, une moyenne de 16 000 visiteurs qui viennent vivre une aventure éducative immersive à la découverte de ce patrimoine unique à l'échelle de la planète. Dans un souci de mieux définir et représenter le parc national de Miguasha et son offre, les expressions « musée » ou « musée d'histoire naturelle » ont été abolies pour être remplacées par « site fossilifère » ou « expositions ».

## Caractéristiques spécifiques et différenciatrices

Le fait que le parc national de Miguasha soit inscrit sur la *Liste du patrimoine mondial* de l'UNESCO lui confère un statut particulier. C'est le site qui a été choisi pour représenter mondialement la période géologique du Dévonien (419-359 millions d'années avant aujourd'hui). C'est un parc d'exception et c'est également le plus petit parc du réseau avec une superficie d'environ 0,6 km<sup>2</sup>.

La recherche est au cœur du parc national de Miguasha. Au sein du réseau Parcs Québec, le parc se distingue par la recherche fondamentale qui y est faite depuis près de 140 ans, sur place ou par des chercheurs externes. De 1843 à 2011, il y a eu 367 publications reliées à la flore et la faune fossiles de la Formation d'Escuminac<sup>2</sup>, et ce nombre continue croître. La présence d'un centre de recherche est également unique dans le réseau. Des protocoles d'entente de recherche ont été établis entre le parc et certaines institutions (UQAR et *Muséum national d'histoire naturelle* de Paris). Actuellement, une dizaine de projets de recherche en partenariat avec l'UQAR permettent de faire avancer la connaissance sur la faune, la flore et l'environnement fossile du site. Les collections du parc ont également un grand pouvoir d'attraction auprès des chercheurs internationaux, car la visite de celles-ci donne accès à des centaines, voire des milliers, de spécimens en un seul lieu. Le parc reçoit annuellement la visite d'étudiants et de chercheurs du Québec et de l'étranger pour des séjours de recherche. À ces occasions, l'expertise des employés de la conservation du parc facilite grandement leur séjour et leurs recherches dans les collections du parc. Outre ces visites, l'institution entretient également de nombreux prêts de spécimens fossiles. Au total, on compte 49 prêts actifs en 2021-2022. De ce nombre, 23 servent directement dans des projets d'études paléontologiques. L'ensemble de ces projets de recherche sont alimentés par les fouilles systématiques et les collectes préventives faites dans la falaise à chaque été. Les collections du parc comptent près de 15000 et 16000 spécimens provenant de la Formation d'Escuminac. Le nombre impressionnant de spécimens fossiles en collection, sur le site même de leur découverte (musée *in situ*), est un patrimoine inestimable favorisant la recherche, l'étude des formes de vie éteintes nécessitant un grand nombre d'individus d'une même espèce pour gagner en précision.

Dans la collection nationale, se trouve un lot de 56 poissons fossiles provenant de la falaise de Miguasha et faisant partie de la collection des Biens culturels du Québec. Cette ancienne collection privée, mise aux enchères en 1998, a été classée et ramenée à Miguasha grâce à la collaboration des ministères de la Culture et des Communications et de l'Environnement et de la Faune. C'est la première fois depuis 1922 qu'un objet scientifique était classé dans les Biens culturels.

## Services et activités

Le service à la clientèle est composé d'un poste d'accueil, de la boutique souvenir *l'Échoppe* et du comptoir-lunch *le Dévonien*. La boutique de Miguasha affiche l'un des plus hauts revenus par jour-visite au sein du réseau Parcs Québec. Il y a un sentier en boucle de 3,3 kilomètres couvrant le territoire du parc. Les panneaux interprétatifs du sentier offrent une nouvelle expérience et une mise en valeur axée sur l'axe nature-culture.

La programmation est variée et l'offre en éducation, autant que les autres offres du service à la clientèle, sont fortement axées vers les familles. En misant depuis quelques années sur un plus grand nombre d'activités de plus courte durée, ces modifications ont favorisé une meilleure rétention de la clientèle. L'expérience famille est particulièrement développée avec une panoplie de services dont : un rallye autonome, un théâtre de marionnettes, une activité dans un carré de sable, un coin de jeux et de coloriage, le prêt gratuit de porte-bébé, de chaises hautes ou d'appoint, des marchepieds aux toilettes et à la fontaine d'eau et un coin d'allaitement.

## Structure de concertation locale et relations avec les Premières Nations

Miguasha signifie « terre rouge » en langue micmaque.

Depuis le dernier plan d'affaire, nous avons développé des liens avec les communautés amérindiennes présentes dans la région. Le parc a servi de lieu pour des événements en lien direct avec la nation Micmaque, tout comme un représentant Micmac siège sur la table d'harmonisation afin de représenter les deux communautés qui sont à proximité du parc national de Miguasha, soit celle de Listiguj et Gesgapegiag.

