



GROUPE
**PLEIN AIR
FAUNE**

**RAPPORT ANNUEL
2018-2019**







PRÉSENTATION

Groupe Plein Air Faune est un organisme à but non lucratif qui a été créé pour gérer les activités de la Base Plein Air Sainte-Foy. Constitué en janvier 2017, la formation de l'équipe a débutée en octobre 2018 et le transfert des opérations de la base plein air s'est fait le 1^{er} avril 2019.

MISSION

Promouvoir et favoriser la découverte et la pratique d'activités sportives, de plein air et fauniques tout en créant des événements permettant de rassembler la communauté.

VALEURS

PASSION

Nous aimons profondément ce que nous faisons, nous sommes travaillants, curieux, créatifs, impliqués, dynamiques et cela transparait dans nos façons d'être et d'agir.

ÉDUCATION

Nous avons le goût d'apprendre, nous cherchons à toujours nous améliorer et à nous renouveler pour être à l'avant-garde. Nous avons une approche pédagogique dans notre offre de service et nous croyons que le partage de connaissances et d'expériences permet de se dépasser personnellement et collectivement.

RESPECT

Nos actions sont basées sur le respect de soi, des autres et de l'environnement. Nous connaissons nos limites, nous sommes à l'écoute, ouverts, inclusifs et nous avons à cœur la conservation et la mise en valeur de la nature.

EXCELLENCE

Nous sommes professionnels, performants, agiles, innovants et nous visons toujours l'excellence du service à la clientèle. Nous souhaitons que chaque visite et chaque activité offerte soit une expérience mémorable.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateurs :

- Lucien Gravel, Président
- Marc Plourde, Vice-président
- Jean-Claude D'Amours, Trésorier
- Myriam Bergeron, Administratrice

Externe (personne sans droit de vote) :

- Philippe Tambourgi, Secrétaire corporatif





MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

LE DÉBUT D'UNE BELLE AVENTURE !



Après 6 mois à concocter le tout, à mettre en place les éléments pour permettre de transformer ce beau projet en réalité, nous prenons en charge les opérations de la Base Plein Air Sainte-Foy le 1^{er} avril 2019. Le démarrage d'une entreprise est évidemment toujours un défi puisque tout est à bâtir : budget, développement des politiques et procédures, embauche, formation du personnel, mise en place des systèmes informatiques et de gestion, développement des outils marketing et plus encore. Le défi était d'autant plus grand que nous devions emménager dans une roulotte de chantier et ensuite déménager à nouveau dans le nouveau pavillon d'accueil dont la construction n'était pas terminée.

Il s'agit donc d'une année de transition au niveau des opérations qui amène son lot d'inquiétudes et de questionnements de la part de la clientèle et qui demande également plusieurs ajustements pour régler diverses problématiques. Je suis vraiment très fier de notre équipe qui a travaillé très fort à relever ce défi et j'ai senti un grand vent de positivisme de la clientèle qui découvrait ou redécouvrait la Base Plein Air Sainte-Foy.

Je ne peux passer sous silence la très grande collaboration et le soutien de nos principaux partenaires : la **Ville de Québec**, la **Fédération des pourvoires du Québec**, la **Fédération des trappeurs gestionnaires du Québec**, la **Fédération québécoise pour le saumon atlantique** et **Zecs Québec**. Ceux-ci vivaient également une année de grands changements et nous avons tous travaillé ensemble pour offrir un produit et des services de qualité. Le tout se confirme également par notre accréditation à ParQ, le réseau des parcs régionaux du Québec.

Nos objectifs à court terme sont de lancer les locations de salles avec le volet traiteur et services connexes ainsi que de bien s'installer pour nos opérations hivernales. L'optimisation de nos processus d'affaires et l'excellence du service à la clientèle sont également nos priorités. Nous sommes des passionnés et des développeurs et, connaissant très bien le potentiel de ce merveilleux site, nous travaillons déjà à amener de nouvelles activités et de nouveaux événements au cours des prochaines années.

