

Année	Sondage
En continu	Sondage en continu - après séjour et visite
2018	Sondage omnibus de notoriété de la Sépaq Sondage sur le Festilumières de l'Aquarium du Québec Étude sur le projet-pilote de la présence de chiens dans les parcs nationaux
2019	Sondage omnibus de notoriété de la Sépaq Étude sur l'attractivité et le positionnement concurrentiel de la nature et du plein air comme expérience touristique au Québec (interrompue en raison de la COVID-19. Reprise à l'hiver 2022) Étude sur les retombées sociales de la Sépaq
2020	Sondage omnibus de notoriété de la Sépaq Pratique du canot/kayak-camping Étude de fréquentation des parcs nationaux à l'été 2020 Étude de satisfaction - P.À.C. NOVA Étude sur la pêche au doré dans la réserve faunique de La Vérendrye
2021	Sondage omnibus de notoriété de la Sépaq Étude de fréquentation des parcs nationaux à l'automne/hiver 2020-21 Étude de satisfaction - P.À.C. NOVA 2021 Étude de fréquentation des parcs nationaux à l'été 2021

43. ÉTUDES, ANALYSES ET TOUT AUTRE DOCUMENT PERTINENT SUR LA FRÉQUENTATION DES PARCS DE LA SÉPAQ POUR 2018-2019, LE TOUT VENTILÉ PAR MOIS ET PAR PARC.

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

Pour les fins de l'étude des crédits, voici l'estimation préliminaire de la fréquentation réalisée au prorata des droits d'accès vendus.

<i>Nom du parc national</i>	<i>Nombre de jours de visite 2018-2019</i>
Aiguebelle	34 338
Anticosti	4 220
Bic	274 699
Frontenac	118 714
Gaspésie	220 832
Grands-Jardins	114 277
Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie	130 784
Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé	62 403
Îles-de-Boucherville	222 246

QUESTION PARTICULIÈRE – OPPOSITION OFFICIELLE N° 43

<i>Nom du parc national</i>	<i>Nombre de jours de visite 2018-2019</i>
Jacques-Cartier	343 460
Miguasha	18 544
Mont-Mégantic	131 191
Mont-Orford	674 584
Mont-Saint-Bruno	996 393
Mont-Tremblant	565 923
Monts-Valin	36 920
Oka	843 361
Opémican	1 801
Plaisance	119 151
Pointe-Taillon	77 987
Fjord-du-Saguenay	155 683
Lac-Témiscouata	63 532
Yamaska	258 475
<i>Total :</i>	<i>5 469 518</i>

42. ÉTUDES, ANALYSES ET TOUT AUTRE DOCUMENT PERTINENT SUR LA FRÉQUENTATION DES PARCS DE LA SÉPAQ POUR 2019-2020, LE TOUT VENTILÉ PAR MOIS ET PAR PARC.

La Sépaq procède, à chaque année, à une estimation de la fréquentation des parcs nationaux à la fin de son année financière. Pour les fins de l’étude des crédits, voici le résultat de la fréquentation réalisée :

Parcs nationaux

Aiguebelle	37 478
Anticosti	4 760
Bic	297 528
Frontenac	120 141
Gaspésie	229 553
Grands-Jardins	120 894
Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie	139 367
Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé	65 711
Îles-de-Boucherville	259 340
Jacques-Cartier	362 123
Miguasha	21 104
Mont-Mégantic	135 485
Mont-Orford	731 723
Mont-Saint-Bruno	1 095 223
Mont-Tremblant	590 635
Monts-Valin	38 783
Oka	767 028
Opémican	12 162
Plaisance	117 974
Pointe-Taillon	80 496
Fjord-du-Saguenay	172 066
Lac-Témiscouata	62 897
Yamaska	274 565
PARCS NATIONAUX	5 732 276

42. Études, analyses et tout autre document pertinent sur la fréquentation des parcs de la Sépaq pour 2020-2021, le tout ventilé par mois et par parc.

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 2020-21 est une estimation, car l'exercice financier n'est pas terminé. La donnée finale sera publiée dans le rapport annuel 2020-2021.

