

Projet pilote sur la mise en valeur de l'activité de chasse à l'orignal

RAPPORT FINAL



Numéro de projet	Date	Promoteur de projet
210-2322	Mars 2012	Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean
Chargé de projet		Chargé de suivi
James W. Moar, technicien forestier, Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean		



Milu nemetatau
Forêt modèle
du Lac-Saint-Jean

Ensemble vers une industrie du milieu forestier !



Les renseignements contenus dans le présent document ont été obtenus en partie grâce au financement fourni par Ressources naturelles Canada dans le cadre du Programme des collectivités forestières du Service canadien des forêts.

Équipe de réalisation

Chargé des opérations

James W. Moar

Travaux de terrain (exploration aménagement)

James W. Moar
Frédéric Raphaël

Guides

James W. Moar
Frédéric Raphaël
Sylvain Bégin

Rédaction

David Cleary
James W. Moar
Julie Tremblay

Table des matières

Table des matières	ii
Liste des tableaux	iii
Liste des annexes	iii
1 Introduction	1
2 Portrait du territoire à l'étude	2
3 Méthode	3
3.1 Description des qualifications requises et formation.....	3
3.2 Chasse guidée	3
3.3 Sondage	4
3.4 Analyse comparative	5
4 Résultats	6
4.1 Description des qualifications requises	6
4.2 Chasse guidée	6
4.3 Sondage	7
4.3.1 Caractéristiques des chasseurs.....	7
4.3.2 Service aux clients	8
4.3.3 Expérience de chasse.....	9
4.4 Analyse Comparative	12
4.5 Faisabilité économique	14
5 Discussion.....	17
5.1 Chasse guidée	17
5.1.1 Agencer la période de chasse avec celle du rut chez l'orignal	17
5.1.2 Ajuster la période de réservation et choix prédéterminé des zones de chasse guidée	17
5.1.3 Appliquer des modalités de chasse visant l'augmentation du cheptel d'originaux de la RFA	18
5.1.4 Améliorer l'harmonisation des activités de prélèvement faunique entre la communauté de Mashteuiatsh et les clients de la réserve faunique	18
5.2 Sondage	18
5.3 Faisabilité économique	19
5.3.1 Appliquer l'échelle salariale et les conditions de travail de la Sépaq	19
5.3.2 Transport des guides à partir du site d'hébergement par la clientèle	20
5.3.3 Aménagement des mêmes zones pour quelques années.....	20
5.3.4 Créer une synergie entre les différents travaux terrain sur la RFA	20
6 Conclusion.....	21

Liste des tableaux

Tableau 1 Secteurs de chasse et caractéristiques	4
Tableau 2. Statistique de chasse recueillit par la Sépaq	6
Tableau 3 Question du sondage faisant référence aux caractéristiques des chasseurs (question 16 et questions 37 à 46 du questionnaire).....	8
Tableau 4 Question du sondage faisant référence au service aux clients (question 2 à 13)	9
Tableau 5 Expérience de chasse 1 ^{er} partie (questions 14 à 36 du questionnaire (excepté question 16) et les questions 46 à 49).....	10
Tableau 6 Expérience de chasse (2 ^e partie)	11
Tableau 7 Analyse comparative de forfait de chasse à l'original	12
Tableau 8. Coût engendré par la partie terrain du projet	15

Liste des annexes

Annexe 1 Sondage d'opinion concernant l'activité de chasse à l'original dans la réserve faunique Ashuapmushuan et l'offre d'accompagnement avec guide autochtone

Annexe 2 Description des qualifications requises pour les guides autochtones

1 Introduction

Le projet vise l'amélioration du produit de chasse à l'original offert dans la réserve faunique Ashuapmushuan (RFA) pour favoriser un maximum de retombées pour le milieu. Il s'agit de monter un forfait de chasse, en impliquant les Pekuakamiulnuatsh comme guide de chasse, le tout dans le but d'améliorer la qualité du produit tout en augmentant le nombre d'emplois rattachés à l'activité.

En 2008, le projet intitulé « Élaboration d'un modèle de zonage pour la réserve faunique Ashuapmushuan » a été mené par la Forêt modèle du Lac-Saint-Jean. Ce projet visait l'identification d'un modèle permettant un redécoupage des zones de chasse de la RFA en fonction des préoccupations de tous les utilisateurs du milieu. Ce projet a également fourni des outils pouvant diriger des activités de mises en valeur de la chasse à l'original sur le territoire. Ces outils ont été utilisés dans le cadre du présent projet.

Les objectifs spécifiques du projet sont les suivants :

- Évaluer la faisabilité économique de la mise en valeur des zones de chasse à l'original;
- Évaluer l'impact des investissements sur le taux de succès de chasse;
- Développer un produit de chasse à l'original utilisant un service de guide ilnu;
- Partager notre expérience aux gestionnaires de territoire faunique structurés.

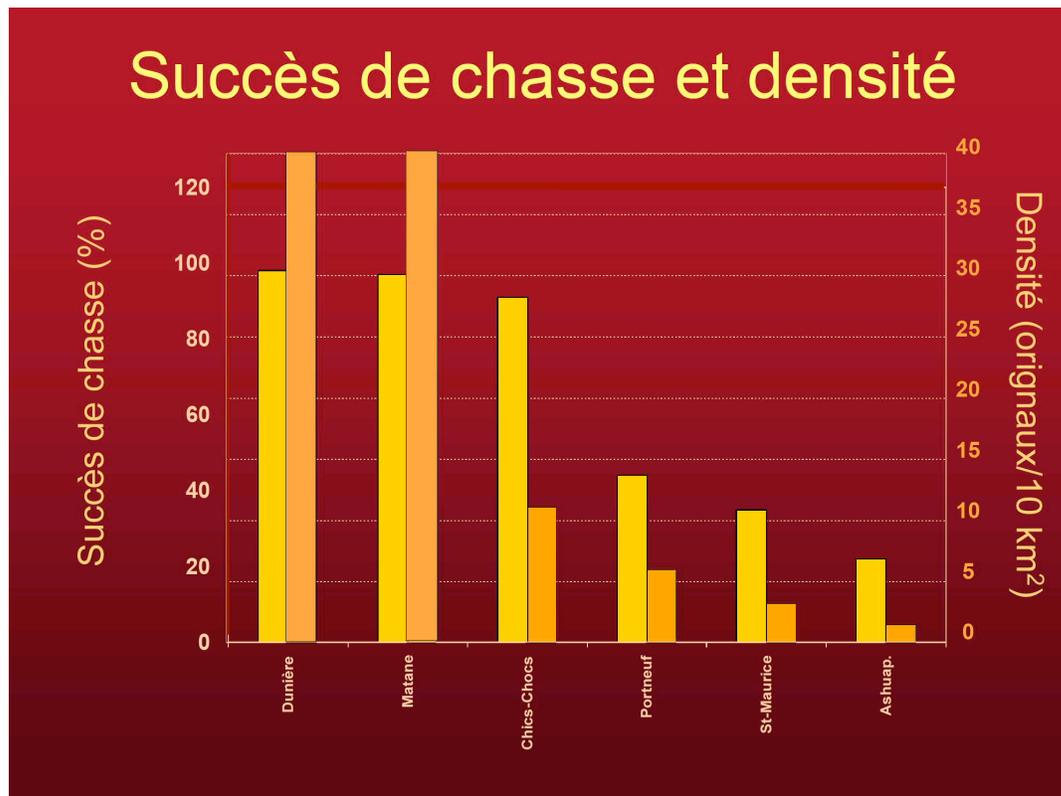
Le projet est divisé en quatre étapes. Tout d'abord, une description des qualifications requises pour les emplois nécessaires au projet ainsi que les formations disponibles sont listées et compilées. Ensuite, la chasse guidée est planifiée et réalisée sur le terrain. Un sondage est distribué aux participants afin d'évaluer le portrait de la clientèle et d'évaluer le projet. Enfin, une analyse comparative avec les autres forfaits québécois est complétée pour comparer le produit et ajuster le tir, au besoin.

2 Portrait du territoire à l'étude

Le territoire de la réserve faunique Ashuapmushuan s'étend sur près de 4 400 kilomètres carrés. Situé à cheval entre la pessière noire et la sapinière à bouleau blanc, il est composé d'un couvert résineux parsemé de peuplements mélangés et feuillus. Les essences qu'on y retrouve sont, entre autre, l'épinette noire, le pin gris, le sapin baumier, le peuplier faux-tremble et le bouleau blanc.

La population d'orignaux de la réserve faunique a fait l'objet d'un inventaire aérien à l'hiver 2009. Suite à l'inventaire, la densité de la population a été évaluée à 1.5 orignal / 10 km². Cette densité est l'une des plus faibles de toutes les réserves faunique où l'on offre un produit de chasse à l'orignal (Figure 1).

Figure 1 Succès de chasse et densité réserve faunique 2009



3 Méthode

3.1 Description des qualifications requises et formation

Afin d'embaucher les guides de chasse, il a fallu lister les qualifications requises pour cet emploi. Pour ce faire, une revue de littérature exhaustive a été réalisée. La recherche a été documentée par les sites Internet ainsi que bibliographique. Les formations collégiales et universitaires ont d'abord été ciblées pour déterminer des professions touchant principalement la chasse et la pêche. Ces formations contiennent également des qualifications qui seront détenues par les diplômés en fin de formation.

Par la suite, les offres d'emploi en lien avec la chasse et la pêche ont été trouvées et compilées. Ces emplois listent des qualifications nécessaires à l'emploi ainsi que les connaissances spécifiques et les qualités requises. À plusieurs reprises, ces éléments étaient semblables. Ils sont maintenant compilés dans le document.

Enfin, les entreprises québécoises en formation ont également été interpellées. Les formations pour compléter les compétences sont ainsi données et personnalisées. En plus d'utiliser les guides de formation pour compléter le présent document, une formation a également été sélectionnée et ajustée au besoin du présent projet. Cette formation a d'ailleurs été donnée aux guides avant la réalisation de la phase terrain.

3.2 Chasse guidée

La chasse guidée s'est déroulée lors de la saison 2009, précisément du 12 au 24 septembre. Six forfaits ont été offerts selon les disponibilités et la demande. Aucune zone n'a été réservée à cet effet. La promotion du forfait de chasse s'est fait en juin 2009. Les réservations ont été confirmées entre la mi-juillet et la mi-août.

Suite à la confirmation des réservations au début d'août, la validation terrain et l'aménagement de salines ont été effectués. Étant donné le peu de temps disponible avant la période de chasse, les sites d'affût n'ont pu être complétés tel que prévu. Seules les salines ont été mises en place. Des cartes de chasses comprenant les données écoforestières et les zones de rut potentiel ont été produites pour chaque groupe de chasse (tableau 1).

Tableau 1 Secteurs de chasse et caractéristiques

Secteurs de chasse	Superficies	Kilométrages des routes secondaires	Périodes de chasse
1a/1b/1c	53 km ²	4,2 km	12 au 17 sept.
3/4	84 km ²	31,3 km	12 au 24 sept.
41/44	71 km ²	27 km	19 au 24 sept.
42/45	53 km ²	21,5km	12 au 17 sept.
46/47	60 km ²	23,5 km	19 au 24 sept.

