

Rapport annuel 2017-2018



| | |
|--|----|
| Le mot du Président | 3 |
| Du nouveau à la direction générale! | 4 |
| Présentation de la nouvelle directrice générale | 4 |
| Mot de la directrice générale | 5 |
| L'année 2017 : une année de transition..... | 6 |
| Ajout de 12 sites sur la plateforme Reservotron | 6 |
| Préservation des sites de campings plus vulnérables | 6 |
| Partenariat avec la pourvoirie Chez Makwa pour location de canots et de sites de camping | 6 |
| L'année 2018 | 7 |
| Une équipe renouvelée!..... | 7 |
| Le PRK en chiffres | 7 |
| Revenus 2018 par secteur | 8 |
| Quelques faits saillants en 2018..... | 8 |
| Présence accrue de patrouilleurs dans le secteur Barrage | 8 |
| Création d'une carte avec les numéros des emplacements de camping..... | 9 |
| Mise aux normes des emplacements de camping | 9 |
| 2018 : une année de planification..... | 9 |
| Planification stratégique 2019-2023 SDRK..... | 0 |
| Au menu pour 2019..... | 12 |
| L'équipe du Parc régional Kiamika | 14 |
| Membres du conseil d'administration | 15 |
| ANNEXE 1- Carte du Parc régional Kiamika avec les sites de camping | 16 |
| ANNEXE 2 – Exemple de signalisation sur les sites nautiques | 17 |

Le mot du Président

La Société de développement du réservoir Kiamika (SDRK) vous présente son bilan annuel 2017-2018.

L'année 2017 aura été une période de transition pour la SDRK dans le but de mieux orienter son offre de services et de répondre à la demande grandissante pour les activités du Parc.

Le nouveau conseil d'administration est fier de poursuivre le mandat de porter de l'avant le Parc régional Kiamika, d'en faire un joyau à la hauteur des attentes des utilisateurs, une fierté pour les citoyens de la région et ainsi d'en assurer son plein développement dans le futur.

Dans les prochaines années, la révision du plan d'aménagement et de gestion, le développement de nouveaux produits et la consolidation des activités actuelles seront les défis qui attendent les membres du conseil d'administration et la direction.

Merci à toute l'équipe de la SDRK ainsi qu'à tous ses partenaires.



Denis Charette

Président Société de développement du réservoir Kiamika



Du nouveau à la direction générale!

Présentation de la nouvelle directrice générale

Marie-Claude Provost est détentrice d'un baccalauréat et d'une maîtrise en géographie environnementale de l'Université de Montréal. Avec plus de seize ans d'expérience au sein de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq), Mme Provost a eu l'opportunité de travailler avec plusieurs partenaires dans des milieux de travail variés tels le service à la clientèle, la conservation, l'éducation, et la gestion. Ses principales forces sont la gestion des opérations et des ressources humaines ainsi que les relations avec le milieu. Au fil des ans, elle a siégé sur différents comités et organismes et a mis en place de nombreux partenariats dans les différents Parcs nationaux où elle a œuvré.

La vaste expérience de Mme Provost dans le domaine des aires protégées, sa passion pour le plein air, son réseau de contacts et ses compétences en gestion et coordination de dossiers seront mis à profit pour soutenir le fonctionnement quotidien du Parc régional Kiamika, assurer l'avancement des projets et bien représenter la SDRK auprès de nos partenaires.



Mathieu Dupuis

Mot de la directrice générale

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Parc régional Kiamika pour 2017 et 2018. Encore méconnu, ce territoire a un immense potentiel de développement pour satisfaire les plus grands amateurs de plein air et les amoureux de la nature!

C'est un honneur pour moi de pouvoir mettre en oeuvre la planification stratégique et le plan d'affaires 2019-2023 qui feront de ce Parc un incontournable de nature d'ici les cinq prochaines années. Plusieurs défis sont au rendez-vous, mais, ensemble, avec une équipe d'employés passionnés, nous saurons les surmonter et atteindre notre vision commune :

«Le Parc régional du réservoir Kiamika est un projet récréotouristique quatre saisons d'envergure nationale et internationale, basé sur la conservation et la mise en valeur du milieu naturel. Il repose sur la création de pôles d'attraction originaux où les activités proposées sont orientées autour d'une expérience de grande nature en forêt québécoise.»