## Force motrice

### MIGUASHA, lorsque les poissons régnaient sur le monde

---

## Vision de l'établissement dans 3 ans

La vision dans trois ans :

Maintenir la santé financière du parc.

Mettre de l'avant l'offre éducation thématique unique au Québec comme fer de lance pour le développement de l'offre touristique saisonnière, tout en développant le volet virtuel afin de rayonner auprès des milieux scolaires. Positionner Miguasha comme laboratoire scientifique.

Améliorer notre partenariat avec les chercheurs et les universités afin de développer la recherche et ainsi contribuer au rayonnement du parc.

Continuer de développer la passion des employés envers leur parc et ainsi maintenir leur profond attachement tout en y maintenant les compétences spécifiques essentielles à son développement.

S'assurer d'être un leader en développement durable.

## Produits porteurs

Programme de découverte performant à forte pénétration

Site du patrimoine mondial, le site du Dévonien le plus représentatif au monde

Virage famille et scolaire performant

Boutique Nature spécialisée et performante

Qualité des équipements

Reconnaissance et appropriation du parc par le milieu

---

## Profil sociodémographique de la clientèle

Selon les informations fournies par le siège social de la Sépaq et collectées sur le terrain en 2014, la clientèle du parc national de Miguasha est composée de 35% d'hommes et de 65% de femmes. La tranche d'âge la plus représentée au parc est celle de 45-54 ans avec un total de 30%, suivi par les 35-44 ans qui représentent 22% de la fréquentation totale. Les moins de 25 ans représentent un faible 4% des visiteurs. Voici un tableau représentant les catégories d'âge :

| Catégorie d'âge |             |             |             |             |                | Total |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-------|
| Moins de 25 ans | 25 à 34 ans | 35 à 44 ans | 45 à 54 ans | 55 à 64 ans | 65 ans et plus |       |
| 4%              | 13%         | 22%         | 30%         | 17%         | 13%            | 100%  |

*source: Sépaq 2014*

Cependant, depuis 2015, avec la mise en place de la gratuité pour les enfants, l'élaboration de la stratégie famille et le développement de nouvelles activités jeunesse et familiale, la clientèle a changé. Selon les statistiques annuelles, pour l'année financière 2015-2016, nous avons eu un total de 2 716 enfants, soit 18,7% du nombre de visiteurs totaux. En 2016-2017, ce sont 3 396 enfants qui ont visité Miguasha, soit 20% des visiteurs. Cette année, en date du 21 septembre, nous avons déjà accueilli 3 789 enfants, soit une hausse de 39,5% du nombre de jeunes par rapport à 2015.

Les visiteurs du parc national de Miguasha sont scolarisés. En effet, 33% détiennent un diplôme universitaire de niveau baccalauréat et 29% ont étudié aux cycles supérieurs. Seul le parc national de la Gaspésie dépasse Miguasha en termes de visiteurs détenant un diplôme de cycle supérieur, avec un total de 33% de sa clientèle. Le parc national du Mont-Mégantic est *ex aequo* avec Miguasha. Il faudrait forer davantage les données pour voir si l'aspect scientifique de ces parcs a une influence directe sur le niveau d'éducation des visiteurs. Par ailleurs, Miguasha est de loin le parc accueillant les visiteurs avec le plus haut revenu familial, soit 22% gagnant plus de 150 000 \$. 30 % des visiteurs habitent la grande région de Montréal, Longueuil et Montérégie.

La clientèle est composée de 23% de célibataires et de 68% mariés. 5% sont séparés et 5% sont divorcés. Ces données se rapprochent des moyennes du réseau Parcs Québec. Concernant la situation d'emploi, la clientèle de Miguasha est composée de 14% de travailleurs autonomes et de 55% d'employés à temps plein, soit un employé occupant un emploi de plus de 30 heures par semaine. Ces données reflètent la moyenne du réseau. La tendance qui se dégage est celle

d'une forte composition de visiteurs retraités (27% des visiteurs), soit bien au-delà de la moyenne du réseau de 17%. Seul le parc national des Îles-de-Boucherville surpasse Miguasha à cet égard.