3.3 Sondage

À la fin de la période de chasse, un sondage a été distribué aux participants de la chasse contingentée à l'original accompagnée d'un guide autochtone. L'objectif du questionnaire est d'évaluer la satisfaction des clients qui ont eu recours au guide autochtone et de cibler les éléments à améliorer. D'autres aspects ont également été vérifiés et seront analysés dans ce rapport. Le sondage distribué aux clients est divisé en trois sections;

1. Caractéristiques des chasseurs,
2. Service aux clients,
3. L'expérience de chasse.

Le questionnaire comptait 49 questions dont 14 comportant une possibilité de commentaire ou de suggestions. Une section commentaires généraux était également présente à la fin du questionnaire (annexe 1).

Le questionnaire était remis par les guides de chasse, à tous les participants, qui y répondaient sur une base volontaire. Les questionnaires étaient remis directement à l'accueil de la réserve lors du départ ou envoyés par la poste.

3.4 Analyse comparative

Cette partie du travail vise à examiner le type de forfait de chasse offert par différentes pourvoiries et le réseau de la SÉPAQ. Une attention particulière a été portée à l'offre québécoise des forfaits de pourvoiries puisqu'elle représente le principal concurrent de la réserve faunique. Elle compare, principalement, les forfaits européens et américains ainsi que les différentes options offertes ou comprises dans les forfaits.

Des recherches Internet avec le moteur de recherche Google ont été faites afin de recueillir le coût et les options de différents forfaits offerts sur le marché par ces divers organismes. Le coût journalier pour le guide a été évalué, lorsque possible, en faisant la différence du forfait avec guide et sans guide. Pour les pourvoiries où le prix était annoncé en devise américaine le taux de change appliqué a été de 0,91 \$ américain pour 1 \$ canadien et le résultat du montant a été arrondi à la dizaine près. Lorsque le site était américain il a été supposé que le prix du forfait était en argent américain. À une occasion, le prix était en Euro le taux de change appliqué a été de 0,63 \$ Euro pour 1 \$ canadien. Pour le Québec et les autres régions le prix du permis de chasse n'a pas été ajouté au prix du forfait de chasse. Mentionnons que ce dernier se détail au Québec à 55 \$ pour les résidents et 343 \$ pour les non-résidents (les permis 2009 sont valides du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010). Les prix sont souvent donnés par groupe de 2 à 8 chasseurs. Les prix par chasseur ont été calculés avec le nombre maximum de chasseur soit 4, 6 ou 8 dépendamment des maximums permis par groupe. Dans la plupart des cas, les prix étaient fixés pour 2-4 chasseurs, sauf pour les réserves fauniques où le prix est fixé pour 3-4 chasseurs pour la plupart des forfait offerts. Dans ces cas, les prix sont donc mentionnés pour 4 chasseurs. Certains forfaits américains ont été qualifiés de semi-américain puisque dans certain cas, les repas sont fournis mais pas le guide ou vice versa. D'autres types de forfaits ont également été qualifiés ainsi, mais les distinctions sont différentes. Ces différences seront décrites dans la section portant sur la comparaison des prix et des types de forfaits les différentes formules offertes. Les taxes ne sont pas comprises dans le prix des forfaits et n'ont pas été ajoutées.

Les prix utilisés pour l'analyse comparative sont ceux de 2009 dans la plupart des cas parfois les prix affichés étaient ceux d'années antérieures (2005 à 2008). Quelques appels ont été faits afin de vérifier le prix et ceux-ci n'avaient pas changés même si le site n'était pas à jour. Dans certain cas, lorsque des forfaits sont encore disponibles tard en saison le prix des forfaits peut varier, mais ces derniers n'ont pas été pris en compte puisque ce ne sont pas tous les pourvoyeurs qui ont été appelés.

4 Résultats

4.1 Description des qualifications requises

En somme, trois formations ont été ciblées comme nécessaires pour être guide de chasse. Ce sont des formations autant collégiales que professionnelles. Il s'agit de la formation en protection et exploitation des territoires fauniques, de guide de chasse et pêche ou la technique d'aménagement cynégétique et halieutique. Plusieurs formations parallèles ont été ciblées comme étant obligatoires, particulièrement concernant la réglementation sur la chasse, les armes à feu mais également pour la sécurité (RCR et premiers soins.) Enfin, de nombreux à-côtés sont souhaitables à cet emploi tel que la géomatique, l'orientation mais surtout une bonne communication et un service client exemplaire. La description complète est disponible à l'annexe 2.

4.2 Chasse guidée

Au niveau des travaux exécutés lors de la validation terrain et d'aménagement, 5 zones ont été explorées afin de valider les zones potentielles de rut et identifier les secteurs fréquentés par les orignaux. Par la suite, des travaux de débroussaillage de sentier et d'aménagement de saline ont été effectués. Plusieurs kilomètres de sentier ont été débroussaillés et 12 salines ont été aménagées. Une cartographie des aménagements ont été remis à la réserve faunique.

Le tableau 2 est issue de données recueillies par la Sépaq (<http://www.sepaq.com/dotAsset/1012849.pdf>). On y retrouve de l'information sur le nombre d'orignaux observés, entendus et manqués. Afin de comparer les résultats des différents forfaits de chasse (avec guide et sans guide), les données ont été ventilées en deux groupes. La colonne d'orignaux vus comprend le nombre de bêtes observées excluant celles abattus.

Tableau 2. Statistique de chasse recueillit par la Sépaq

Forfait	Orignaux vus	Orignaux entendus	Orignaux manqués	Abattu (%)	Nb. de forfaits
Guide	12	30	5	1 (17)	6
Sans guide	5	6	3	7 (33)	21

Pour l'activité de chasse, un faible taux de succès de 17 % a été atteint. Cependant, lorsqu'on regarde les résultats du tableau des statistiques de chasse, on constate que le nombre d'interaction entre chasseur et le gibier convoité est largement supérieur pour la chasse guidée.

On peut s'apercevoir que malgré l'importante quantité d'originaux qui ont été vus, entendus et manqués les chasseurs qui ont été guidés n'ont pas fait augmenter le taux de succès d'originaux abattus. Par contre, le nombre d'originaux vus par les chasseurs guidés est deux fois plus important que ceux non guidés. Le nombre originaux entendus est cinq fois plus important pour les groupes guidés que pour ceux non guidés et le nombre d'originaux manqués est presque deux fois plus important pour les groupes guidés. Il ne faut également pas oublier de prendre en compte que seulement six groupes ont été guidés comparé à 21 pour les groupes non guidés soit trois fois plus de groupe qui n'ont pas eu recours au service de guide. Le nombre de chance d'abattre un original (manqué + abattu) est ainsi de 100 % pour les groupes guidés (6/6) comparé à 50 % pour les groupes non guidés (10/21). Au réel, c'est 5 groupes sur 6 qui ont eu au moins une opportunité de récolter un gibier.

4.3 Sondage

Un formulaire a été remis à chaque chasseur ayant bénéficié du service de guide autochtone dans le cadre du présent projet. Les groupes comptaient entre trois et quatre chasseurs. Au total, 19 chasseurs ont été guidés. Le taux de réponse a été de 74 % soit 14 retours de formulaires sur 19 ce qui est tout à fait satisfaisant.

4.3.1 Caractéristiques des chasseurs

Plus de la moitié des chasseurs avaient entre 35-55 ans. L'expérience de chasse de ces derniers est presque divisée à part égale entre les chasseurs expérimentés pratiquant la chasse depuis plus de 26 ans et ceux ayant peu d'expérience (- de 10 ans). Le nombre d'heures passées à chasser est de plus de six heures par jour pour la plupart des chasseurs. La majorité des chasseurs étaient de l'extérieur de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean et provenait de quatre régions administratives du Québec incluant le Saguenay-Lac-Saint-Jean. La moitié des gens ayant répondu au sondage occupent un travail de professionnel. Tous les chasseurs pratiquent également la petite chasse et près

de la moitié chasse également l'ours. La chasse à l'original occupe la première position dans l'ordre des priorités de chasse, suivi de la chasse à l'ours, de la chasse au petit gibier et de la pêche. La majorité des chasseurs ont passés près de 80 % de leur temps à chasser l'original plutôt que de chasser d'autre gibier ou de pêcher.

Tableau 3 Question du sondage faisant référence aux caractéristiques des chasseurs (question 16 et questions 37 à 46 du questionnaire)

Question	Choix de réponses						
Caractéristiques des chasseurs							
Depuis combien de temps pratiquez-vous la chasse à l'original?	5 et -	6 à 10	11 à 15	26 et plus			
(%)	42,9	7,1	–	50			
Environ combien d'heures par jour avez-vous passées à chasser?	1-2	2-4	4-6	6-8	8 et+		
(%)	–	–	7,1	35,7	57,1		
Quel âge avez-vous?	65 et +	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	
(%)	14,3	7,1	21,4	42,9	7,1	7,1	
De quelle région administrative venez-vous?	Capitale-Nationale	Montréal	Lanaudière	Saguenay Lac-Saint-Jean			
(%)	7,1	28,6	28,6	35,7			
Où se situe votre revenu annuel brut?	Moins de 25 000\$	25 000\$ - 49 999\$	50 000\$ - 74 999\$	75 000\$ - 99 999\$	100 000\$ et plus	Pas répondu	
(%)	7,1	7,1	7,1	21,4	21,4	35,7	
Quel type d'emploi occupez-vous?	Professionnel	Ouvrier spécialisé	Retraité	Travailleur autonome	Technicien	Étudiant	Autres
(%)	50	7,1	7,1	14,3	7,1	7,1	7,1
Pratiquer vous d'autre chasse que celle à l'original?	Sauvagine	Petite Chasse	Ours	Trappe	Autre		
(%)	28,6	100	42,9	7,1	7,1		

4.3.2 Service aux clients

La majorité des chasseurs étaient très ou extrêmement satisfaits du service, de l'accueil et de la courtoisie de leur guide. Les chasseurs ont également trouvé le comportement et l'attitude des guides extrêmement satisfaisants. Tous les répondants ont répondu que l'assistance du guide autochtone a contribué à l'amélioration de leur expérience de chasse. Concernant la conscientisation des chasseurs à la réalité autochtone, la moitié des répondants considèrent avoir été modérément conscientisés. La moitié des répondants sont au moins très satisfaits de la quantité de chemins d'accès que l'on retrouve sur la réserve faunique. Un peu plus du tiers des répondants (35,7 %) trouvent tout de même

que la quantité de chemins que l'on retrouve sur la réserve faunique est tout au plus légèrement satisfaisante. La majorité des gens ont répondu que l'état des chemins était au

moins modérément respectable. Une question concernant l'information fournit par les dépliants sur les produits de chasse à l'original offert par la SÉPAQ précise que 71 % des répondants ont trouvé que ce dernier donnait assez d'information.