Jours-visites	2020-21*		
Parcs nationaux			
Aiguebelle	67 954		
Anticosti	3 638		
Bic	363 629		
Frontenac	149 424		
Gaspésie	284 047		
Grands-Jardins	154 493		
Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie	177 567		
Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé	52 539		
Îles-de-Boucherville	326 527		
Jacques-Cartier	382 185		
Miguasha	21 741		
Mont-Mégantic	153 831		
Mont-Orford	832 643		
Mont-Saint-Bruno	1 229 678		
Mont-Tremblant	645 834		
Monts-Valin	51 360		
Oka	780 617		
Opémican	35 082		
Plaisance	124 898		
Pointe-Taillon	107 022		
Fjord-du-Saguenay	179 427		
Lac-Témiscouata	80 803		
Yamaska	267 873		
TOTAL PARCS NATIONAUX	6 469 175		

* Estimation. La fréquentation finale sera publiée dans le rapport annuel 2020-21.

NATURE DES PLAINTES ET COMMENTAIRES

Tableau I. Nombre de demandes reçues par type

Type de demande	Nombre 2017-2018	Nombre 2016-2017
Commentaires positifs - suggestions	319	453
Plaintes	735	878
Commentaires négatifs	1 037	1 008
Total	2 091	2 339

Tableau II. Principaux motifs pour catégoriser les plaintes et commentaires

Motifs	Nombre 2017-2018	2016-2017	Motifs	Nombre 2017-2018	2016-2017
État équipement, ameublement, fourniture, hébergement	194	151	Modalité de réservation, annulation, modification	107	71
Gibier/poisson	89	59	Personnel/employés	80	102
Quiétude des lieux	70	69	Tarification	101	129
État des routes, sentiers, signalisation	103	91	Suivi du projet pilote chien	84	365

Tableau I. Nombre de demandes reçues par type

Type de demande	Nombre 2019-2020 ¹	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018
Commentaires positifs, suggestions et informations	79	307	319
Plaintes	1084	950	735
Commentaires négatifs	1225	1 173	1 037
Total	2388	2 430	2 091

Note 1 : période couverte : du 1^{er} avril au 14 novembre 2019

Tableau II. Principaux motifs pour catégoriser les plaintes et commentaires

Motifs	Nombre 2019-2020 ¹	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Motifs	Nombre 2019-2020 ¹	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018
État équipement, ameublement, fourniture, hébergement	182	304	194	Modalité de réservation, annulation, modification	98	191	107
Gibier/poisson	33	22	89	Personnel/employés	124	133	80
Quiétude des lieux	117	129	70	Tarification	220	110	101
État des routes, sentiers, signalisation	136	207	103	Animaux domestiques (incluant suivi du projet pilote chiens)	222	371	84

Note 1 : période couverte : du 1^{er} avril au 14 novembre 2019

Tableau I. Nombre de demandes reçues par type

Type de demande	Nombre 2020-2021 (En date du 28 octobre 2020)	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018
Commentaires positifs, suggestions, informations	139	102	307	319
Plaintes	2 366	1302	950	735
Commentaires négatifs	2 900	1 593	1 173	1 037
Total	5405	2 997	2 430	2 091

Tableau I. Nombre de demandes reçues par type

Type de demande	Nombre 1 avril au 30 septembre 2021
Commentaires positifs et suggestions	74
Demande d'information	140
Plaintes	3731
Commentaires négatifs	2278
Total	6223

Tableau II. Principaux motifs pour catégoriser les plaintes et commentaires

Motif	Nombre 1 avril au 30 septembre 2021
Carte réseau Parcs Québec	930
Modalités de réservations	252
Quiétude des lieux	226
Tarifcation	185
Stationnement	169
Site Internet	168
Souris, mulots, rongeurs	166
Accès parcs (réglementation)	163
Etat équipement, ameublement, fournitures	145
Modalités d'annulation	141
Animaux domestiques	137
Accueil sur place	132
Personnel, employés	119
Etat routes, sentiers	115