La clientèle de Miguasha est composée essentiellement de touristes. En effet, bien qu'à l'écart de la route 132, ce parc de destination est un arrêt du tour de la Gaspésie. Selon les statistiques de l'Association touristique de la Gaspésie (ATR), la clientèle touristique de la Gaspésie est composée à 74% de Québécois, 11% de Canadiens, 8% d'Européens et 7% d'États-Uniens et autres. Cette situation géographique est un avantage important et le présent plan d'affaires cherche à accroître ce segment, constitué de 450 000 visiteurs annuellement. À l'échelle canadienne, deux autres attractions touristiques, également inscrites sur la *Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO*, présentent une thématique paléontologique similaire à celle de Miguasha. Le site des falaises fossilifères de Joggins (Nouvelle-Écosse) présente une fréquentation annuelle moyenne de 12 200 visiteurs (période 2011-2017) alors que le Musée Royal Tyrrell, jouissant de la fascination qu'exercent les dinosaures sur le grand public, attirent en moyenne 375 000 visiteurs par année.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FACTEURS INTERNES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
| POSITIF | <b>Forces</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site du patrimoine mondial</li> <li>• Le meilleur endroit au monde pour le Dévonien</li> <li>• Centre de recherche reconnu mondialement</li> <li>• Qualités des activités et des gardes-parcs</li> <li>• Qualité des équipements laboratoires, salles d'exposition, cuisine etc</li> <li>• Deux résidences pour le personnel saisonnier</li> <li>• Présence de l'UQAR comme partenaire privilégié</li> <li>• Virage famille réussie et attractif</li> <li>• École virtuelle</li> <li>• Stabilité de l'équipe</li> </ul>                                                                                  | <b>Faiblesses</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu d'offre d'hébergement pour la clientèle à proximité</li> <li>• Pas d'hébergement pour la clientèle dans le parc</li> <li>• Salle d'exposition demande du renouvellement</li> <li>• Pas d'offre d'activités adaptées au bord de mer</li> <li>• 1 seul sentier</li> </ul> | NÉGATIF |  |
|         | <b>Opportunités</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gaspésie attractive pour les étudiants pour venir travailler l'été</li> <li>• Collaboration avec d'autres sites parcs scientifiques, Bioparc, Exploramer, sites historique géoparc</li> <li>• Nouvelles clientèles (néo-québécois)</li> <li>• Aménagement de l'ancien accueil en salle dédiée aux activités scientifiques familiales</li> <li>• Offrir des activités immersives et technologiques qui permettent de vivre l'expérience paléontologique</li> <li>• Symposium de paléontologie international en 2024 : partenariat entre Musée Canadien de la Nature, Miguasha et UQAR</li> </ul> | <b>Menaces</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site méconnu</li> <li>• Problème de mise en marché lors des campagnes réseau</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |         |  |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FACTEURS EXTERNES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |  |

## 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.

## Plan d'action

### Enjeu du plan stratégique : Mise en valeur du patrimoine et développement durable

#### Principaux défis :

- Assurer le maintien de la santé des écosystèmes et des actifs
- 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

#### Défis spécifiques à l'établissement :

- 

| Objectif                                                                              | Moyens /Activités                                                                                                                                                       | Résultats attendus                                                             | Échéancier (sur 3 ans) | Responsables | Partenaires        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|--------------------|
| Contribuer au maintien de nos actifs annuellement.                                    | S'assurer que la direction générale possède une liste à jour et priorisée du maintien d'actif nécessaire à l'établissement.                                             | Maintenir l'état général des actifs (bâtiments et terrain)                     | Annuellement           | Directeur    | Direction générale |
| Réaliser le plan de conservation                                                      | Mettre en place les différents suivis du plan                                                                                                                           | Atteindre nos objectifs                                                        | Annuellement           | Directeur    | Direction générale |
| Réaliser le plan d'éducation                                                          | Mettre en place le nouveau plan d'éducation                                                                                                                             | Augmenter le nombre de contacts et sensibiliser d'avantage la clientèle locale | Annuellement           | Équipe       | Direction générale |
| Réaliser un plan de développement durable propre à l'établissement en lien avec le SS | Installation de chargeurs pour les automobiles, changer nos véhicules à essence, revoir consommation électrique. Nouveau logiciel de contrôle des équipements Honeywell | Diminuer notre trace environnementale                                          | Annuellement           | Équipe       | Direction générale |



## Enjeu du plan stratégique : Expérience employé

### Principaux défis :

- Être un employeur attractif dans un contexte de pénurie 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, le plaisir et la sécurité au travail

