

PARC RÉGIONAL

kiamika

Société de développement
du réservoir Kiamika



2020

RAPPORT ANNUEL



Décembre 2020



SOMMAIRE

LE MOT DU PRÉSIDENT	4
PANDÉMIE, CANICULES ET NOUVEAUX RECORDS!	5
EXPÉRIENCE CLIENT	6
Application normes COVID19 : vers une reprise sécuritaire des activités de Nature et Aventure au Québec .	7
Implantation du plan de signalisation sur le territoire	8
Réfection et balisage de sentiers de randonnée pédestre	8
Définir et baliser les sentiers pour offrir des activités hivernales	8
CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE	9
En chiffres.....	9
Plan d'aménagement et de gestion du PRRK 2019-2023.....	10
Montage financier pour le projet de développement du pôle de la baie Blueberry au parc régional Kiamika.	11
MAINTIEN DE L'INTÉGRITÉ NATURELLE DU TERRITOIRE	13
Développement de partenariats afin de répondre à nos priorités en matière de conservation	14
Étude de pré faisabilité pour un centre éducatif et écotouristique de vie en nature	15
INSTAURATION DE PRATIQUES DE GESTION EFFICIENTES	16
Gouvernance.....	17
Manuel de l'employé	17
Mise en place un comité CNEST avec les gestionnaires et employés du parc.....	18
Mise en place de comités au sein du CA	18
MISE EN MARCHÉ	19
Plan de marketing 2020	20
Médias sociaux.....	20
Participation au salon Aventure et plein air 2020.....	20
Publipostage	20
Blogueurs.....	20
Banque d'images.....	20
Journaux.....	20
PLAN D'ACTION 2021	21
Au menu pour 2021	22
REMERCIEMENTS	26
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	27
SDRK – NOUS JOINDRE	28

LE MOT DU PRÉSIDENT

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de la Société de développement du réservoir Kiamika pour l'année 2020. À la lecture de ce document, vous constaterez que la SDRK s'est démarquée par l'engouement que le parc régional Kiamika suscite et par la qualité des services offerts à sa clientèle.

Avec la forte augmentation de l'achalandage, nous avons contribué de façon notable à l'économie de la région. Ces retombées et le rayonnement positionnent la SDRK comme un acteur de premier plan dans l'accueil touristique et le développement économique des Hautes-Laurentides.

En matière de gouvernance, je suis particulièrement fier du travail des membres qui forment le conseil d'administration de la Société. Ils contribuent au bon fonctionnement du parc en y investissant leur temps et en y consacrant leurs compétences.

En terminant, je tiens à remercier les employés de la SDRK, dont le travail inspiré et l'engagement quotidien n'ont pas fait défaut en cette année mouvementée marquée par le début de la crise sanitaire.

Denis Charette

Président de la Société de développement du réservoir Kiamika



PANDÉMIE, CANICULES ET NOUVEAUX RECORDS!

L'année 2020 a débuté après plusieurs semaines d'incertitude quant à la possibilité d'opérer le parc pour la saison. C'est à la fin mai seulement que nous avons appris la bonne nouvelle que nous pourrions offrir du camping dès le 1^{er} juin. Nous avons donc ouvert les réservations le 3 juin en modifiant notre système de réservations pour nous assurer de répondre aux exigences de la Santé publique.

À notre grande surprise, les clients étaient au rendez-vous et avaient hâte de venir camper! Les revenus à la date d'ouverture ont été près de 6 fois plus élevés qu'à l'ouverture en 2019. Dame Nature s'est aussi mise de la partie en nous offrant de nombreuses canicules très tôt dans la saison. Nous avons vite réalisé que nous devons recruter de nouveaux employés afin de répondre à la demande. Malgré les postes affichés, le recrutement s'est avéré difficile en raison de la rareté de la main-d'œuvre disponible.

L'été 2020 a été une année d'achalandage record, nous avons plus que doublé les revenus par rapport à 2019 avec une équipe d'employés restreinte. Merci à notre équipe de passionnés, les clients ont vécu une expérience magnifique grâce à vous!