Tableau II. Principaux motifs pour catégoriser les plaintes et commentaires

Motifs	Nombre 2020-2021 (En date du 28 octobre 2020)	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018	Motifs	Nombre 2020-2021 (En date du 28 octobre 2020)	Nombre 2019-2020	Nombre 2018-2019	Nombre 2017-2018
État équipement, ameublement, fourniture, hébergement	255	289	304	194	Modalité de réservation, annulation, modification	384	130	191	107
Gibier/poisson	21	38	22	89	Personnel/employés	176	147	133	80
Quiétude des lieux	224	131	129	70	Tarification	78	260	110	101
État des routes, sentiers, signalisation	164	212	207	103	Animaux domestiques (incluant suivi du projet pilote chiens)	94	261	371	84
Site Internet	323	131	Non vérifié	Non vérifié	Temps d'attente	267	44	Non vérifié	Non vérifié
Carte annuelle (incluant carte Bonjour Québec)	1 670	37	Non vérifié	Non vérifié	Covid-19	1219	50	S/O	S/O

À noter : il peut y avoir plusieurs motifs pour le même billet OTRS.

**Nombre 2020-2021
(En date du 28 octobre 2020)**

Nombre 2019-2020

Nombre de demandes reçues ventilé par établissement/VP/DG	Nombre 2020-2021 (En date du 28 octobre 2020)				Nombre 2019-2020			
	Commentaires positifs, suggestions, informations	Plaintes	Commentaires négatifs	Total	Commentaires positifs, suggestions, informations	Plaintes	Commentaires négatifs	Total
Parcs nationaux								
VP - Parcs (file service-clientèle parcs)	14	87	130	231	20	128	188	336
Parc national d'Aiguebelle	0	10	8	18	2	0	4	6
Parc national d'Anticosti	0	2	6	8	1	13	2	16
Parc national du Bic	0	28	36	64	0	28	33	61
Parc national du Fjord-du-Saguenay	0	31	20	51	0	15	18	33
Parc national de Frontenac	14	30	17	61	1	18	21	40
Parc national de la Gaspésie	0	29	29	58	2	19	23	44
Parc national des Grands-Jardins	0	35	20	55	0	17	13	30
Parc national des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie	0	56	29	85	0	22	19	41
Parc national de l'Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé	0	8	7	15	0	6	1	7
Parc national des Îles-de-Boucherville	2	43	36	81	0	29	40	69
Parc national de la Jacques-Cartier	11	22	25	58	6	29	30	65
Parc national du Lac-Témiscouata	5	8	7	20	4	3	11	18
Parc national de Miguasha	0	0	2	2	1	0	2	3

Parc national du Mont-Mégantic	0	16	15	31	0	9	17	26
Parc national du Mont-Orford	7	110	100	217	13	26	52	91
Parc national du Mont-Saint-Bruno	1	47	50	98	0	27	42	69
Parc national des Monts-Valin	0	7	4	11	0	4	6	10
Parc national du Mont-Tremblant	7	188	101	296	11	83	71	165
Parc national d'Oka	22	175	130	327	2	93	81	176
Parc national d'Opémican	0	3	1	4	3	0	2	5
Parc national de Plaisance	4	26	14	44	3	16	10	29
Parc national de la Pointe-Taillon	0	11	17	28	0	9	12	21
Parc national de la Yamaska	16	54	57	127	3	22	20	45
Total	103	1026	861	1990	72	616	718	1406
Réserves fauniques								
VP - Faunique (file service-clientèle réserves)	0	9	8	17	0	7	15	22
Réserve faunique Ashuapmushuan	0	9	6	15	1	3	4	8
Réserve faunique des Chic-Chocs	0	1	0	1	1	7	7	15
Réserve faunique des Laurentides	6	60	60	126	0	38	58	96
Réserve faunique La Vérendrye - Abitibi	0	23	14	37	0	10	16	26
Réserve faunique La Vérendrye - Outaouais	0	30	26	56	1	61	38	100
Réserve faunique Mastigouche	3	61	45	109	6	31	26	63
Réserve faunique de Matane	0	7	3	10	0	8	13	21