Toutefois, des commentaires et des suggestions ont été faits. Une carte de leur zone de chasse a également été fournie aux groupes : 85,8 % des répondants ont répondu être très ou modérément satisfait du type de carte fournie. Concernant l'hébergement, 85 % des répondants ont indiqué qu'il était au moins très satisfaisant. Par contre, quelques commentaires émis soulignent que la distance à parcourir pour se rendre à la zone de chasse est longue.

Tableau 4 Question du sondage faisant référence au service aux clients (question 2 à 13)

Question	Choix de réponses					
Service aux clients						
Êtes-vous satisfait du service de guide qui vous a été offert? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	Pas répondu
	50	28,6				21,4
Est-ce que l'accueil de votre guide était satisfaisant? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	Pas répondu
	50	28,6				21,4
Avez-vous trouvé que votre guide était suffisamment courtois? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	Pas répondu
	42,9	35,7				21,4
Considérer-vous que le comportement et l'attitude de votre guide étaient convenables? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	
	78,6	21,4				
Avez-vous été conscientisé à la réalité autochtone par votre guide? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	
	21,4	14,3	50	14,3	–	
Selon vous est-ce que les chemins d'accès étaient en quantité suffisante? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	
	28,6	21,4	14,3	28,6	7,1	
Selon vous est-ce que les chemins d'accès étaient dans un état respectable? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	
	21,4	21,4	42,9	–	14,3	
Est-ce que les dépliants d'information concernant les produits de chasse à l'original de la SÉPAQ donnaient assez d'information? (%)	Non	Oui				
	28,6	71,4				
Êtes-vous satisfait du type de carte qui vous est fournie pour vous orienter dans votre chasse? (%)	Extrêmement	Très	Modérément	Légèrement	Aucunement	
	7,1	42,9	42,9	7,1	–	
Le site d'hébergement utilisé était-il à votre goût? (%)	Extrêmement	Très	Modérément			
	7,1	78,6	14,3			

4.3.3 Expérience de chasse

Les répondants (71,4 %) considèrent tout au plus que la chasse occupe modérément une place importante dans leur vie. La totalité des répondants considèrent que la camaraderie

est au moins très importante au cours d'une excursion de chasse. 64,3 % des répondants considèrent qu'il est très important de mettre leur habileté de chasseur à l'épreuve au cours de leur excursion de chasse. Un peu plus du tiers des répondants considèrent que l'utilisation d'équipement de chasse est très motivante pour venir à la chasse.

Cependant, la pratique au tir à la carabine fait partie de l'expérience de chasse pour 85,7 % des répondants. En commentaire, on mentionne que ce serait important d'avoir un site de tir au cas où une carabine se désajuste, pour aider à mieux tirer et/ou pratiquer d'avantage. Les répondants considèrent que d'avoir la chance de relaxer est un élément au moins très important (92,9 %) lors de leur excursion de chasse. La majorité des répondants semblent quand même assez actifs puisqu'il mentionne à 76,9 % que les activités de plein air font extrêmement ou très partie de leur vie et que la chasse à l'original n'est pas le seul moment où il profite du plein air. Tous les participants estiment que la communion avec la nature au cours de leur excursion de chasse est au moins très importante. Seulement deux personnes ont répondu que de récolter un original était leur principale motivation de venir à la chasse.

Tableau 5 Expérience de chasse 1^{er} partie (questions 14 à 36 du questionnaire (excepté question 16) et les questions 46 à 49)

Question	Choix de réponses				
Expérience de chasse					
Est-ce que votre groupe a abattu un original? (%)	Non 78,6	Oui 21,4			
Considérer vous que la chasse à l'original occupe une place importante dans de votre vie? (%)	Très 0	Modérément 28,6	Légèrement 28,6	Aucunement 14,3	
Est-ce que la camaraderie est importante pour vous au cours de votre excursion de chasse à l'original? (%)	Extrêmement 50	Très 50	Modérément	Légèrement	Aucunement
Est-ce que de mettre vos habiletés de chasseur (traquer, caller, exercice physique, etc.) à l'épreuve est important pour vous? (%)	Extrêmement 7,1	Très 57,1	Modérément 28,6	Légèrement -	Aucunement 7,1
L'utilisation d'équipement de chasse (VTT, fusil, calleux, etc.) est-il une motivation pour venir à la chasse? (%)	Extrêmement 0	Très 35,7	Modérément 21,4	Légèrement 28,6	Aucunement 14,3
Est-ce que de tirer de la carabine (pratiquer en arrivant au camp) fait partie de l'expérience de chasse à l'original? (%)	Non 14,3	Oui 85,7			
Est-ce que d'avoir la chance de relaxer est un élément important de votre excursion de chasse? (%)	Extrêmement 42,9	Très 50	Modérément 7,1	Légèrement	Aucunement
Les activités de plein air font telles habituellement parties de votre vie? (%)	Extrêmement 35,7	Très 35,7	Modérément 14,3	Légèrement 7,1	Pas répondu 7,1
Est-ce que la communion avec la nature est importante pour vous au cours de votre expérience de chasse à l'original? (%)	Extrêmement 28,6	Très 71,4	Modérément	Légèrement	Aucunement
Est-ce que de récolter un original est votre principale motivation de pratiquer la chasse? (%)	Non 85,7	Oui 14,3			

57 % des répondants trouvent que le rapport qualité/prix du territoire mis à leur disposition était satisfaisant. Une personne a écrit que sans le guide ça ne vaudrait pas le prix. 64 % des répondants ont répondu qu'ils étaient satisfaits de l'aménagement qui était fait à leur site d'affût. Une personne suggère que les sites d'affût soient aménagés à des endroits offrant une belle vue et deux personnes recommandent d'aménager plus tôt en

saison. La majorité des répondants ont inscrits que d'apprécier la nature était la principale raison pour laquelle ils chassaient.

Un groupe sur les six ayant profité du forfait avec guide a abattu un orignal. Tous les chasseurs ont vus des indices de présences d'orignal et plusieurs mentionnent en avoir entendu aussi. Six répondants ont vu un ou des orignaux mâles au cours de leur excursion de chasse. Trois répondants ont vu des femelles. Cinq chasseurs ont eu la chance de tirer, mais un seul groupe a abattu un orignal. La moitié des chasseurs ont trouvés qu'il y avait trop de circulation sur leur territoire de chasse. La majorité des rencontres ont été des chasseurs de petit gibier et des autochtones.

La majorité des répondants sont extrêmement ou très satisfaits de leur séjour de chasse. L'autre moitié a mentionné qu'ils trouvaient ça difficile de se lever tôt le matin en raison de la distance de la zone de chasse et du peu d'orignaux. 57,2 % des répondants ont trouvé que le rapport qualité/prix de l'excursion était au moins modérément satisfaisant. Excepté un chasseur ayant profité du forfait, ils se disent tous prêts à se réinscrire l'an prochain.

Tableau 6 Expérience de chasse (2^e partie)

Question	Choix de réponses					
Expérience de chasse						
Êtes-vous satisfait de la qualité/prix du territoire mis à votre disposition? (%)	Non 28,6	Oui 57,1				
Êtes-vous satisfait de l'aménagement qui a été fait sur votre site d'affût? (%)	Non 35,7	Oui 64,3				
Quelle est la raison principale pour laquelle vous chassez l'orignal (cocher une seule case)? (%)	Cocher plus d'une réponse 28,6	Viande pour des raisons gastronomiques 21,4	Apprécier la nature 35,7	Profiter d'une certaine forme de solitude 7,1	Être en Famille 7,1	
Avez-vous vu un ou des "bucks" orignal? Combien? (%)	Non 57,1	Oui 42,9				
Avez-vous vu une ou des "femelles" orignal ou des veaux (♂ ou ♀)? Combien? (%)	Non 78,6	Oui 21,4				
Avez-vous eu une chance de tirer? (%)	Non 64,3	Oui 35,7				
Avez-vous trouvé qu'il y avait trop de circulation dans votre zone de chasse? (%)	Non 50	Oui 50				
Quel type circulation y avait-il sur votre zone de chasse? (%)	Chasseur petit gibier 28,6	Plusieurs 21,4	Peu 7,1	Autre 7,1	Forestier 7,1	Autochtone 28,6
D'après vous est-ce que la population d'orignal de la réserve faunique Ashuapmushuan est en bon état? (%)	Non 21,4	Oui 78,6				
De façon générale êtes-vous satisfait de votre séjour de chasse? (%)	Extrêmement 42,9	Très 42,9	Modérément 14,3			
Est-ce que le rapport qualité/prix de votre excursion était satisfaisant? (%)	Très 42,9	Modérément 14,3	Légèrement 21,4	Cadeau 21,4		
Un forfait avec guide autochtone vous intéresserait-il (pour l'an prochain)? (%)	Non 7,1	Oui 92,9				

4.4 Analyse Comparative

Tableau 7 Analyse comparative de forfait de chasse à l'original

Pourvoyeur	Province/État	Plan		
		Américain	Européen	Semi Américain
Alaska Trophy Hunting	Alaska			14 190 \$
Auberge-Gatineau	Québec	975 \$	550 \$	
BC guide outfitter	Colombie-Britannique	5 950 \$		
Black bear adventure	Ontario	8 760 \$		8 225 \$
Camp lucarne	Québec		750 \$	
Club-Colonial	Québec		595 \$	
Gage outdoor	Saskatchewan	7 110 \$		
Howey bay resort	Ontario		4 370 \$	
Mitchell's Pond Hunting & Fishing	Terre-Neuve	3 870 \$		
Nordic foot prints	Suède	4 320 \$		
Papa Johns cottages	Ontario		400 \$	600 \$
Poulin de Courval	Québec		1 175 \$	
Pourvoirie le chasseur	Québec	3 300 \$	1 115 \$	
Pourvoirie Beauregard	Québec	995 \$	600 \$	
Pourvoirie des laurentides	Québec		650 \$	
Pourvoirie Quebec nature	Québec		595 \$	
Pourvoirie waban-aki	Québec		625 \$	
Réserve faunique des Laurentides	Québec	1 810 \$	705 \$	
Réserve faunique Dunière	Québec	1 868 \$		
Réserve faunique Dunière	Québec		747 \$	
Réserve faunique Dunière	Québec		566 \$ (camping)	
Réserve faunique Ashuapmushuan	Québec		264 \$ (camping)	
Réserve faunique Ashuapmushuan	Québec		438 \$	665 \$
Tatnall Camp	Ontario		1 800 \$	
Wilderness air	Ontario		1 103 \$	1 325 \$

La plupart des établissements offrent des forfaits qualifiés d'Américains et des forfaits dits Européens. Dans la majorité des cas, les distinctions principales de ces forfaits sont que le guide, le transport au site de chasse, les repas et l'hébergement (en chalet incluant la literie) sont fournis dans le plan Américain. Le plan Européen n'inclut que l'hébergement (chalet ou camp). Certains plans sont semi Américain, ils incluent parfois les repas, mais pas le guide et vice versa. Certains plans semi Américain offre également les conseils du guide, mais ce dernier n'accompagne pas les chasseurs dans leur chasse. Dans un seul cas l'hébergement n'est pas compris, mais les repas et le guide le sont. Cette situation se produit en Alaska où on doit se loger en ville (Anchorage, Whittier, Cordova, ou Yakutat).