EXPÉRIENCE CLIENT



Application normes COVID19 : vers une reprise sécuritaire des activités de Nature et Aventure au Québec

Opérer des services dans le monde du tourisme d'aventure en 2020 s'annonçait être un défi de taille. La distanciation sociale et les mesures d'hygiène devant être respectées en tout temps afin de protéger la clientèle et les employés, un plan d'action a dû être mis sur pied très rapidement en début de saison. Voici les sept (7) principaux points :

1. Assurer la sécurité des employés.
2. Réviser l'ensemble du parcours client au sein de l'entreprise.
3. Mettre en place des procédures pour assurer la distanciation sociale (2M).
4. Réviser l'ensemble des opérations afin d'identifier les mesures à apporter et évaluer la faisabilité de proposer une activité de plein air sécuritaire.
5. Identifier les risques pour l'ensemble des services et évaluer si le niveau de sécurité est jugé satisfaisant selon les mesures mises en place.
6. Réviser et implanter de nouvelles procédures de nettoyage des infrastructures et équipements.
7. Avoir une communication claire afin de rassurer les visiteurs

C'est donc dans un contexte de distanciation sociale et de mesures d'hygiène stricte que les activités se sont déroulées pour l'ensemble de notre clientèle.



Implantation du plan de signalisation sur le territoire

Plusieurs affiches d'indications routières ont pu être installées tard en saison, mais cela a amélioré la fluidité du parcours client pour se rendre au parc. Les affiches de panneableu.com et celles en bordure de la 117 devraient être installées en 2021.

Réfection et balisage de sentiers de randonnée pédestre

Grâce à la subvention PSSPA (Programme de soutien à la mise à niveau et à l'amélioration des sentiers et des sites de pratique d'activités de plein air) pour laquelle nous avons reçu 31 508\$, nous avons pu commencer à remettre à niveau les sentiers déjà existants sur le territoire du parc. Cette réfection et mise à niveau se poursuivra jusqu'en décembre 2021.

Définir et baliser les sentiers pour offrir des activités hivernales

Dans le cadre du développement du pôle de la baie Blueberry, nous devons identifier le réseau de sentiers qui seront empruntés et balisés pour le développement d'activités hivernales à l'hiver 2021 (ski de fond, raquette et chien de traîneau). Cette démarche a été initiée au printemps 2020 et se poursuivra à l'hiver 2021 en vue de présenter les cartes des sentiers au MERN et MFFP.