Des changements majeurs sont à venir quant à la mise aux normes des infrastructures et l'amélioration de l'expérience client. La créativité et l'expertise de nos employés seront sans aucun doute mises à profit pour faire rayonner ce magnifique territoire qui mérite d'être connu.

La directrice générale,



Marie-Claude Provost



L'année 2017 : une année de transition

L'année 2017 aura été une année de changement pour la SDRK. Suite au départ du directeur général M. Simon Trudeau, quelques remplaçants ont assurés une direction intérimaire du parc jusqu'à l'embauche de la nouvelle directrice générale, Marie-Claude Provost, en juin 2018. De plus, les élections municipales de novembre 2017 ont fait place à un nouveau président du conseil d'administration et de nouveaux administrateurs. De belles initiatives ont également vu le jour en 2017...

Ajout de 12 sites sur la plateforme Reservotron

Pour la première fois depuis le début du Parc, 12 sites de camping ont été mis en réservation sur la plateforme Reservotron. Les clients pouvaient ainsi réserver leur séjour à l'avance et s'assurer de la disponibilité du site de camping de leur choix. Ce changement aura permis une augmentation considérable des revenus du Parc passant de 47 117\$ en 2016, à 62 009\$ en 2017, soit une hausse de 24%.

Ce modèle de réservation des sites de camping sera donc retenu dans le futur pour tous les avantages qu'il concède, soit :

- Diminuer le temps de patrouille sur le réservoir lié à la récolte des revenus de camping;
- Faciliter les déplacements pour les clients car ils connaissent l'emplacement exact et la distance depuis leur point de départ;
- Faciliter le suivi en cas de situation d'urgence sur le territoire.

Préservation des sites de campings plus vulnérables

Par le fait même, la mise en ligne de ces sites a permis la sauvegarde de l'intégrité écologique des emplacements de camping plus vulnérables. En effet, les sites de l'île Blanche se voyaient surutilisés chaque année en raison du nombre élevé de campeurs qui y séjournaient. La mise en disponibilité de sites par réservation a permis de diminuer de 15 à 5 emplacements, le nombre de sites offerts, permettant ainsi de restreindre la dégradation de cette petite île.

Partenariat avec la pourvoirie Chez Makwa pour location de canots et de sites de camping

Un partenariat a été conclu avec Chez Makwa – Aventures Kiamika dans le but d'offrir la location de canot dans le secteur sud durant l'été 2017. Ce partenariat a permis au Parc régional Kiamika d'augmenter ses revenus et d'offrir un meilleur service à la clientèle, car les

clients pouvaient réserver leurs activités et services au même endroit, sans devoir passer par une entreprise tierce pour la réservation du canot. Ce partenariat n'a toutefois pas été reconduit à l'été 2018 pour des raisons administratives. Un autre partenariat est envisagé pour l'été 2019, avec des départs (en canot-camping) qui pourront se faire directement de chez Aventures Kiamika. De plus, une entente de partenariat commerciale conclue en 2017 aura permis à Makwa de prendre en charge la gestion d'un site pour l'été. L'entreprise en tourisme d'aventure a par ailleurs vendu plusieurs forfaits en canot-camping sur les sites du Parc.

Un tel partenariat représente sans aucun doute un avantage pour le PRRK puisqu'il génère des revenus sans frais et permet également de faire valoir les attraits du parc auprès d'une plus large clientèle.