Réserve faunique de Papineau-Labelle	0	31	22	53	0	37	24	61
Réserve faunique de Port-Daniel	1	4	1	6	1	3	1	5
Réserve faunique de Portneuf	5	18	20	43	0	23	16	39
Réserve faunique de Rimouski	0	10	13	23	0	15	10	25
Réserve faunique Rouge-Matawin	0	10	17	27	1	14	11	26
Réserve faunique du Saint-Maurice	1	15	7	23	1	6	11	18
Réserve faunique de Port-Cartier-Sept-Îles	0	10	8	18	0	4	6	10
Sépaq Anticosti	0	2	2	4	0	10	9	19
Total	16	300	252	568	12	277	265	554
Établissements touristiques								
DG - Touristique (file service clientèle centres touristiques)	0	2	1	3	0	1	1	2
Aquarium du Québec	0	41	32	73	0	21	24	45
Auberge de montagne des Chic-Chocs	0	3	5	8	1	1	2	4
Gîte du Mont-Albert	0	15	26	41	0	5	14	19
Parc de la Chute-Montmorency	1	23	25	49	2	130	55	187
Station touristique Duchesnay	2	6	9	17	4	9	23	36
Centre touristique du Lac-Kénogami	0	16	9	25	0	8	7	15
Centre touristique du Lac-Simon	0	61	38	99	0	23	27	50
Camping des Voltigeurs	1	8	12	21	1	6	5	12
Total	4	175	157	336	8	204	158	370
VP - Commercialisation	0	242	354	596	1	21	84	106
CRC (file service-des-ventes)	6	542	926	1474	1	152	292	445
CRC (file service clientèle Sépaq - Anglais)	0	46	24	70	0	22	22	44
VPAC (file service clientèle Sépaq)	10	35	326	371	8	10	54	72

Grand total	139	2366	2900	5405	102	1302	1593	2997
Validation	0	0	0	0	0	0	0	0

RÉPONSE QUESTION PARTICULIÈRE 48 : PLAINTES PROJET PILOTE CHIENS

La Sépaq a reçu 480 commentaires ou plaintes sur le projet pilote chiens via son système informatisé de gestion des commentaires :

- 351 commentaires étaient en défaveur. De ce nombre :
 - 74 ont manifesté leur total désaccord et ont dit qu'ils ne reviendraient pas dans les parcs nationaux
 - 66 étaient sur des faits observés dans la mauvaise application des règlements
 - 122 portaient sur la propreté des lieux
 - 204 visaient le comportement des visiteurs avec chien
 - 174 mentionnaient une préoccupation en lien avec la tranquillité (aboiements)
 - 136 s'inquiétaient de la nuisance possible à la faune ou à la flore
 - 108 considéraient la présence des chiens comme une menace à la sécurité des visiteurs

- 129 commentaires étaient en faveur

47. NOMBRE DE PLAINTES LIÉES AU PROJET PILOTE D'OUVERTURE DES PARCS NATIONAUX AUX CHIENS.

La Sépaq a reçu 480 commentaires ou plaintes sur le projet pilote d'ouverture des parcs nationaux aux chiens via son système informatisé de gestion des commentaires :

- 351 commentaires étaient en défaveur. De ce nombre :
 - 74 ont manifesté leur total désaccord et ont dit qu'ils ne reviendraient pas dans les parcs nationaux;
 - 66 étaient sur des faits observés dans la mauvaise application des règlements;
 - 122 portaient sur la propreté des lieux;
 - 204 visaient le comportement des visiteurs avec chien;
 - 174 mentionnaient une préoccupation en lien avec la tranquillité (aboiements);
 - 136 s'inquiétaient de la nuisance possible à la faune ou à la flore;
 - 108 considéraient la présence des chiens comme une menace à la sécurité des visiteurs.

- 129 commentaires étaient en faveur.

47. Nombre de plaintes liées au projet pilote d’ouverture des parcs nationaux aux chiens.

La Sépaq a reçu 480 commentaires ou plaintes pour 3 ans sur le projet pilote d’ouverture des parcs nationaux aux chiens via son système informatisé de gestion des commentaires :

- 351 commentaires étaient en défaveur. De ce nombre :
 - 74 ont manifesté leur total désaccord et ont dit qu’ils ne reviendraient pas dans les parcs nationaux;
 - 66 étaient sur des faits observés dans la mauvaise application des règlements;
 - 122 portaient sur la propreté des lieux;
 - 204 visaient le comportement des visiteurs avec chien;
 - 174 mentionnaient une préoccupation en lien avec la tranquillité (abolements);
 - 136 s’inquiétaient de la nuisance possible à la faune ou à la flore;
 - 108 considéraient la présence des chiens comme une menace à la sécurité des visiteurs.

- 129 commentaires étaient en faveur.

Notons que le projet pilote d’une durée de 3 ans s’est terminé en 2018.