Pascal Raymond
Directeur général



STATISTIQUES

Pour la période d'avril à septembre 2019

- **11 964 accès** pour la baignade
- **5 527 locations** d'équipements nautiques
- **546 personnes** pour des **formations**
- **7 176 personnes** pour des **groupes scolaires** et **camps de jour** (PVE)
- **5 310 personnes** pour des **groupes privés**
- **15 545** personnes pour des événements
- **85 500 visiteurs** estimés

ÉVÉNEMENTS MAJEURS

- Cours ton parcours (625 personnes)
- Course RSEQ (2 700 personnes)
- Course Fille Active (3 500 personnes)
- Marche pour l'Alzheimer (650 personnes)
- Course Roche des couleurs (800 personnes)
- Triathlon Québec (275 personnes)
- Journée plein air des aînés (1 150 personnes)
- Journée des aînés Résidences Cogir (350 personnes)
- Run-SUP-Yoga (45 personnes)
- Société canine (500 personnes)
- Fête de quartier Kéno (350 personnes)
- Journée de la relève FTGQ (50 personnes)
- Marche des retraités (100 personnes)
- Weekend Run (500 personnes)
- Course des sports attelés de Québec (300 personnes)
- Cross-country CS de la Capitale (850 personnes)
- La course des greffés (400 personnes)
- Courir 6 h en cœur (350 personnes)



NOS ACTIVITÉS

- Baignade
- Canot
- Rabaska
- Kayak récréatif
- Kayak de mer
- Planche à pagaie
- Pédalo
- Soccer
- Volleyball
- Tir à l'arc
- Disc Golf
- Randonnée pédestre
- Observation de la nature
- Ski de fond
- Raquette
- Trottinette des neiges
- Glissade sur tube
- Expérience MaNeige

NOUVEAUX SERVICES

Notre nouveau pavillon offre désormais des vestiaires et douches au plus grand plaisir des citoyens qui viennent s'entraîner à la Base Plein Air Sainte-Foy et ceux-ci pourront profiter d'une nouvelle salle de fartage.

Il offre également une des plus belles salles de la région de Québec pour tenir des activités de toutes sortes : une grande salle avec toit cathédrale en bois, foyer, une immense fenestration avec vue sur le lac et qui peut accueillir 144 personnes en formule repas et environ 200 personnes pour des projections. Une salle de classe et une salle de réunion sont également disponibles en location.

BILAN DÉTAILLÉ

DES RESPONSABILITÉS ASSUMÉES

Pour la première moitié de l'année, mon mandat était de structurer les opérations et de mettre en place une équipe. Budget, ouverture des comptes, organigramme et descriptions de tâches, assurances, développement des politiques et procédures opérationnelles, embauche et formation des employés furent donc les premières actions entreprises. Le budget fût difficile à établir étant donné le manque de données des années précédentes, nous avons donc dû faire des ajustements en cours de route.

Nous avons ensuite pris en charge la gestion des opérations au 1^{er} avril dans une roulotte de chantier et avons pu déménager dans le nouveau pavillon d'accueil en juin. Nous avons alors fait le transfert des équipements de la Ville et l'achat des nouveaux équipements, mis en place le système informatique et le système caisse, réussi l'accréditation de ParQ dans un court délai et développé divers outils marketing. Nous avons également passé beaucoup de temps à l'aménagement des locaux, au suivi des correctifs sur le bâtiment et pour la planification du déneigement.

En termes d'équipements nous avons acheté un tracteur à gazon, des outils et divers équipements qui étaient manquants ou brisés. Notre plus grande surprise fût toutefois au niveau des véhicules qui avec leur âge et leur état nous ont occasionnés de grands frais de réparation.

En termes d'opérations, nous avons une très bonne équipe terrain qui a su s'adapter rapidement. Les changements de saison se sont bien déroulés et nous avons eu un très bon soutien de la Ville. La tonte de pelouse s'est bien déroulée de même que l'entretien général du site (bien que les outardes nous ont compliquées la tâche). Le terrain de soccer a été fermé presque toute la saison en raison de vers blancs; des traitements ont été faits par la Ville et un suivi sera fait au printemps prochain. Nous avons également travaillé de concert avec la foresterie urbaine pour les arbres dangereux.

Tel que demandé par la Ville, les aérateurs n'ont pas été installés et le tout est à l'étude sur la pertinence ou non de les avoir (qualité de l'eau de baignade, prolifération de la myriophylle ou oxygénation pour les poissons).