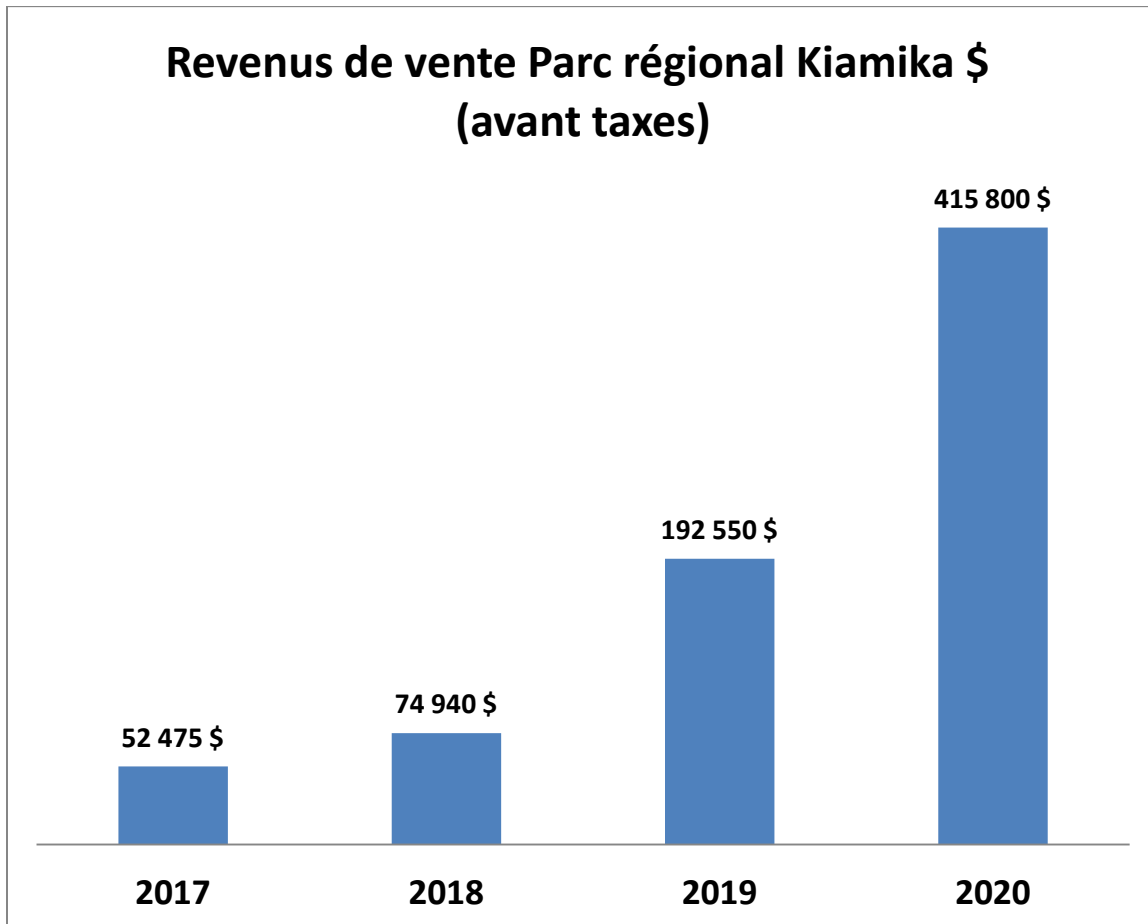


CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE



En chiffres

L'année 2020 a été une année record en termes de revenus. Le parc a connu une croissance fulgurante de plus 215% au niveau de ses bénéfices d'exploitation.



Les revenus ont principalement été générés par la location de sites de camping (299 360\$) et la location d'embarcations (102 221\$). Les ventes de bois, de cartes nautiques, de stationnement et d'activités d'interprétation ont généré plus de 14 215\$ de revenus.

Plan d'aménagement et de gestion du PRRK 2019-2023

Le plan d'aménagement et de gestion 2019-2023 a été complété et déposé aux 4 ministères concernés (MERN, MAMH, MFFP, MELCC) pour leur approbation et leur révision. Le PAG a été adopté par le CA de la SDRK et la dernière étape qui est l'approbation par la MRC Antoine-Labelle devrait être complétée au début de 2021.

Montage financier pour le projet de développement du pôle de la baie Blueberry au parc régional Kiamika.

Le montage financier pour le projet de la baie Blueberry a presque entièrement été attaché suite à la réponse du ministère du Tourisme pour le programme PSSDT. Ce dernier a octroyé 816 100\$ pour le projet alors que la demande initiale était de 590 000\$. Développement économique Canada a mentionné son intérêt au projet mais des détails sont à régler et le processus se poursuivra en 2021. Voici à quoi ressemble le montage :

Montage financier projet baie Blueberry, parc régional Kiamika

Partenaires financiers	Type	Montant demandé	Montant accordé (en \$)
CLD	Prêt	250 000 \$	150 000 \$
SADC	Prêt	250 000 \$	250 000 \$
SADC	Subvention	- \$	5 000 \$
Caisse Desjardins	Subvention	250 000 \$	250 000 \$
Fonds développement Tourisme Laurentides	Subvention	98 000 \$	59 000 \$
Subvention ministère du Tourisme (Québec)	Subvention	590 000 \$	816 100 \$
Subvention gouvernement fédéral	Subvention	590 100 \$	0 \$
Programme FARR	Subvention	100 000 \$	100 000 \$
Projet structurant MRCAL	Subvention	50 000 \$	50 000 \$
Contributions privées	Privé	236 900 \$	104 800 \$
Mise de fonds SDRK	Privé	100 000 \$	140 000 \$
Dépenses supplémentaires non budgétées couvertes SDRK			
TOTAL		2 515 000 \$	1 925 000 \$



MAINTIEN DE L'INTÉGRITÉ NATURELLE DU TERRITOIRE



Élaboration d'une stratégie pour la gestion des déchets auprès des clients et du personnel

Cet objectif prévu pour 2020 n'a malheureusement pu être réalisé en raison du manque de personnel et du manque de temps à y consacrer. Toutefois, cet objectif est important et demeure une priorité pour la SDRK. Cette action sera reportée à 2021.