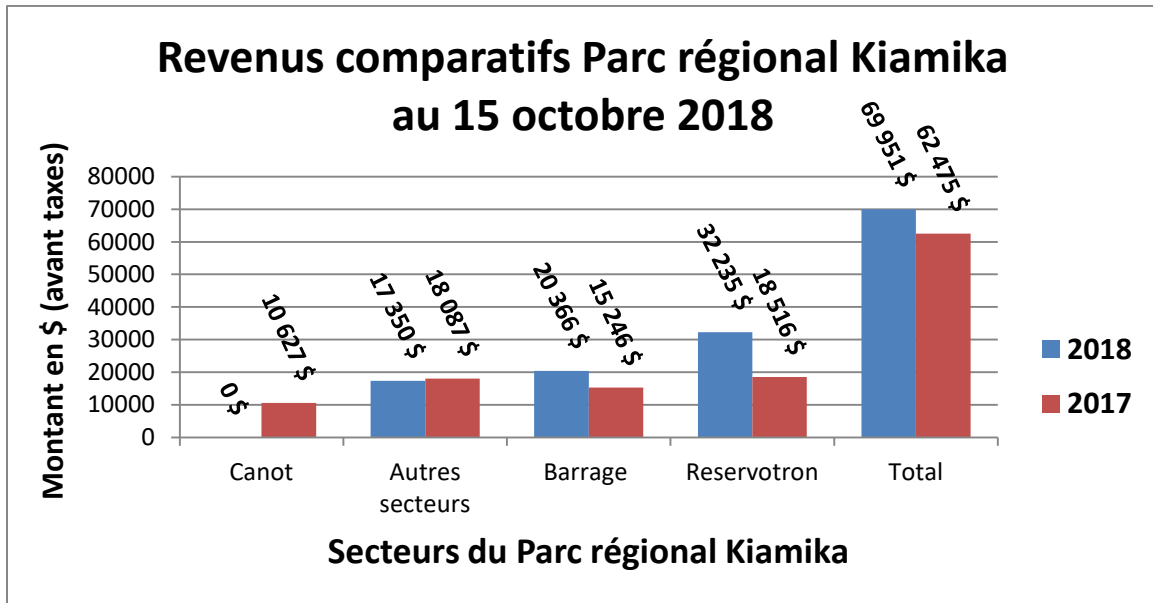
L'année 2018

Une équipe renouvelée!

En plus d'une nouvelle directrice générale, l'équipe du Parc a presque entièrement été renouvelée. Seule la coordonnatrice aux opérations terrain est restée en poste. Son expertise sur le terrain et sa connaissance sans faille du territoire ont permis la transmission des connaissances et de la réglementation à tous les nouveaux employés. Malgré ces grands changements, le Parc a connu l'une de ses meilleures saisons en termes de revenus de camping.

Le PRK en chiffres

Le Parc régional Kiamika a connu une hausse de fréquentation pour l'année 2018. Il est cependant difficile de chiffrer cette hausse en nombre de jours-visites en raison du manque de données pour l'année 2017. La saison a également débuté plus tard que prévu en raison de l'arrivée tardive de la nouvelle directrice générale et de l'embauche des nouveaux employés. En dépit de ce retard, l'année 2018 a été une année record pour les revenus de campings. Les 12 sites en réservation sur le site web ont connu une augmentation fulgurante, passant de 18 516 \$ à 32 235\$ de revenus.



Revenus 2018 par secteur

| SECTEURS | (avant taxes) |
|---------------------|---------------------|
| BUREAU ACCUEIL | 13 697,60 \$ |
| PATROUILLE NAUTIQUE | 3 652,15 \$ |
| BARRAGE | 20 365,88 \$ |
| RESERVOTRON | 32 234,87 \$ |
| MAKWA TIPI | 2 000,00 \$ |
| MAKWA FORFAIT | 2 990,00 \$ |
| TOTAL | 74 940,50 \$ |

Quelques faits saillants en 2018...

Présence accrue de patrouilleurs dans le secteur Barrage

Dans le but de maintenir l'ordre et d'assurer le respect de la réglementation, une présence accrue de patrouilleurs a été instaurée dans le secteur du barrage. De plus, la collaboration de la Sûreté du Québec a permis de faire des patrouilles conjointes et de la sensibilisation à plusieurs reprises au cours de l'été. Les clients ont apprécié cette présence et reconsidèrent le barrage dans leur destination de camping pour l'été prochain. Plusieurs clients ont mentionné

qu'ils ne venaient plus camper dans ce secteur en raison du bruit et du non-respect de la réglementation par les utilisateurs.

Création d'une carte avec les numéros des emplacements de camping

Afin de permettre aux clients ayant réservé leur emplacement de camping de mieux se retrouver sur le terrain, une nouvelle carte à l'épreuve de l'eau a été conçue. Ainsi, en y ajoutant les numéros des sites, les clients pouvaient mieux s'orienter sur le territoire. Dans le projet réalisé grâce au Fonds de Développement des Territoires de la MRC Antoine-Labelle (FDT), il est aussi prévu d'ajouter des affiches avec les numéros de site sur l'ensemble des emplacements de camping.