Le réseau des réserves fauniques utilise aussi le terme plan modifié qui inclut le guide sans transport sur le lieu de chasse. Le réseau des réserves fauniques offre également des forfaits familiaux. Ces derniers sont bon marché et les enfants désirant faire partie d'un groupe de chasseurs doivent, lors du séjour, avoir entre 12 et 17 ans. Ils doivent également détenir un certificat du chasseur valide ou un permis de chasse valide et accompagner le groupe jusqu'au moment de l'abattage. Les groupes gagnants doivent être constitués de 3 ou 4 chasseurs, incluant au moins un enfant. Ces dernières offrent également des forfaits en groupe double ce qui signifie qu'au lieu d'être des groupes de 3-4 chasseurs ce sont des forfaits de groupe pour 6-8 chasseurs. Ce type de forfaits est de 100 \$-300 \$ moins cher par chasseur qu'un forfait régulier. En raison d'une accessibilité plus problématique à certains secteurs de chasse un forfait spécial a été mis sur pied pour le bénéfice des chasseurs. Ainsi, un contrat de 3 ans permettant un séjour annuel de 9 jours consécutifs de chasse est offert pour permettre aux chasseurs d'aménager leur territoire exclusif de chasse pour la durée du contrat. Dans la réserve faunique Ashuapmushuan, ils sont au coût de 1 638 \$ (chalet) et 987 \$ (camping) par année.

Un élément pouvant faire augmenter substantiellement le prix des forfaits sont ceux impliquant un transport en avion au site de chasse ou à la pourvoirie. Le prix des forfaits offerts peuvent également varier en fonction de l'arme utilisée pour la chasse soit la carabine, le fusil, l'arc, l'arbalète ou la poudre noire. Tel que mentionné précédemment, une autre variable qui entre en ligne de compte est le type d'hébergement offert. On distingue donc l'hébergement (en ordre de valeur croissante) en camping, en camp et en chalet. L'hébergement en chalet comprend en général tout le confort d'une maison avec l'alimentation à électricité ou au gaz et l'allure générale des lieux est plus "luxueux" que celui d'un camp. L'hébergement en camp fournit les lits avec matelas, généralement la vaisselle et parfois un poêle (propane ou naphtha) est fournit. L'atmosphère y est plus rustique. Les coûts des forfaits varient également en fonction de la période et de la

zone qui est attribuée à un groupe de chasseur. Les meilleures dates étant celles où la période de rut est à son apogée. Un élément particulier de certains forfaits de chasse est que l'on permette d'abattre 2 orignaux, moyennant des frais.

Comme on peut le constater au tableau 7 les forfaits offerts par la réserve faunique Ashuapmushuan sont à très bon marché. Une des principales explications de cette situation est sans doute le taux de succès d'abattage assez faible. Tel que constaté dans la section portant sur la satisfaction des chasseurs, les forfaits avec guide ont doublés les rencontres d'orignaux et les chances de tirés. Les chasseurs qui ont eu cette chance étaient peut-être ceux qui manquaient un peu d'expérience puisqu'ils n'ont pas réussi à récolter l'animal convoité. Toutefois, si on se fie aux réponses obtenues au sondage et au tableau 7 on peut conclure que, les forfaits offerts par la réserve faunique Ashuapmushuan sont abordables et de qualité respectable.

4.5 Faisabilité économique

Cette section du travail dresse l'inventaire des coûts terrain engendrés par le projet afin d'évaluer la viabilité économique du projet et les conditions favorables à l'amélioration de sa rentabilité.

Aucune zone de chasse de la réserve faunique ne bénéficiait de site aménagé pour la chasse à l'orignal. Les frais liés à la chasse guidée, plus particulièrement au niveau des travaux terrain, inclus les travaux de prospection, d'aménagement et de guidage. Le salaire des ressources, ainsi que les frais de déplacements ont été fixés en fonction des paramètres en vigueur de la Forêt Modèle du Lac-Saint-Jean lors du projet. Le salaire fixé pour les guides de chasse était de près 18 \$ de l'heure. Pour les fins du projet la location de VTT était de 50 \$ par jour et pour les frais de déplacement, un montant de 0,50 \$ /km a été fixé.

Le travail de validation terrain et d'aménagement a nécessité 195 heures de travail à deux personnes correspondant à dix jours de travail. Ce qui représente un montant de 3 510 \$. Les frais de déplacement ont occasionnés des coûts de 1479 \$. La location d'un VTT pour une durée de dix jours a été nécessaire.

Au niveau de la chasse guidée, le nombre de jours travaillés s'élève à 36 ce qui correspond à 6 groupes de chasse d'une durée de six jours. Le nombre d'heures payées par jour est de 10 selon le tarif cité précédemment. Pour les frais de déplacement, on retrouve les montants alloués à chacune des dépenses. Il est important de souligner qu'habituellement le déplacement des guides est à la charge des clients à partir de leur site d'hébergement. Cependant, pour les frais de déplacement ont été pris en compte.

Tableau 8. Coût engendré par la partie terrain du projet

Description		Revenu
	Forfait de chasse	10 512 \$
	Service de guide	5 292 \$
	Sous-total	15 804 \$
TOTAL REVENU		15 804 \$
Description		Dépenses
Main d'œuvre et matériel	Exploration	3 510 \$
	Guidage	6 480 \$
	matériel	300 \$
	Sous-total	10 290 \$
Déplacement (KM et VTT)	Exploration	1 479 \$
	Guidage	3 700 \$
	Sous-total	5 179 \$
TOTAL DÉPENSES		15 469 \$
Bénéfice net (perte net)		335 \$

Au niveau des revenus, on retrouve le montant lié au forfait de chasse de base à lequel les frais liés aux guides de chasse ont été ajoutés. Pour le forfait de chasse au gros gibier avec hébergement offert par la réserve faunique le montant correspond à 1752 \$. Tous les groupes de chasse qui ont fait l'objet de l'expérimentation avaient ce forfait. À ce montant, les groupes ont du payé un supplément de 882 \$ pour le guide de chasse.

Lorsqu'on compare les dépenses et les revenus, on constate une légère différence positive. Cependant, il est important de spécifier que les dépenses liées à l'hébergement et à l'administration ne sont pas pritis en compte dans l'exercice. En considérant ces éléments, en plus de la légère différence, il s'avère évident que le produit tel qu'expérimenter ne s'avère pas rentable. Une série d'éléments sont cependant à prendre en considération afin d'atteindre un seuil de rentabilité acceptable.

5 Discussion

Les recommandations qui suivent proviennent des clients, des guides et de l'équipe de rédaction.

5.1 Chasse guidée

Les résultats de chasse ont été moins fructueux que ce qui avait été ciblé au départ. L'avantage d'une chasse guidée est évidente à ce qui attrait au nombre de chance d'abattre un orignal et du nombre de gibiers observés lors de l'expérimentation.

Malgré le taux de succès décevant, certains ajustements permettraient l'amélioration du produit. Voici une liste de quelques recommandations;

5.1.1 Agencer la période de chasse avec celle du rut chez l'orignal

En tout premier lieu, un réaménagement du calendrier de chasse afin d'agencer la période de chasse avec celle du rut, serait un avantage considérable qui favoriserait l'augmentation des interactions entre les chasseurs et le gibier convoités. Beaucoup plus vulnérable lors de cette période due à sa réceptivité aux différents appels, l'orignal serait plus facile à chasser et un impact à la hausse sur le taux de succès est très probable.

5.1.2 Ajuster la période de réservation et choix prédéterminé des zones de chasse guidée

L'ajustement de la période de réservation, soit à l'hiver précédant la saison de chasse ainsi qu'un choix prédéterminé des zones de chasse permettrait un aménagement de saline et de site d'affût plus efficace. Lorsque des salines sont mises en place tôt en saison et ravitaillées au cours de l'été l'achalandage du gibier à ce site est plus sûr. Une saline qui est effective pour plus d'une année est également gage de succès. Sa localisation est d'une importance capitale. Il est donc avantageux de bénéficier du temps nécessaire pour faire un aménagement de qualité aux chasseurs. Des efforts pourraient également être faits au niveau du réseau routier afin d'améliorer l'accès de certaines zones de chasse.

5.1.3 Appliquer des modalités de chasse visant l'augmentation du cheptel d'originaux de la RFA

Il est clair que le cheptel d'originaux a un impact direct sur la qualité de chasse d'un secteur donné. La réserve faunique Ashuapmushuan possède une densité d'originaux intéressante lorsqu'on la compare au territoire libre l'entourant. Cependant, elle présente la plus faible densité lorsqu'on l'a compare aux autres réserve faunique du réseau Sépaq. L'augmentation du cheptel serait un intrant nécessaire à l'amélioration de la qualité de chasse offert par la réserve faunique.

5.1.4 Améliorer l'harmonisation des activités de prélèvement faunique entre la communauté de Mashteuiatsh et les clients de la réserve faunique

Pour assurer une chasse de qualité aux clients de la réserve faunique, il est impératif de mettre en place des mesures d'harmonisation claires qui assurent le bon déroulement des activités de chasse dans le respect de tous les utilisateurs de cette ressource. Un des objectifs du projet est de mettre en valeur la Première Nation dans le développement d'un produit de chasse avec guides de chasse autochtone. Il est évident que la pratique des activités de prélèvements fauniques de l'ensemble des membres de cette Première Nation doit considérer cet aspect et favoriser la réussite de la chasse sportive.

5.2 Sondage

Le sondage a permis de dresser un portrait de la clientèle du projet, de sa satisfaction à l'égard des services reçus et de l'expérience de chasse vécue. L'analyse des résultats permet de mettre en lumière certains aspects du produit de chasse guidée à améliorer tout en soulignant les éléments positifs.

Concernant les chasseurs, on remarque une provenance variée de la clientèle. Une proportion presque égale de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, Québec et Montréal. Malgré les résultats du sondage la clientèle, même si elle pratique la chasse depuis des années, était peu expérimentée. D'ailleurs, l'absence d'un site de tir pour pratiquer et ajuster les armes à feu a été soulevée comme un service manquant.

Au niveau des services offerts, on note que le service de guide en général était à la hauteur des attentes de la clientèle. Le sondage a permis de cibler des éléments à améliorer. Parmi ceux-ci notons entre autre le réseau routier pour certaine zone de chasse, ou encore les supports cartographiques. L'analyse approfondie des commentaires faits par la clientèle dresse une liste d'actions qui permettraient d'améliorer le produit de chasse guidée.

Au niveau de la réalité autochtone, on note que beaucoup de clients auraient aimé être d'avantage conscientisés à cette réalité et à leur culture. Il serait possible d'intégrer plus d'informations à ce sujet dans un contexte de chasse. Au niveau de l'expérience de chasse, on note également un nombre important de rencontres avec des autochtones lors du séjour de chasse. La présence d'un guide ilnu a cependant été appréciée de la part des clients et contribué à la qualité de l'expérience de chasse.