Développement de partenariats afin de répondre à nos priorités en matière de conservation

La direction de la SDRK a à cœur les bonnes relations avec tous les acteurs locaux. À l'été 2020, la Sûreté du Québec a joué un rôle important dans la gestion de la clientèle indésirable et dans l'application de la réglementation en matière de sécurité. Les agents de protection de la faune ont également grandement contribué au respect de la réglementation et le service incendie de la ville de Rivière-Rouge a aussi joué un rôle de sensibilisation. Ils ont d'ailleurs permis à la SDRK d'obtenir un défibrillateur pour protéger la sécurité des résidents et des usagers du parc.



Étude de pré faisabilité pour un centre éducatif et écotouristique de vie en nature

Une étude de pré faisabilité a été commandée par le parc en partenariat avec le Créneau Accord, la Société d'aide au développement économique de la MRC Antoine-Labelle, Direction plein nord et les entreprises Michel Legault dans le but de développer un centre éducatif et écotouristique de vie en nature où serait pratiquées les activités suivantes : sports canins tractés et soins des chiens, vie en forêt, cueillette et apprêt des produits forestiers non ligneux (PFNL), ornithologie, l'art de l'acériculture et l'approche thérapeutique par la nature.

Les objectifs de cette démarche de pré faisabilité opérationnelle et financière sont les suivants :

- Livrables de deux plans d'affaires complets:
 - Le centre éducatif et écotouristique du Parc Régional Kiamika et l'organisation du territoire avec tous les forfaits, sources de revenus, stratégies de positionnement et de partenariat en fonction de chacune des clientèles volet éducation et volet touristique.
 - Un événement international en partenariat avec la MRC de la Matawinie : course de Muscher vers une accréditation internationale avec volet professionnel et volet amateur déclinée sur cinq ans vers un objectif de plus longue course en Amérique. Arrivées et départs en alternance de Saint-Donat et de Rivière-Rouge avec trajet vers le nord impliquant certaines communautés des Premières Nations et les communautés québécoises des régions nordiques.



INSTAURATION DE PRATIQUES DE GESTION EFFICIENTES



Gouvernance

La composition du conseil d'administration a été modifiée dans les règlements généraux qui ont été adoptés lors de l'assemblée générale annuelle de juin 2020. Deux nouveaux sièges ont intégré le conseil d'administration de la SDRK, soit un représentant des utilisateurs du Kiamika et un représentant du développement durable et protection du territoire. Le modèle actuel est donc composé de 11 membres :

1. Représentant du territoire de la municipalité de Rivière-Rouge (2 membres)
2. Représentant du territoire de la municipalité de Chute-Saint-Philippe (2 membres)
3. Représentant du territoire de la municipalité de Lac-Saguay
4. Représentant du territoire de la MRC Antoine-Labelle
5. Représentant de l'Association des propriétaires du réservoir Kiamika
6. Représentant du milieu économique
7. Représentant du tourisme et plein air
8. Représentant des utilisateurs du parc régional Kiamika
9. Représentant du développement durable et de la protection du territoire

La composition actuelle du CA de la SDRK permet donc à l'organisme de ne pas bénéficier d'un titre d'organisme municipal et la SDRK peut ainsi souscrire à davantage de programmes de subvention auxquels les organismes municipaux ne peuvent adhérer.

Manuel de l'employé

Avec l'aide de la firme Éléments RH, la directrice générale a établi un manuel de l'employé ainsi qu'une politique salariale afin d'assurer l'attraction, la rétention et l'équité interne.

Les objectifs de cette démarche étaient les suivants :

- Assurer de meilleures relations de travail (satisfaction et fidélisation);
- Assurer la rétention du personnel;
- Être plus compétitif lors du recrutement;
- Améliorer l'attraction de la main-d'œuvre

La SDRK est satisfaite du manuel et les employés apprécient de voir la possible évolution dans l'échelle salariale. Les différents programmes de reconnaissance et de recrutement de la main-d'œuvre sont également appréciés par les employés.