Mise aux normes des emplacements de camping

Le Fonds de Développement des Territoires (FDT) de la MRC Antoine-Labelle nous a également permis de réaliser le projet *Mise aux normes des sites de camping du Parc régional Kiamika* dont les objectifs sont :

1. Mise en place d'une signalisation claire pour identifier chacun des sites de camping;
2. Ajout de tables à pique-nique et d'emplacement de feu ancrés pour chacun des sites;
3. Production d'une carte représentant chacun des secteurs de camping (avec une localisation claire des emplacements, des toilettes, etc.);
4. Aménagement des emplacements de camping toujours non conformes;
5. Affichage de la réglementation partout sur le territoire (feux interdits sur la plage, limite de vitesse, etc.)

Par ailleurs, dans le cadre de ce projet, des sites ont d'ores et déjà été aménagés et mis aux normes dans les secteurs Barrage, Bleuets et Kilby.

La mise aux normes des sites de camping aura une grande incidence sur les revenus engendrés en 2019. La refonte du site web et la disponibilité des sites en réservation assureront un revenu non tributaire de la météo. De plus, la mise en réservation des sites permettra aux clients de s'assurer d'avoir accès à l'emplacement désiré au moment et durant la période désirée. Bref, une hausse des revenus et un meilleur service à la clientèle seront rendus possibles avec la mise aux normes des sites de camping.

Par ailleurs, l'inspection des sites par les patrouilleurs sera facilitée puisqu'ils pourront se concentrer sur les sites de camping non réservés, minimisant leur temps d'intervention sur le terrain.

2018 : une année de planification

L'année 2018 aura aussi été une année de projection et de mise au point. L'arrivée de la nouvelle directrice générale coïncide avec le renouvellement de la planification stratégique et du

plan d'aménagement et de gestion 2019-2023. La planification stratégique 2019-2023 a d'ailleurs été présentée à tous les membres du conseil d'administration de la SDRK qui ont fait consensus sur la mission et les principaux enjeux à travailler pour atteindre notre vision.

La révision du plan d'aménagement et de gestion du PRK figure donc parmi les priorités des prochains mois. Les modifications apportées aux lignes directrices gouvernementales quant au processus de délégation de gestion foncière et les nouvelles orientations de développement donneront lieu à une réflexion d'importance et certaines propositions de changement dans les zones intensives devront être abordées. Plus particulièrement en ce qui concerne les sites d'accueil principal (Pointe du sud) et secondaire.



Planification stratégique 2019-2023

SDRK

Mission

La Société de développement du réservoir Kiamika (SDRK) est un organisme qui œuvre à protéger et mettre en valeur le potentiel récréotouristique du réservoir Kiamika en vue de générer des impacts positifs et significatifs sur l'économie locale et régionale.

Vision

Le Parc régional Kiamika est un projet récréotouristique quatre saisons d'envergure nationale et internationale, basé sur la conservation et la mise en valeur du milieu naturel. Il repose sur la création de pôles d'attraction originaux où les activités proposées sont orientées autour d'une expérience de grande nature en forêt québécoise.

Enjeux et orientations

| 1. EXPÉRIENCE CLIENT | 2. CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE | 3. MAINTIEN DE L'INTÉGRITÉ NATURELLE DU TERRITOIRE | 4. INSTAURATION DE PRATIQUES DE GESTION PLUS EFFICIENTES |
|--|---|--|---|
| <p>1.1 Simplifier le Parcours du client - Avant (web - réservation) et pendant la visite</p> <p>1.2 Bonifier l'offre d'activités et de services - Pour répondre à tous les segments de clientèle</p> <p>1.3 Offrir des activités dans un cadre sécuritaire</p> | <p>2.1 Augmenter la fréquentation du Parc</p> <p>2.2 Développer de nouveaux partenariats</p> <p>2.3 Améliorer la notoriété du Parc</p> <p>2.4 Développer et maintenir un sentiment d'appartenance et de fierté à l'échelle régionale envers le Parc régional Kiamika</p> <p>2.5 Augmenter les retombées économiques locales et régionales (politique d'achat local)</p> | <p>3.1 Gérer l'occupation et l'utilisation du territoire</p> <p>3.2 Conserver et mettre en valeur de façon durable les ressources naturelles du Parc</p> | <p>4.1 Optimiser la gouvernance (modèle efficace, flexible et légitime)</p> <p>- Assurer le respect du principe de représentativité au sein de l'organisme de gestion</p> <p>- Assurer aux gestionnaires et aux employés du Parc un cadre de travail productif et sécuritaire</p> |