Il aurait par contre été intéressant d'obtenir des réponses d'autres chasseurs de la réserve faunique qui ne bénéficiaient pas du service de guide. Le formulaire avait été monté au départ afin de permettre une comparaison entre les chasseurs guidés et non guidés. Cependant, le formulaire n'a pas été distribué aux autres clients de la réserve faunique Ashuapmushuan dû à un problème d'ordre technique.

5.3 Faisabilité économique

Les données recueillies lors du projet d'expérimentation démontrent que l'approche appliquée demande des ajustements pour atteindre la rentabilité du produit de chasse guidée. Les pistes de solutions proposées suite l'expérimentation assure une réduction des dépenses tout en maintenant un niveau de qualité du service;

5.3.1 Appliquer l'échelle salariale et les conditions de travail de la Sépaq

L'application de l'échelle salariale et des conditions de travail qui prévalent à la Sépaq permettraient de bénéficier d'une réduction de la dépense au niveau salarial. Cependant, il est important de souligner que le salaire versé dans le cadre du projet est comparable au taux horaire qui se situe dans les derniers échelons de l'échelle salariale du guide de chasse et pêche dans les réserves fauniques.

5.3.2 Transport des guides à partir du site d'hébergement par la clientèle

En ce qui concerne les frais de déplacement, le produit en question dans l'analyse de faisabilité économique ne prévoit pas le transport de la clientèle. Le guide est déplacé par les clients à partir de leur site d'hébergement. Les données recueillies lors du projet donnent une idée de l'ajustement du coût à apporter pour inclure un service de transport au groupe de chasseurs.

5.3.3 Aménagement des mêmes zones pour quelques années

Le choix de zones prédéterminées pour offrir le service de guide aurait pour avantage d'amortir les coûts liés à l'aménagement dans le temps, mais également de bénéficier de ces aménagements tout au long d'une même saison de chasse contrairement à la situation lors du projet d'expérimentation. Par exemple, au lieu d'aménager cinq zones différentes pour six groupes répartis sur deux semaines, un choix des zones de chasse aurait limité leur nombre à trois diminuant du même coût les frais d'aménagement.

5.3.4 Créer une synergie entre les différents travaux terrain sur la RFA

De plus, la réserve faunique offre plusieurs autres produits de chasse et de pêche qui demandent des interventions sur le terrain tout au long de la saison. Le fait de créer une synergie entre les différentes opérations pourrait amener une diminution des frais de transport par exemple. Même au niveau de la main-d'œuvre, certains travaux d'aménagement ou bien de validation terrain pourraient être faits au travers des différentes tâches lorsque celles-ci sont fait à l'intérieur de zones de chasse ciblées par le service de guide.

6 Conclusion

À l'automne 2009, des forfaits de chasse avec guides autochtones ont été vendus par la réserve faunique Ashuapmushuan à six groupes durant la saison 2009. Afin d'atteindre les objectifs ciblés, une série d'actions ont été entreprises. D'abord, une description des qualifications pour les guides de chasse a été produite. À l'aide d'un sondage, la satisfaction des clients a été évaluée. Le suivi des coûts engendrés par le projet ont permis d'évaluer la faisabilité économique du produit. La publication des résultats permettra aux différents utilisateurs de cette ressource de bénéficier des résultats de l'expérience mener dans le cadre de ce projet.

Les objectifs spécifiques du projet sont les suivants;

- Évaluer la faisabilité économique de la mise en valeur des zones de chasse à l'original;
- Évaluer l'impact des investissements sur le taux de succès de chasse;
- Développer un produit de chasse à l'original utilisant un service de guide ilnu;
- Partager notre expérience aux gestionnaires de territoire faunique structurés.

L'expérimentation a permis de cibler un certain nombre d'actions favorisant la rentabilité d'un produit de chasse guidé dans la réserve faunique Ashuapmushuan. Malgré des résultats de chasse peu convaincants, la satisfaction de la clientèle ainsi que la qualité de l'expérience de chasse vécue démontre que la demande est présente pour le service de guide ilnu. D'ailleurs, à partir des données recueillies lors du projet entourant la chasse, la ressource et le territoire, des ajustements sont proposés afin d'améliorer les résultats du produit de chasse guidée. Les améliorations visent l'augmentation du taux de succès de chasse. Maintenir le service de guide ilnu en appliquant les recommandations assurerait l'amélioration du produit tout en maximisant les retombés du produit de chasse à l'original.

Projet 210-2322

Mise en valeur de l'activité de chasse à l'orignal

ANNEXE 1

**Sondage d'opinion concernant l'activité de chasse à l'orignal dans
la réserve faunique Ashuapmushuan et l'offre d'accompagnement
avec guide autochtone**

Sondage d'opinion concernant l'activité de chasse à l'original dans la réserve faunique Ashuapmushuan et l'offre d'accompagnement avec guide autochtone

Veillez prendre le temps nécessaire pour remplir le présent questionnaire (environ 10 à 15 minutes). Vos réponses permettront d'évaluer la satisfaction des chasseurs de la réserve faunique Ashuapmushuan (RFA) relativement aux produits de chasse avec guide offerts et aux services reçus au cours de la période de chasse au gros gibier à laquelle vous avez participé à l'automne 2009. Grâce à vos réponses, la réserve faunique aura des informations lui permettant d'orienter les futures actions à prendre afin d'améliorer les services offerts.

Le nouveau produit de chasse assisté d'un guide autochtone offert par la réserve faunique Ashuapmushuan est un projet pilote réalisé conjointement avec la forêt modèle du Lac-Saint-Jean et la RFA.

L'information recueillie au cours de cette enquête permettra de vérifier si le service de guide nouvellement offert et les autres services répondent adéquatement aux besoins des clients de la réserve faunique Ashuapmushuan.

Les chasseurs des groupes ayant eu recours à un guide autochtone sont fortement invités à participer à ce sondage. Les chasseurs n'ayant pas eu recours au service de guide autochtone ne sont pas tenus de remplir ce questionnaire. Toutefois, l'opinion de chaque chasseur est importante et si les chasseurs participent en grand nombre les résultats seront plus précis. Soyez assuré que le présent questionnaire est entièrement confidentiel :

- N'écrivez pas votre nom sur le questionnaire;
- Veuillez sceller votre questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe.

Par la suite, l'enveloppe sera ouverte par les membres de l'équipe qui effectueront la saisie des réponses que vous aurez fournies. Votre enveloppe sera ajoutée à d'autres; ainsi, il sera impossible d'identifier les répondants.

Le questionnaire devra être rempli et remis par les chasseurs à leur départ soit à la fin de leur dernière journée de chasse (s'ils entendent bien sûr rester jusqu'à ce moment).

Service aux clients

1. Avez-vous eu recours aux services de guide autochtones au cours de votre excursion de chasse?

Oui Non

Si vous répondez NON à la question 1 passé à la question 8

2. Êtes-vous satisfait du service de guide qui vous a été offert?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

3. Selon vous est-ce que l'assistance du guide autochtone a contribué à l'amélioration de votre expérience de chasse?

Oui Non Sinon pourquoi _____

4. Est-ce que l'accueil de votre guide était satisfaisant?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Commentaires : _____

5. Avez-vous trouvé que votre guide était suffisamment courtois?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Commentaires : _____

6. Considérez-vous que le comportement et l'attitude de votre guide étaient convenables?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Commentaires : _____

7. Avez-vous été conscientisé à la réalité autochtone par votre guide?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Commentaires : _____

8. Selon vous est-ce que les chemins d'accès étaient en quantité suffisante?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

9. Selon vous est-ce que les chemins d'accès étaient dans un état respectable?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

10. Est-ce que les dépliants d'information concernant les produits de chasse à l'original de la SEPAQ donnaient assez d'information?

Non Oui Précisez _____

11. Êtes-vous satisfait du type de carte qui vous est fourni pour vous orienter dans votre chasse?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Commentaires : _____

12. Dans quel type d'hébergement étiez-vous logé?

Chalet Camping

13. Le site d'hébergement utilisé était-il à votre goût?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

Expérience de chasse

14. Est-ce que votre groupe a abattu un orignal?

Oui Non

15. Considérez-vous que la chasse à l'orignal occupe une place importante dans votre vie?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

16. Pratiquez-vous d'autres chasses que celle à l'orignal?

Sauvagine Petite chasse
(lièvre, perdrix) Ours Trappe Autres

17. Est-ce que la camaraderie est importante pour vous au cours de votre excursion de chasse à l'orignal?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

18. Est-ce que de mettre vos habiletés de chasseur (traquer, caller, exercice physique, etc.) à l'épreuve est important pour vous?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

19. L'utilisation d'équipements de chasse (VTT, fusil, calleux, etc.) est-il une motivation pour venir à la chasse?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

20. Est-ce que de tirer de la carabine (pratiquer en arrivant au camp) fait partie de l'expérience de chasse à l'orignal?

Oui Non

21. Est-ce que d'avoir la chance de relaxer est un élément important de votre excursion de chasse?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

22. Les activités de plein air font telles habituellement parties de votre vie?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

23. Est-ce que la chasse à l'orignal est le seul moment où vous profitez du plein air?

Non Oui

24. Est-ce que la communion avec la nature est importante pour vous au cours de votre expérience de chasse à l'orignal?

Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

25. Est-ce que de récolter un orignal est votre principale motivation de pratiquer la chasse?

Oui Non

26. Êtes-vous satisfait de la qualité/prix du territoire mis à votre disposition?

Oui Non

27. Êtes-vous satisfait de l'aménagement qui a été fait sur votre site d'affût?