Les équipements nautiques, sportifs et d'animation ont été inspectés et réparés et un suivi est fait régulièrement.

Le défibrillateur a été réinstallé dans le nouveau pavillon et les fédérations en ont un supplémentaire qui est également disponible. Les trousse de premiers soins étaient présentes et toujours bien remplies.

Bien que nous ayons eu à faire plusieurs ajustements avec notre sous-traitant en entretien ménager, le tout fonctionne maintenant bien. Nous attendons toujours certaines fiches d'entretien qui devraient nous être fournies par la Ville. Il est important de noter que les planchers de béton polis sont glissants (particulièrement à certains endroits).

Avec les changements fréquents liés aux travaux nous avons eu plusieurs signalisations temporaires. Nous revenons tranquillement à la normale. Les affichages saisonniers ont été changés, mais nous sommes toutefois à refaire certains affichages pour des mises à jour d'informations.

Les aménagements des espaces temporels ont été très appréciés de la clientèle. Exception faite des balançoires à roulettes qui sont plus fragiles, les autres équipements sont de qualité et améliorent l'expérience à la plage.

La planification du déneigement a pris énormément de temps et fût très complexe à cause de particularités du bâtiment. Nous avons travaillé avec la Ville pour trouver les meilleures solutions et nous expérimenterons le tout cet hiver et ferons les ajustements nécessaires au besoin.

INVENTAIRE DES ÉQUIPEMENTS

En termes d'équipements de plein air, nous avons fait l'acquisition de planches à pagaie (SUP) adultes et enfants qui furent vraiment très appréciées. Nous avons eu quelques problèmes avec des pagaies défectueuses qui ont finalement été remplacées par le fournisseur, mais ceci a réduit un peu le nombre de locations que nous avons pu faire. Nous avons également réparé un rabaska qui nécessitait une reconstruction des étraves et l'autre sera fait au printemps prochain. Le plus grand problème fût au niveau des pédalos qui étaient en mauvais état. Nous avons dû nous départir de 21 pédalos qui étaient dangereux et non réparables. Le reste des pédalos sera également à changer au cours des prochaines années. Pour la prochaine saison nous prévoyons toutefois utiliser ceux qui nous reste et ajouter de nouveaux types d'embarcations comme des CORCL pour diversifier l'offre.

Les équipements de salle sont, quant à eux, arrivés très tard ce qui nous a fait passer à côté de la période des Fêtes et limitera grandement la saison hivernale. Nous sommes toutefois maintenant bien installés et nous avons de très bons équipements qui nous offrent de très belles possibilités. Ce sera à coup sûr un revenu important, principalement en basse saison d'activités extérieures.

VENTES ET PROMOTION

Les ventes semblent similaires aux années précédentes avec 11 964 accès pour la baignade, 5 527 locations d'équipements nautiques, 546 personnes pour des formations, 7 176 personnes pour des groupes scolaires et camps de jour (PVE), 5 310 personnes pour des groupes privés, 15 545 personnes réparties dans une vingtaine d'événements et 85 500 visiteurs estimés.

Le retard sur le bâtiment et le manque de flexibilité au niveau de la promotion n'ont toutefois pas permis d'augmenter les ventes comme nous l'aurions souhaité. Le retard sur la livraison des équipements de salles et les délais pour confirmer les activités de l'hiver telles que la glissade ou l'ajout de la pêche blanche risquent également d'affecter les ventes de la saison automnale et hivernale.

En terme marketing, nous avons concentré nos énergies sur notre page Facebook, notre site web et en faisant du marketing direct.

Notre page Facebook a déjà près de 1700 abonnés en à peine 8 mois. Nous y faisons des publications de façon assez régulière et les gens interagissent bien. Nous avons fait nos 2 premières

capsules vidéo « Portraits de passionnés » pour présenter le kayak de mer et le SUP. D'autres capsules suivront au cours de la prochaine année pour montrer d'autres facettes de la Base Plein Air Ste-Foy. Notre site web a quant à lui été lancé au milieu août et il a reçu près de 1500 visites au cours du dernier mois. Nous continuons d'ajouter du contenu et travaillons à améliorer son référencement.

PROGRAMMATION ET PROPOSITION POUR LA PROCHAINE ANNÉE

En termes de programmation, nous avons gardé les activités offertes par les années passées et nous avons ajouté la location de planches à pagaie. Nous travaillons aussi pour ajouter quelques événements gérés directement par nous durant l'année.