Mise en place un comité CNESST avec les gestionnaires et employés du parc

Malheureusement, ce comité n'a pas vu le jour en 2020, mais la santé et la sécurité des travailleurs reste une priorité pour la SDRK. L'emphase a plutôt été mise sur le plan de prévention et contrôle des infections au COVID-19 applicable aux activités du parc régional Kiamika. Cet objectif est reporté pour la saison 2021.

Mise en place de comités au sein du CA

Deux comités ont été mis en place au sein du CA : le comité RH et le comité économique.

Le comité des ressources humaines a pour mandat d'analyser et émettre des recommandations au Conseil d'administration de la SDRK en ce qui a trait à ses responsabilités relatives à l'embauche, à l'évaluation, à la rémunération et à la planification de la relève des membres de l'équipe de direction et des autres employés.

Un comité économique a également été formé et ce dernier permet de réviser des ententes commerciales, participer à la négociation avec les partenaires, émettre des recommandations pour des projets de développement économique.



MISE EN MARCHÉ



Plan de marketing 2020

Pour l'année 2020, le PRRK a annulé de nombreuses actions marketing prévues en raison de l'incertitude qui planait avec la crise sanitaire.

Médias sociaux

La page Facebook du parc régional Kiamika n'a pas été très active par manque de ressource et a tout de même atteint 4000 visiteurs durant la saison estivale. Il est évident que la SDRK poursuivra dans l'achat de publicité sur Facebook car nous rejoignons la clientèle intéressée par nos produits.

Participation au salon Aventure et plein air 2020

L'édition du salon Aventure et plein air 2020 a été annulée en raison de la situation sanitaire.

Publipostage

Afin de favoriser le sentiment d'appartenance des citoyens des municipalités limitrophes au parc, un dépliant a été envoyé par la poste à tous les résidents de Chute-Saint-Philippe et Lac-Saguay et une publicité a été insérée dans le bulletin pour les résidents de Rivière-Rouge.

Blogueurs

En 2020, le parc a accueilli sur son territoire quelques blogueurs et influenceurs afin de créer du contenu visuel à promouvoir sur les médias sociaux.

Banque d'images

Mathieu Dupuis, photographe pour le National Geographic, est venu passer trois jours pour prendre des photos et des vidéos dans le parc. Il a adoré son passage au parc et il a même rédigé une chronique avec deux pleines pages en couleur dans le Journal de Montréal.

Journaux

L'information du Nord et l'Info de la Lièvre ont sans doute contribué à la visibilité et à la notoriété du parc en publiant les articles sur les projets et réussites du parc.



PLAN D'ACTION 2021



Au menu pour 2021

EXPÉRIENCE CLIENT

- ✓ Ajout des panneaux routiers en bordure de la 117 pour améliorer le parcours client;
- ✓ Implantation d'un bâtiment d'accueil dans le secteur Barrage sur le territoire de la Direction des barrages (CEHQ);
- ✓ Poursuivre la mise aux normes de l'ensemble des sites de camping (ronds de feu, ajout de tables à pique-nique, surface de camping bien définie) afin d'offrir un produit de qualité à nos clients;
- ✓ Poursuivre la création et la réfection de sentiers de randonnée pédestre;
- ✓ Définir et baliser les sentiers d'accès de ski de fond, raquette et chien de traîneau pour offrir des activités hivernales à l'hiver 2021-2022;
- ✓ Traduire le site web pour notre clientèle anglophone;
- ✓ Identifier des haltes pour les excursionnistes (visiteurs à la journée) et mettre des affiches pour informer de la réglementation (pas de véhicules sur les plages, pas de feu, rapporter les déchets, etc.);
- ✓ Organiser des événements ponctuels dans le secteur Barrage;
- ✓ Planifier des sorties en ponton pour faire découvrir la réserve de biodiversité des îles-du-Kiamika.

CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE

- ✓ Compléter le montage financier pour le projet de développement du pôle de la baie Blueberry au parc régional Kiamika et poursuivre les demandes de permis et appels d'offres nécessaires à la mise en œuvre du projet;
- ✓ Accroître notre flotte d'embarcations afin d'attirer plus de clientèles dans les pôles de services;
- ✓ Établir un plan de marketing pour le Parc et assurer une visibilité dans les différents médias (Facebook, Instagram, radio, journaux, Tourisme Laurentides, PARQ, etc.) au niveau régional et national;
- ✓ Poursuivre la politique d'achat local (rabais pour les clients ayant une facture de 20\$ ou plus dans un commerce des municipalités de Rivière-Rouge, Chute-Saint-Philippe ou Lac Saguay);
- ✓ Poursuivre et bonifier nos relations avec les différents partenaires commerciaux ainsi que les résidents de la MRCAL et favoriser leur implication dans différents projets (par exemple, plan des mesures d'urgence, développement et entretien de sentiers, développement de projets, etc.);
- ✓ Participer au salon Aventure et plein air 2021;
- ✓ Compléter l'étude de préfaisabilité pour le centre éducatif et écotouristique de vie en nature et déposer les demandes de financement dans les différents programmes;
- ✓ Organiser des séances d'information publiques dans les municipalités pour informer les citoyens des projets du parc;

MAINTIEN DE L'INTÉGRITÉ NATURELLE DU TERRITOIRE

- ✓ Élaboration d'une stratégie pour la gestion des déchets auprès des clients et du personnel;
- ✓ Établir des partenariats afin de répondre à nos priorités en matière de conservation (COBALI pour l'érosion des berges, MFFP et les agents de la faune pour le projet pilote de chasse sans nourrissage, Fondation de la faune pour un projet de recherche sur l'éperlan, Sûreté du Québec pour la surveillance du territoire, etc.);
- ✓ Sensibiliser les utilisateurs de bateau-moteur afin de s'assurer que les embarcations soient lavées pour éviter la propagation d'espèces indésirables tel le myriophylle à épis et travailler en collaboration avec le service d'incendie de la ville de Rivière-Rouge pour sensibiliser cette clientèle au respect de la réglementation sur le plan d'eau;
- ✓ Prévoir communiqué et séances d'information pour les chasseurs en lien avec développement du pôle de la baie Blueberry



INSTAURATION DE PRATIQUES DE GESTION EFFICIENTES

- ✓ Mettre en place un comité CNESST avec les gestionnaires et employés du parc;
- ✓ Faire l'embauche d'une entreprise de secrétariat et comptabilité pour venir en support à la direction;
- ✓ Recruter des représentants non élus pour occuper les sièges vacants au sein du conseil d'administration ;
- ✓ Ajouter une équipe de patrouilleurs afin d'optimiser les patrouilles sur le réservoir (une équipe au nord et une au sud) dans le but d'assurer la sécurité des utilisateurs du réservoir Kiamika;
- ✓ Mettre à jour et compléter l'entente de gestion entre le PRRK et les municipalités;
- ✓ Trouver des stratégies innovantes pour attraction et rétention de la main-d'œuvre;
- ✓ Mettre en place un programme de reconnaissance pour les employés



REMERCIEMENTS



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- DENIS CHARETTE, président, maire de la ville de Rivière-Rouge;
- ROBERT LAMBERTZ, secrétaire-trésorier, ville de Rivière-Rouge;
- FRANCINE ASSELIN-BELISLE, administratrice, mairesse, municipalité de Lac-Saguay;
- HERVÉ TAILLON, administrateur, municipalité de Chute-Saint-Philippe;
- JOCELYN CAMPEAU, administrateur, MRC d'Antoine-Labelle;
- BERTRAND QUESNEL, administrateur, municipalité de Chute-Saint-Philippe;
- DENISE GRENIER, administratrice, représentante des utilisateurs du parc régional Kiamika
- CARL ARSENEAULT, administrateur, représentant Association des propriétaires du réservoir Kiamika (APRK);
- FRANÇOIS GODBOUT, vice-président, représentant milieu économique;
- VIRGINIE LAURENT, administratrice, représentante tourisme / plein air



SDRK – NOUS JOINDRE

1850 boul. Fernand-Lafontaine

Rivière-Rouge (Qc) J0T 1T0

819 278-5402

www.reservoirkiamika.org

info@reservoirkiamika.org