### Défis spécifiques à l'établissement :

- 

| Objectif                                                                                                     | Moyens /Activités                                                              | Résultats attendus                                                                            | Échéancier (sur 3 ans) | Responsables                            | Partenaires                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Diminuer la pression sur les équipes de maintenance et infrastructures.                                      | Intégrer le logiciel Intéral.                                                  | Améliorer l'organisation et la prévisibilité des travaux à accomplir.                         | 2022                   | Directeur et responsable des opérations | Direction des Infrastructures au siège social |
| Opter pour la polyvalence des tâches pour certains postes afin de rendre moins routinières certaines tâches. | Accueil et éducation conservation                                              | Améliorer le travail des employés                                                             | 2022                   | Comité de gestion                       | RH au siège social                            |
| Favoriser la rétention des employés                                                                          | Mettre en place des avantages : résidence gratuite, vélo, frais de déplacement | Améliorer le recrutement et la rétention du personnel                                         | 2022                   | Comité de gestion                       | RH au siège social                            |
| Favoriser les échanges dans les équipes                                                                      | Réunion participative aux deux semaines                                        | Participation active et en continu au développement de leur département par tous les employés | 2022                   | Comité de gestion                       | RH au siège social                            |

## Enjeu du plan stratégique : Expérience client

### 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
- Favoriser l'autonomie du client tout au long de son parcours
- Maintenir l'enthousiasme des Québécois pour la marque Sépaq et pour ses territoires
- Augmenter le sentiment de fierté des Québécois pour les territoires

### Défis spécifiques à l'établissement :

- 

| Objectif                                                                      | Moyens /Activités                                                                                                                                                                              | Résultats attendus                                                                                  | Échéancier (sur 3 ans) | Responsables                                    | Partenaires                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Diminuer les files d'attente en période de pointe d'achalandage.              | Déployer des outils informationnels sur le terrain. Scanner de carte à l'entrée.                                                                                                               | Augmenter l'autonomie du client et diminuer le nombre de questions dans les accueils.               | 2022                   | Directeur et Responsable des opérations         | Direction des Services aux établissements au siège social |
| Augmenter l'achat des droits d'accès en ligne                                 | Être capable d'acheter les droits d'accès en ligne (parc et expositions)<br>Publiciser d'avantage l'achat des droits d'accès par les écrans dynamiques, nouvelle signalisation, bornes d'achat | En arriver à l'achat de 99% des droits d'accès en ligne                                             | 2023                   | Directeur et responsable des opérations         | Direction des services aux établissements au SS           |
| Augmenter le libre-service des clients au restaurant                          | Mise en place d'un comptoir libre-service de restauration dépanneur                                                                                                                            | Plus d'autonomie de la clientèle, diminution du temps d'attente, moins de pression sur les employés | 2022                   | Directeur et responsable des opérations         | Direction des services aux établissements au SS           |
| Diversifier les moyens de diffusion de l'information du programme d'éducation | Développer des moyens informatiques, ludiques pour transmettre l'information (École en réseau, Cœur des science)                                                                               | Augmenter le nombre de contact et surtout s'adapter à la demande de la nouvelle clientèle           | 2023                   | Directeur et responsable éducation-conservation | Direction conservation éducation au SS                    |



## Enjeu du plan stratégique : Performance organisationnelle

### Principaux défis

- Optimiser les processus et les outils de travail
- S'adapter aux nouvelles réalités et aux tendances du marché
- Favoriser l'autonomie du client tout au long de son parcours

### Défis spécifiques à l'établissement :

| Objectif                                         | Moyens /Activités                                                      | Résultats attendus                                                                                  | Échéancier (sur 3 ans) | Responsables                                   | Partenaires                 |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|
| Libre-service restaurant                         | Modification de l'offre de restauration par un comptoir libre-service. | Optimisation des opérations en lien avec ce produit.                                                | 2022                   | Directeur(trice) et Responsable des opérations | Direction générale          |
| Améliorer la performance du département SMI      | Implanter Intéral à nos opérations maintenance et infrastructure       | Rendre le département plus efficace                                                                 | 2022                   | Responsable des opérations                     | Direction SMI au SS         |
| Optimiser les processus et les outils de travail | Informatiser l'ensemble de nos processus                               | Améliorer la performance, les pertes de temps, temps d'attente pour les clients, éviter les erreurs | 2023                   | Directeur et responsable des opérations        | Direction service client SS |
|                                                  |                                                                        |                                                                                                     |                        |                                                |                             |

## Projets de maintien d'actifs ou structurants nécessitant des investissements significatifs

(200k\$ et +)

| Titre du projet<br>(Identifiez le secteur visé) | Descriptions                                   | Objectifs               | Coûts estimés | Échéancier de réalisation souhaité |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|---------------|------------------------------------|
| Voyage au Dévonien                              | Concept de réalité virtuelle au Dévonien       | Augmenter l'achalandage | \$250,000     | 2024                               |
| Système de protection incendie de la collection | Protection de la collection et des expositions | Sécurité                | \$410,000     | 2025                               |
|                                                 |                                                |                         |               |                                    |
|                                                 |                                                |                         |               |                                    |