Voici certaines recommandations pour la prochaine année :

- Permettre une certaine latitude pour faire des offres promotionnelles à certaines occasions.
- Pour les groupes scolaires et les camps de jour, il serait souhaitable d'avoir un meilleur ratio d'encadrement (1 pour 25 au lieu de 1 pour 50).
- Permettre à GPAF d'aller chercher des partenaires financiers (nom de la base ou nom pour les salles).
- Prévoir des places de stationnement supplémentaires puisque ceci limite grandement le développement d'activités et d'événements.
- Poursuivre la restauration des infrastructures existantes (blocs sanitaires et sentiers).
- Si un budget nous était alloué pour le développement d'une programmation d'activités spéciales nous pourrions avoir une programmation diversifiée tout au long de l'année (fêtes familiales, cirque, conférenciers, spectacles, jeux gonflables, ateliers artistiques, etc.)

PROJETS DE DÉVELOPPEMENT PLANIFIÉS

Pour l'hiver 2020, le retour de la glissade est primordial pour ramener des groupes scolaires et une activité vraiment très populaire auprès des familles. L'Expérience MaNeige serait quant à elle un bel ajout à notre programmation.

Par la suite, nous souhaitons également ramener des activités de pêche et des cours associés et nous aimerions créer un sentier glacé en forêt qui serait à coup sûr des plus populaires.

Pour améliorer l'expérience des randonneurs, nous aimerions également thématiser nos sentiers, comme par exemple :

- Sentier des Sports
- Sentier des Arts
- Sentier Nature
- Sentier de Disc Golf
- Géocaching des lutins

Je crois finalement qu'il serait souhaitable de mettre en place un comité pour le développement des projets avec des gens de GPAF et des gens de la Ville. Ceci permettrait d'avoir une vision commune pour les projets de développement et nous pourrions ainsi mieux planifier nos actions et utiliser nos forces et nos ressources respectives. De plus, ayant des statuts différents, nous avons accès à du financement ou des subventions différentes.

PLAINTES, SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES DES CITOYENS

La clientèle a vécu la transformation de différentes façons. Certains clients étaient inquiets du changement, d'autres étaient curieux, emballés, surpris, etc. Nous avons évidemment dû déplacer l'accueil et la circulation à différentes occasions en fonction de l'avancement des travaux, mais la clientèle a été très compréhensive. Le nouveau bâtiment impressionne beaucoup les résidents et ceux-ci sont très heureux de l'amélioration de l'offre de services.

Il y a eu certaines problématiques de réservations dans la transition entre la Ville et GPAF (certaines informations ne nous avaient pas été transmises ou encore des clients qui ont été renvoyés à différents endroits avant d'arriver à notre équipe), mais nous avons réglé chaque situation et les clients ont été satisfaits.

Avec l'augmentation du nombre de bernaches, nous avons également eu un problème d'excréments qui a occasionné plusieurs plaintes. Nous ne pouvions les chasser, mais notre équipe a travaillé très fort à l'entretien et nous avons pu contenir le tout. Il s'agit toutefois d'un enjeu important pour les prochaines années.

CONCLUSION

Il s'agissait d'une année de transition remplie de défis et nous pouvons être fier du travail accompli. Il s'agit d'un bon travail d'équipe entre Groupe Plein Air Faune et la Ville de Québec qui a rendu le tout possible. La Base Plein Air Ste-Foy offre un grand potentiel de développement et c'est une destination de choix pour les activités sportives et de plein air et un milieu de vie incroyable pour les résidents de la Ville de Québec. C'est le début d'une belle aventure!



PARTENAIRES



PARTENAIRES DE VOS ACTIVITÉS

- Cardio Plein Air
- Formation Kayak Québec
- La Plage Québec
- Francs Archers de Sainte-Foy
- Club des ornithologues de Québec
- Association Disc Golf de Québec
- Académie ProBeach
- Accès-Loisirs Québec
- Cosmos Traiteur



3137, RUE LABERGE, QUÉBEC (QUÉBEC) G1X 4B5
581 705.8850 ■ WWW.BPASF.COM ■ INFO@BPASF.COM