Au menu pour 2019

EXPÉRIENCE CLIENT

- ✓ Mettre tous les sites en réservations via une plateforme de réservation sur le web;
- ✓ Effectuer la refonte complète du site web afin de faciliter la prise de réservation et la recherche d'informations;
- ✓ Monter un plan de signalisation et ajouter les affiches manquantes sur le terrain (règlementation, route d'accès, numéro des sites de camping, etc.);
- ✓ Offrir des embarcations via deux pôles de services (Nord, Sud) et dans le secteur Barrage en passant par les pôles de service (Cécaurel et Aventures Kiamika - Makwa);
- ✓ Poursuivre la mise aux normes de l'ensemble des sites de camping (ronds de feu, ajout de tables à pique-nique);
- ✓ Poursuivre la création et la réfection de sentiers de randonnée pédestre;
- ✓ Mettre en place des sites de camping saisonniers dans le secteur du barrage (après obtention des certificats d'autorisation nécessaire);
- ✓ Abonnement à l'application ONDAGO pour permettre aux clients de mieux se situer sur le terrain;
- ✓ Offre d'activités hivernales (hiver 2018-2019) Sentiers de ski nordique, raquettes, glissade et chien de traîneau au départ de Cécaurel. Projet pilote pour développer et maintenir un sentiment d'appartenance et de fierté à l'échelle régionale envers le Parc régional Kiamika !

CROISSANCE ET PÉRENNITÉ FINANCIÈRE

- ✓ Mettre à jour le plan d'aménagement et de gestion du PRK en fonction de la nouvelle vision;
- ✓ Augmenter les revenus du Parc par l'ajout de stationnements payants et l'augmentation du nombre de nuitées;

- ✓ Assurer un revenu avec la location de canot dans nos pôles de service;
- ✓ 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 de 15% 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 du Parc (APRK) et favoriser leur implication dans différents projets (par exemple, plan des mesures d'urgence du Parc, le développement et l'entretien de sentiers etc.

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 surveillance du territoire, etc.)
- ✓ Rehausser la surveillance des mises à l'eau afin de s'assurer que les embarcations soient lavées pour éviter la propagation d'espèces indésirables telles le myriophylle à épi.

INSTAURATION DE PRATIQUES DE GESTION PLUS EFFICIENTES

- ✓ Optimiser la gouvernance par une nouvelle composition des membres du conseil d'administration dans le but d'assurer le respect du principe de représentativité au sein de l'organisme de gestion;
- ✓ Élaboration d'un plan des mesures d'urgence pour le PRK afin d'assurer aux gestionnaires et aux employés du Parc un cadre de travail productif et sécuritaire ;
- ✓ Mise en place du code d'éthique pour les employés.

L'équipe du Parc régional Kiamika

- MARIE-CLAUDE PROVOST, directrice générale
- GENEVIÈVE POIRIER BEAUCHAMP, coordonnatrice aux opérations terrain
- PAULINE BONNET, préposée à l'accueil des visiteurs
- JEAN-MARC DALLAIRE, assistant-patrouilleur
- LYNE TURCOTTE, préposée à l'accueil des visiteurs
- CYNTHIA WATIER-CÉRÉ, préposée à l'accueil des visiteurs
- PATRICK PROVOST, patrouilleur
- BENN VANDERHAGEN, assistant-patrouilleur
- SÉBASTIEN LACROIX, assistant-patrouilleur
- DENIS PAGEAULT, patrouilleur
- FRANÇOIS FABIANEK, technicien de projet



Membres du conseil d'administration

- DENIS CHARETTE, président, maire de la ville de Rivière-Rouge
- NORMAND ST-AMOUR, vice-président, MRC d'Antoine-Labelle
- ROBERT LAMBERTZ, secrétaire-trésorier, ville de Rivière-Rouge
- FRANCINE ASSELIN-BELISLE, administratrice, mairesse, municipalité de Lac-Saguay
- CAROLYNE GAGNON, administratrice, municipalité de Chute-Saint-Philippe
- JOCELYN CAMPEAU, administrateur, MRC d'Antoine-Labelle
- BERTRAND QUESNEL, administrateur, municipalité de Chute-Saint-Philippe
- PAUL-ARMAND MORRIS, administrateur, représentant Association des Propriétaires du Réservoir Kiamika.



ANNEXE 1- Carte du Parc régional Kiamika avec les sites de camping



ANNEXE 2 – Exemple de signalisation sur les sites nautiques