Oui Non

28. Quelle est la raison principale pour laquelle vous chassez l'original (cocher une seule case)?

- Camaraderie
- Être en famille
- Profiter d'une certaine forme de solitude
- Apprécier la nature (être à l'extérieur, faire du plein air, faire de l'observation, etc.)
- La viande pour des raisons *économiques*
- La viande pour des raisons *gastronomiques*
- Tuer un gros gibier

29. Avez-vous vu des indices de présence d'original (piste, brout (mangure), gratté, entendu, etc.)

Non Oui Précisez S.V.P. : _____

30. Avez-vous vu un ou des « bucks » (mâles) original? Combien?

Non Oui Précisez S.V.P. : _____

31. Avez-vous vu une ou des femelles original ou des veaux (♂ ou ♀)? Combien?

Non Oui Précisez S.V.P. : _____

32. Avez-vous eu une chance de tirer?

Non Oui

33. Avez-vous trouvé qu'il y avait trop de circulation dans votre zone de chasse?

Non Oui Commentaire _____

34. Quel type de circulation y avait-il sur votre zone de chasse?

Ramasseurs de bleuets

VTT

Autochtone

Ministère

Forestiers

Autres Préciser (S.V.P.) _____

35. Avez-vous rencontré d'autres chasseurs qui vous ont causé des problèmes?

Non

Oui

Précisez _____

36. D'après vous est-ce que la population d'orignal de la réserve faunique Ashuapmushuan est en bon état?

Oui

Non

Si non pourquoi
d'après vous _____

Caractéristique du chasseur

37. Depuis combien de temps pratiquez-vous la chasse à l'orignal?

5 ans et moins

6 à 10 ans

11 à 15 ans

16 à 20 ans

21 à 25 ans

26 ans et plus

38. Environ combien d'heures par jour avez-vous passées à chasser?

1-2

2-4

4-6

6-8

8 et +

39. Quel âge avez-vous?

- 15-24 25-34 35-44 45-54 55-64
 65 et +

40. Quelle distance approximative avez-vous parcourue pour venir chasser dans la réserve faunique Ashuapmushuan?

41. De quelle région administrative venez-vous?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bas-Saint-Laurent | <input type="checkbox"/> Saguenay–Lac-Saint-Jean | <input type="checkbox"/> Capitale-Nationale |
| <input type="checkbox"/> Mauricie | <input type="checkbox"/> Estrie | <input type="checkbox"/> Montréal |
| <input type="checkbox"/> Outaouais | <input type="checkbox"/> Abitibi-Témiscamingue | <input type="checkbox"/> Côte-Nord |
| <input type="checkbox"/> Nord-du-Québec | <input type="checkbox"/> Laval | <input type="checkbox"/> Chaudière-Appalaches |
| <input type="checkbox"/> Lanaudière | <input type="checkbox"/> Laurentides | <input type="checkbox"/> Montérégie |
| <input type="checkbox"/> Centre-du-Québec | <input type="checkbox"/> Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | |

42. Où se situe votre revenu annuel brut?

- Moins de 25 000 \$
 25 000 \$ - 49 999 \$
 50 000 \$ - 74 000 \$
 75 000 \$ - 99 999 \$
 100 000 \$ et plus

43. Quel type d'emploi occupez-vous?

- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Professionnel | <input type="checkbox"/> Manœuvre - journalier | <input type="checkbox"/> Technicien |
| <input type="checkbox"/> Ouvrier spécialisé | <input type="checkbox"/> Travailleur autonome | <input type="checkbox"/> Étudiant |
| <input type="checkbox"/> Retraité | <input type="checkbox"/> À la recherche d'emploi | |
| <input type="checkbox"/> Autres (précisez s.v.p.) | _____ | |

44. Votre forfait de chasse vous donne le choix de chasser le petit gibier, l'ours, l'original et de pêcher indiquez-nous votre priorité dans l'ordre (1-4)?

- () Petit gibier
- () Ours
- () Original
- () Pêche

45. En lien avec la question précédente, indiquez-nous le pourcentage de temps accordé aux activités suivantes?

- (%) Petit gibier
 - (%) Ours
 - (%) Original
 - (%) Pêche
- 100 %**

Appréciation générale

46. De façon générale êtes-vous satisfait de votre séjour de chasse?

- Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

47. Est-ce que le rapport qualité/prix de votre excursion était satisfaisant?

- Aucunement Légèrement Modérément Très Extrêmement

48. Seriez-vous prêt à vous réinscrire au forfait qui vous a été offert l'an prochain?

- Oui Non

49. Un forfait avec guide autochtone vous intéresserait-il (pour) l'an prochain?

- Oui Non

Projet 210-2322
Mise en valeur de l'activité
de chasse à l'orignal

ANNEXE 2

**Description des qualifications requises
pour les guides autochtones**

Le guide est le pilier de l'activité de chasse. C'est lui qui fait en sorte que l'expérience vécue est un succès ou un échec.

C'est pour cette raison qu'il est primordial de faire un choix éclairé des ressources de guide.

Il existe de nombreux documents qui définissent les qualifications que doivent avoir les guides de chasse. Afin de déterminer les qualités nécessaires aux guides de chasse, les qualités nécessaires ont été choisies et divisées en quatre sections : la formation professionnelle préalable, la formation obligatoire, les connaissances spécifiques et les qualités requises.

Qualifications requises

Formation professionnelle préalable

C'est à ce niveau que les connaissances de bases sont intégrées. La formation aide le guide à prendre des décisions tout au long du voyage de chasse et contribue à une expérience de chasse sécuritaire et réussie. Il existe de nombreuses formations reliées à l'environnement au Québec mais assez peu d'entre elles peuvent mener au métier de guide de chasse.

Il est aussi possible que, sur une base d'expérience, les qualifications requises par la formation académique ne soit pas nécessaire.

Protection et exploitation des territoires fauniques

Diplôme étude professionnelle (DEP)

(Le guide choisir, 2009)

Cette formation d'une durée de 1320 heures est donnée dans plusieurs cegeps du Québec. Elle permet aux étudiants d'acquérir des connaissances, des habiletés et des attitudes nécessaires pour patrouiller les régions désignées, assister des personnes égarées ou en danger, guider les chasseurs, pêcheurs et autres usagers, faire observer et appliquer les règles, informer, etc.

Guide de chasse et pêche

Attestation de formation professionnelle

(info route FPT, 2009)

La formation de Guide de chasse et pêche est donnée par le Centre de formation et d'extension en foresterie. Du mois d'avril au mois d'octobre, les étudiants apprennent différentes notions sur la pêche au saumon, la pêche en lac, la chasse à l'orignal, au chevreuil et à l'ours.

Techniques d'aménagement cynégétique et halieutique

Diplôme d'étude collégial (DEC)

(Cegep de Baie Comeau, 2006)

Les techniciens d'aménagement cynégétique et halieutique sont des spécialistes en aménagement et en gestion intégrée des ressources fauniques et de leurs habitats. Ils sont formés pour informer le public, assurer la conservation et l'exploitation rationnelle du milieu naturel, effectuer des inventaires et organiser des activités de chasse, de pêche, d'excursions en forêt et d'interprétation de la nature.

Formation obligatoire

Certaines qualifications sont obligatoires afin de respecter les normes dans le domaine.

Dans ce cas, quatre formations font parties de cette section :

- réanimation cardio-respiratoire (RCR)
- administration de premiers soins
- permis de possession et d'acquisition (PPA) ou l'équivalent pour les armes à feu
- certificat du chasseur.

Connaissances spécifiques

En plus de la formation de base en environnement, certaines formations sont disponibles et deviennent alors des compléments intéressants.

1. Carte de conducteur d'embarcations de plaisance

Depuis le 15 septembre 2009, il est obligatoire d'avoir la carte de conducteur d'embarcation de plaisance pour conduire un véhicule marin (transport canada, 2009). Pour obtenir cette certification, il faut réussir l'examen. Il est possible d'avoir les informations nécessaires sur le site internet : <http://www.examenbateau.com/>.

2. Survie et premiers soins en forêt

La formation de survie et premier soins en forêt est préférable pour le travail de guide en forêt. C'est une formation de quelques jours.

3. Cartes et boussoles

Cette formation est souvent donnée lors des formations préalables. Il est toujours pratique de savoir utiliser la carte et la boussole et ce, même avec l'avènement du GPS.

4. Entretien et réparation de l'équipement de chasse

Savoir entretenir et réparer l'équipement est un atout considérable et permet d'éviter des problématiques sur le terrain, ainsi que des frustrations des clients.

5. Techniques de chasse

Plusieurs guides de chasse bien connus donnent aussi des formations et diffusent des DVD sur les techniques de chasse. Certains conseils et visionnements peuvent être appréciés lors de l'expérience de chasse.

6. Conduite, réparation, entretien de véhicules

7. GPS

L'utilisation d'un GPS facilite le travail sur le terrain. Il faut savoir bien manipuler et connaître les ressources qu'un tel outil peut apporter.

8. Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

Puisque le matériel terrain peut parfois être dangereux (essence, propane), il est préférable d'avoir une formation sur le système d'information sur les matières dangereuses.

9. Manipulation des aliments en toute sécurité

Les normes de sécurité et de salubrité sont importantes en ce qui concerne l'alimentation. Puisque les animaux abattus seront consommés, la manipulation doit être faite en toute sécurité. Des connaissances supplémentaires en ce sens sont appréciées.

10. Éviscération et préparation du gibier sur place

Qualités requises

1. Professionnalisme

En plus des compétences professionnelles, l'attitude est un élément primordial à considérer, surtout lorsque l'emploi concerne le public.

- Montrer son engagement envers l'industrie de la chasse

Il faut être fier de son métier et de l'activité de chasse. Une implication envers les organisations régionales est un bon exemple de fierté. Il faut aussi reconnaître les impacts positifs de la chasse : apport de revenus importants, d'emplois, met de l'avant les traditions et le respect de la nature et aide à la conservation de la faune.

- Décrire une attitude positive

L'attitude positive fait toute la différence dans l'expérience vécue du client. Il faut se montrer énergique, enthousiaste, optimiste, estimable, ouvert aux nouvelles idées, facile d'approche et aimable.

- Faire preuve d'une attitude professionnelle

Le professionnalisme est preuve de confiance et de respect. Malgré tout ce qui peut survenir, il faut savoir rester professionnel. Cela signifie qu'il faut obéir à un code d'éthique acceptable, respecter les lois et règlements, se perfectionner dans ses techniques et faire preuve de tact et de discrétion. Le respect de l'environnement mais surtout de l'animal permet de communiquer aux clients de bonnes valeurs.

De plus, il faut se conformer aux directives concernant la consommation d'alcool et de drogues au travail. Il ne faut jamais être affaibli par l'effet d'alcool ou de drogues au travail, mais il faut aussi informer les clients de la conduite à suivre en matière de consommation d'alcool ou de drogues.

- Soigner son hygiène corporelle et son apparence

Même si cet élément peut sembler impertinent dans ce cadre de travail, certaines règles d'hygiène de base doivent être respectées. Se brosser les dents et réparer les vêtements brisés sont des exemples d'hygiène à respecter.

2. Capacité à gérer le stress

Le stress est un facteur pouvant réduire la satisfaction du client et provoque souvent des réactions négatives partout dans l'entourage. Il faut savoir diminuer le stress personnel par une bonne organisation et une adaptation du rythme de travail, mais aussi réduire le stress des clients à son minimum. Des techniques de communications peuvent être utilisées.

3. Bon communicateur

Certaines règles de base en communication sont à suivre lors de travail en public.

- savoir communiquer l'information efficacement

Il est parfois difficile de se faire comprendre correctement et d'être certain que notre interlocuteur a bien saisi le message. En tant que guide de chasse, cet élément est très important puisqu'il en est de la sécurité du groupe. Plusieurs techniques peuvent être utilisées : parler clairement et naturellement, choisir des mots adaptés à notre interlocuteur, adopter un débit acceptable, s'assurer que le message est bien compris et faire de l'humour. Il faut aussi utiliser quelques trucs non verbaux ; établir un contact visuel, sourire, se tenir à une distance raisonnable de l'interlocuteur, employer des gestes et utiliser du matériel pour améliorer la compréhension.

- savoir écouter de manière efficace

Cela signifie qu'il faut démontrer un intérêt, écouter sans interrompre, garder l'esprit ouvert et réagir à ce qui a été dit.

- S'adapter à son client

L'endroit d'où proviennent le client et sa langue sont des éléments importants à considérer. Il faut être à l'aise dans sa langue, utiliser d'autres moyens pour se faire comprendre si nécessaire mais surtout, être sensible aux différences culturelles. Par exemple, le regard dans les yeux ou la proximité peuvent être des éléments inacceptables pour certaines cultures.

- Savoir se comporter avec les autres utilisateurs

Afin de prévenir les conflits et d'améliorer les relations dans le milieu, le guide doit connaître les autres utilisateurs du territoire. Les pêcheurs, chasseurs, autochtones, chercheurs, industries, résidants, touristes et amateurs de plein air fréquentent aussi la forêt. Sans nécessairement avoir de conflits avec l'activité de chasse, certains utilisateurs peuvent avoir des conflits entre eux sur le même territoire. Il faut réduire les risques de confrontations et savoir comment intervenir en cas de problèmes.

4. À l'aise avec les outils de télécommunication

Il faut bien connaître les outils de télécommunication tels que le téléphone cellulaire, le radiotéléphone et le talkie-walkie. Ces outils permettent de faciliter les liens avec l'employeur et les clients.

5. Aimer la nature

6. Être intéressée par la faune et l'environnement

Un guide qui n'est pas intéressé par la faune ne rendra pas ses clients intéressés et ne respectera pas l'environnement dans lequel il travail.

7. Être sociable et dynamique

Une bonne réputation est très difficile à créer mais facile à détruire. Ce sont les clients qui deviennent les portes paroles de l'entreprise. Les bons rapports sont alors la clé du succès. La première impression donne souvent l'orientation pour la suite du séjour. Il faut aussi démontrer de l'intérêt à l'égard des clients. Le fait d'expliquer les règles locales, les tabous mais aussi les traditions et coutumes permet au client de se sentir à l'aise et évite les conflits potentiels.

Il faut être sensible aux besoins et limites des clients. Chaque personne est différente et possède des besoins différents. Certains clients ont besoins d'être rassurés plus que d'autres, d'être encouragés. Enfin, si des plaintes surviennent, il faut savoir les écouter, être impartial et choisir des solutions à mettre en place.

8. Faire preuve de civisme, de discipline et d'honnêteté

La gestion du temps facilite les rapports avec les clients. L'horaire doit être bien planifié et suivi, mais surtout communiqué aux clients.

9. Aimer travailler à l'extérieur

L'essentiel du travail se fait en nature. Cet environnement est souvent difficile et montre des conditions changeantes. Travailler dans un milieu que l'on aime est important.

10. Avoir une bonne condition physique

Le travail de guide est très exigeant physiquement. Il faut être capable de transporter des charges, de marcher de longues journées et de travailler de longues journées.

11. Avoir un bon jugement, être autonome, débrouillard et responsable

- La faune sauvage

Il faut savoir éviter les dangers potentiels dans l'environnement. La présence d'ours, d'animaux blessés et de maladies peuvent être des problèmes. Il faut identifier les problèmes potentiels et se préparer à y faire face. Encore plus important, les clients doivent être informés de ses dangers et des réactions à adopter.

- Les conditions climatiques

Une mauvaise préparation à la météorologie peut aussi devenir un problème de sécurité. Il faut se familiariser avec les conditions de la région mais aussi déterminer les dangers particuliers pouvant survenir. Des pluies ou des vents forts peuvent bloquer des chemins et briser des infrastructures. Il faut s'informer sur la météo, s'habiller convenablement et être attentif aux changements de conditions climatiques. Il faut aussi assurer un confort au client et les rassurer en cas de problématiques météo.

- L'équipement

Autant pour les infrastructures que pour l'équipement, il faut assurer le tout fonctionnel et en bon état. Les règles et lois doivent être respectées en tout temps. Pour l'essence, des précautions doivent être prises, autant pour l'entreposage, le transport et que pour l'utilisation. Les déplacements doivent être faits de façon sécuritaire. Il faut suivre l'horaire et le parcours le plus possible et élaborer un plan d'urgence. La trousse de survie doit être complète et fonctionnelle.

12. Être prêt à agir en cas d'urgence

Bien que les formations suivies répondent au besoin de secourisme, il faut aussi connaître les procédures prévues par l'employeur en cas de situations d'urgence. Il faut connaître les moyens d'actions possibles et donner les premiers soins nécessaires.

13. Avoir le sens de l'observation et de l'orientation

Le sens de l'observation est une qualité recherchée pour détecter les signes de présence du gibier.

14. Avoir un bon esprit d'équipe

Le guide n'est pas un dictateur. C'est lui qui doit faire participer les gens et les faire sentir en équipe. Pour ce faire, il doit sans aucun doute avoir un bon esprit d'équipe.

Des qualités de communicateur spécialisées

Les guides ci nécessaires font face à des difficultés supplémentaires : les médisances sur les autochtones et leurs pratiques.

Pour faciliter les communications et réduire les incompréhensions, les guides de chasse devront suivre une formation de communication basée essentiellement sur trois aspects :

1. Approche client

L'accueil, le service, la courtoisie; les détails de l'approche client font toute la différence sur l'expérience vécue.

2. Gestion de conflit

Tel qu'énoncé précédemment, des conflits peuvent survenir entre les utilisateurs de la forêt. Il faut savoir y remédier, tempérer les comportements et connaître les mots justes à dire.

3. Changer les mentalités

Puisque le contexte dans lequel ce projet se déroule, un objectif important est de défaire les mythes en lien avec les autochtones. Ces mythes sont bien enracinés chez certains membres de la population, particulièrement en ce qui concerne la chasse. Il faut savoir comment réagir à des accusations fautive et mener les gens vers la compréhension et l'écoute.

Il existe certaines formations au Québec sur l'approche client. Voici quelques entreprises offrant la formation « Approche client »

Le Conseil Québécois des Ressources Humaines en Tourisme donne des formations sur l'approche client. D'une durée de 7h, la formation coûte 149 \$ par participant (CQRHT, 2004). Le syllabus de la formation se retrouve à l'annexe 2.

Le Service professionnel de formation Socrate offre aussi une formation sur l'approche client (Socrate, 2009). Voir annexe 3 pour un résumé de la formation. Par contre, cette formation semble se donner uniquement à Montréal. Les tarifs sont de 990 \$ par personnes pour deux jours de formations.

Le Groupe Conseil CFC offre aussi une formation sur l'approche client et le service à la clientèle. La formation dure 2 jours et est donnée uniquement aux entreprises. Les frais sont variés de 2000 à 2500 \$ par jour. Les coûts n'incluent pas les frais de déplacement et le matériel (conversation téléphonique avec Mme Paquette de l'entreprise). Le programme offert se retrouve l'annexe 4 (groupe conseil CFC, 2008).

Pour ce qui est d'une formation sur la gestion de conflit et sur le changement des mentalités, il n'existe pas d'endroit au Québec qui donne cette formation. Il est fort probable que la formation se donne dans le cadre de formations professionnelles. Une firme de communication a établi un programme spécialisé pour répondre à notre besoin.

Finalement, une firme de la région nommée « Réso » a fait une offre intéressante regroupant les formations demandées. Les informations sont en annexe 5.

Bibliographie

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT),. Normes de compétence nationales pour l'industrie canadienne du tourisme; Guide de chasse. 2^e édition. 50 p.

AFQM, 2009

http://www.afqm.org/metiers/recro_guide_chasse.html

site visité août 2009

Breton, Michel, 2009. Formation 2009

<http://www.michelbretonguide.com/formations.php>

site visité août 2009

Cégep de Baie Comeau, 2006

<http://www.cegep-baie-comeau.qc.ca/tach-145.b0.html>

site visité août 2009

CQRHT, 2004 Série approche client

<http://www.cqrht.qc.ca/CQRHTWeb/fr/public/commun/ateliers/contenu/approcheclient.jsp#employes>

Site visité août 2009

Duchesnay,

<http://www.cscapitale.qc.ca/Duchesnay/petf.html>

site visité août 2009

Groupe Conseil CFC, 2008. Approche client et service à la clientèle

<http://www.groupecfc.com/fr-CA/Formations/FicheFormation.aspx?InfoID=857&CatID=236>

site visité août 2009

Info route FPT, 2009

<http://www.cscapitale.qc.ca/Duchesnay/petf.html>

site visité août 2009

Les guides choisir, 2009

http://ch.monemploi.com/sec_pro/P/75Protectionetexploitationdeter.html

site visité août 2009

Socrate, 2009. Formation approche client

<http://www.socrateformation.com/francais/Raffinez-vos-relations-et-optimisez-votre-approche-client.html>

site visité août 2009

Transport Canada, 2009

http://www.tc.gc.ca/securitemaritime/desn/bsn/documents/documents_conducteur.htm

site visité août 2009

Annexe 1. Liste des qualifications requises pour être guide de chasse

Qualifications requises

Formation préalable

- Protection et exploitation des territoires fauniques
- Guide de chasse et pêche
- Techniques d'aménagement cynégétique et halieutique

Formation obligatoire

- réanimation cardio-respiratoire (RCR)
- administration de premiers soins
- permis de possession et d'acquisition (PPA) ou l'équivalent pour les armes à feu
- certificat du chasseur.

Connaissances spécifiques

- Carte de conducteur d'embarcations de plaisance
- Survie et premiers soins en forêt
- Cartes et boussoles
- Entretien et réparation de l'équipement de chasse
- Techniques de chasse
- Conduite, réparation, entretien de véhicules
- GPS
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- Manipulation des aliments en toute sécurité
- Éviscération et préparation du gibier sur place
- Les cartes écoforestières (Breton, 2009)
- Analyse du rut (Breton, 2009)

Qualités requises

- Professionnalisme
- Capacité à gérer le stress
- Bon communicateur
- À l'aise avec les outils de télécommunication
- Aimer la nature
- être intéressée par la faune et l'environnement
- être sociable et dynamique
- faire preuve de civisme, de discipline et d'honnêteté
- aimer travailler à l'extérieur
- Avoir une bonne condition physique

- avoir un bon jugement, être autonome, débrouillard et responsable
- être prêt à agir en cas d'urgence
- avoir le sens de l'observation et de l'orientation
- avoir un bon esprit d'équipe

Des qualités de communicateur spécialisées

- Approche client
- Gestion de conflit
- Changer les mentalités



SYLLABUS DE COURS

CLIENT PLUS, LE DÉFI QUOTIDIEN DE L'APPROCHE CLIENT

But visé par l'atelier

Cet atelier de perfectionnement a pour but d'habiller les participants à initier (ou à poursuivre) une démarche d'amélioration continue de l'approche client dans une entreprise touristique.

Objectifs d'apprentissage

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de:

- ✓ présenter sommairement l'industrie touristique;
- ✓ préciser les composantes d'une expérience client séduisante;
- ✓ expliquer l'importance de leur contribution personnelle dans la réussite de l'expérience client;
- ✓ reconnaître les comportements professionnels attendus des clients et de choisir au moins un comportement professionnel à améliorer;
- ✓ nommer les étapes qui mènent à la promotion ou à la vente d'un produit ou d'un service;
- ✓ appliquer une technique pour préciser les besoins du client;
- ✓ qualifier le niveau d'insatisfaction d'un client dans une situation difficile;
- ✓ appliquer une technique de gestion des situations difficiles : GÉRER
- ✓ préciser ses forces et celles de ses collègues en approche client;
- ✓ définir les caractéristiques d'une équipe d'excellence;
- ✓ expliquer leurs rôles et responsabilités dans une entreprise touristique;
- ✓ déterminer différentes actions qui leur serviront à leur retour en entreprise;
- ✓ formuler un engagement personnel qui aura un impact sur l'expérience client dans leur entreprise.

Informations techniques

Cet atelier est disponible en **français** et en **anglais**.

Ampleur du groupe :	10 à 18 participants
Durée de l'atelier :	7 heures (1 journée)
Prix :	149,00 \$/participant (taxes non incluses)
Modalités d'organisation :	Salle bien éclairée et ventilée, disposition des tables en U Rétroprojecteur Écran Téléviseur Magnétoscope ou DVD Tableau à feuilles mobiles et crayons feutres

L'approche client

- Les étapes de l'approche client
- La qualification des besoins du client

Les situations difficiles

- La technique G-É-R-E-R
- Jeux de rôle

Module 3 MOI ET MON ÉQUIPE

- Questionnaire– mes forces en approche client
- L'équipe d'excellence

Module 4 MOI ET MON ENTREPRISE / MON SUPERVISEUR

- Mon rôle et mes responsabilités
- Mon plan d'action
- Mon engagement personnel

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 300, Longueuil (Québec) J4N 1L7

☎ (450) 651-1099 ☎ (450) 651-1567 • www.cqrht.qc.ca • info@cqrht.qc.ca

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique du Québec

Annexe 3. Formation approche client de Socrate

Mise en situation :

Plusieurs raisons sont en cause lors d'insatisfactions clients ou de mauvaise interprétation dans nos communications verbales avec eux, que ce soit les incompréhensions des différents types de clientèle, la diversité des générations et cultures, les attentes mal comprises et plus encore.

Description

⊙ **Défis et problématiques:**

- Incompréhension sur l'attente du client
- Communication mal reçue, transmise ou interprétée
- Manque de respect
- Manque de constance
- Manque d'écoute empathique
- Lacune d'implication et de motivation
- Lacune de sa prestance corporelle

Lorsque ces défis quotidiens apparaissent en entreprise, il en résulte des problématiques dans l'approche client néfaste aux objectifs de l'entreprise.

⊙ **Objectifs:**

- Donner au participant les éléments de compréhension sur la diversité et différence entre chaque client, qu'elle soit intergénérationnelle, interculturelle ou autres pour bien profiler celui-ci. (comprendre)
- Amener suite à cette nouvelle intelligence acquise le participant à une méthode de communication adaptative, différente en harmonie avec le besoin du client et valeurs corporatives. (vouloir)
- Transmettre des alternatives et techniques de communication dans la gestion de la relation client, dans le respect des attentes de celui-ci. (faire).

⊙ **Contenu de la journée :**

- *Profil du client* : Les générations et cultures actives, influences et caractéristiques
- *S'adapter* selon le profil pour assurer la satisfaction du client avec la bonne attitude et en utilisant nos aptitudes
- Les *attitudes* et bons comportements à prendre et *aptitudes à développer*
- La communication verbale et corporelle
- Comment s'assurer de finaliser avec la satisfaction du client
- *Les points de ruptures* : À ne pas faire

- Outils de conciliation en cas d'insatisfaction

🕒 **Reconnaissance et résultat :**

Le participant aura suite à la formation les méthodes pour adapter son approche selon le profil du client, lui donnant ainsi tous les outils pour satisfaire ses attentes.

Description des outils et de l'équipement fournis :

Manuel de formation, approche interactive, atelier et questionnaire

Annexe 4. Formation approche client offerte par Groupe Conseil CFC

BUT

Parfaire ses habiletés pour interagir avec éthique, aisance et découvrir le plaisir de satisfaire et de fidéliser ses clients externes et internes.

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- Comprendre l'impact et l'importance de son rôle auprès des clients.
- Réviser le protocole de service au client (au téléphone ou en personne)
- Optimiser la communication pour garder la maîtrise du contact et mieux accompagner les clients.
- Désamorcer les réactions émotives de ses clients.
- Transformer les situations difficiles en défis réalisables.

DÉROULEMENT

Exposés théoriques (40 %); ateliers (60 %).

ÉLÉMENTS DE CONTENU

Jour I

- Le lien client-fournisseur
 - Notion de clients internes et externes
 - Impact et importance de son rôle
- La qualité de service : une question d'attitude
 - Un élément concurrentiel
 - Les comportements gagnants
- Le protocole téléphonique et en personne
 - L'accueil
 - La découverte des besoins
 - La fermeture du contact
- Première étape : valider ses façons de faire
 - Les techniques de communication
 - Savoir écouter
 - Garder le contrôle du contact : savoir questionner, reformuler et interrompre
 - Le pouvoir du langage non verbal : le décoder, l'utiliser, se synchroniser
 - Le langage positif et la formulation courtoise

- Développer et démontrer de l'empathie, du respect et du non-jugement
- La maîtrise de la gestion de soi
- Exercices pratiques de mise en situation

Jour II

- Deuxième étape : gérer les situations délicates
 - Les stratégies de gestion des situations délicates
 - Savoir dire non
 - Annoncer une mauvaise nouvelle
 - Comprendre et gérer les émotions de son client
 - Désamorcer la colère
 - Les quatre techniques de coopération
 - Comment éviter l'escalade
 - Gérer la déception
 - Gérer les perceptions
 - Accueillir les plaintes
 - Les styles de clients et la stratégie efficace à utiliser : les négatifs, les agressifs, les pressés, les insistants, etc.
 - Exercices pratiques d'intégration : mise en situation
- Plan d'amélioration de mon contact client



Service professionnel

RÉSO Formation

Formation de groupe sur mesure en milieu de travail

<i>Étape 1</i> L'APPROCHE CLIENT	Durée 6 heures
Plan de formation <ul style="list-style-type: none">◦ Les priorités de la fonction versus les priorités personnelles◦ QUI sont vos clients et quelles sont leurs attentes?◦ Empathie et sympathie◦ L'effet miroir◦ La première et la dernière impression◦ Servir notre client◦ Les erreurs à éviter◦ Les situations et les clients difficiles◦ Les coups de ♥, les WOW!◦ Le pouvoir des mots◦ L'échelle de satisfaction◦ Les types de comportements - clients◦ Conclusion et plan d'action	
Calendrier :	À confirmer, au choix du client
Horaire :	À confirmer, au choix du client
Formatrice :	M ^{me} Dominique Gravel
Participants :	Idéalement, un maximum de 12 participants par groupe
Endroit :	Dans votre milieu de travail

RÉSO Formation

Formation de groupe sur mesure en milieu de travail

<i>Étape 2</i> LA GESTION DES CONFLITS	Durée 4 heures
Plan de formation <ul style="list-style-type: none">◦ Climats favorables aux conflits◦ Différents types de conflits◦ Attitudes face aux conflits◦ Styles de gestion de conflit◦ Gérer un conflit « étape par étape »◦ Négocier autour d'un conflit◦ Être chef d'équipe en gestion de conflit◦ Être médiateur en gestion de conflit◦ Composer avec la colère des autres◦ Désamorcer une crise◦ Après la crise ...◦ Conclusion et plan d'action	
Calendrier :	À confirmer, au choix du client
Horaire :	À confirmer, au choix du client
Formatrice :	M ^{me} Dominique Gravel
Participants :	Idéalement, un maximum de 12 participants par groupe
Endroit :	Dans votre milieu de travail

<i>Étape 3</i> CHANGEMENT DES MENTALITÉS	Durée 4 heures
<p>Programme de l'atelier</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Principes de base de la communication (30 minutes) <ul style="list-style-type: none"> • Le processus de communication • L'art de s'affirmer • Les qualités d'un bon émetteur • L'écoute active • La rétroaction • Le langage du corps ◦ Animation de l'atelier interactif (3,5 heures) <ul style="list-style-type: none"> • Discussion de groupe dans le but de trouver des réponses pour ainsi démythifier et neutraliser les préjugés et finalement changer les mentalités. 	
Calendrier :	À confirmer, au choix du client
Horaire :	À confirmer, au choix du client
Formatrice :	M ^{me} Dominique Gravel
Participants :	Idéalement, un maximum de 12 participants par groupe
Endroit :	Dans votre milieu de travail

Resource spécialisée



M^{me} Dominique Gravel est spécialisée en conception et diffusion de formation sur mesure auprès des entreprises et organisations publiques. Ses domaines d'expertises : communication en milieu de travail, animation de réunions, gestion de personnel, gestion du temps et des priorités, gestion de conflits, santé et sécurité au travail, environnement, norme ISO, mentorat, relations humaines et formation des formateurs. Elle est reconnue pour sa créativité, son approche respectueuse et son professionnalisme. De plus, elle possède une capacité d'adaptation et d'analyse en situation de changement rapide.

Honoraires professionnels

DÉTAILS	PRIX
L'APPROCHE CLIENT (Formation / 6 heures)	570,00 \$
LA GESTION DES CONFLITS (Formation / 4 heures)	380,00 \$
CHANGEMENT DES MENTALITÉS (Préparation / 1 heure)	95,00 \$
CHANGEMENT DES MENTALITÉS (Animation de l'atelier / 4 heures)	380,00 \$

MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE	PRIX
Portfolio personnalisé (prix unitaire)	17,00 \$
Rubrique supplémentaire (prix unitaire)	7,00 \$

FRAIS DE DÉPLACEMENT	PRIX
152 km X 0,45 \$ (prix pour un déplacement)	68,40 \$

- Un portfolio ou une rubrique par participant.
- Formation admissible à la loi 90 (Loi sur les compétences).
- Possibilité d'aide financière auprès d'Emploi-Québec, à vérifier.

Emploi-Québec a bonifié son programme de formation de la main-d'œuvre.

Bonification de la Mesure de formation de la main-d'œuvre qui consiste à subventionner des projets de formation en entreprise pour améliorer les compétences du personnel et contribuer à son maintien en emploi. À partir du 1^{er} avril 2009, Emploi-Québec augmente sa contribution maximale aux projets de formation financés, la faisant passer de 50 % à 75 % pour les projets approuvés d'ici le 1^{er} janvier 2011. De plus, le salaire maximal qui peut être remboursé aux entreprises sera haussé à 20 \$ l'heure.

<http://emploi Quebec.net/pacte-emploi-plus/entreprises/index.asp>

Karine Cloutier
résO

Responsable de la formation
Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean

*Notre approche est axée sur la valorisation de la personne
et l'apprentissage par le plaisir!*