

RAPPORT DU PROJET 00 39BJ4

ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES VISITEURS

A LA RESERVE NATIONALE DE FAUNE DE CAP-TOURMENTE.

PAR LA DIRECTRICE

LOUISE RICHARD

ET LES EMPLOYES

CHANTAL BOILY

NATALIE CAMIRE

LUCIE GARNEAU

SOPHIE LACHANCE

CAP TOURMENTE, ST-JOACHIM

Septembre 1984

QH
77
.C3
R52

TABLE DES MATIERES

pages.

Introduction..... 1

Rapport du projet.....2 à 5.

Statistiques du Centre d' interprétation6 à 15.

Statistiques de la Maison de la Chasse.....16 à 25.

Distribution de pamphlets.....26.

Rapport d'enquêtes..... 27 à 34.



QH
77
.C3
R52

INTRODUCTION

Le projet accueil orientation et information à la réserve nationale de faune Cap Tourmente a opéré entre le 14 mai et le 7 septembre 1984.

Malgré le retard dans l'engagement de la directrice, on peut considérer l'opération comme une réussite, autant sur le plan travail (mandat) qu'au niveau du fonctionnement.

A l'intérieur des cadres du projet et des exigences de la fonction, nous avons pu vivre une expérience de travail des plus enrichissante et vivre un véritable esprit d'équipe.

Chacune à sa manière et selon les critères de l'emploi a su faire valoir ces capacités et son professionnalisme.

Ce document en plus de contenir diverses informations sur le projet en tant que tel, renferment plusieurs autres éléments comme:

- l'entrée en fonction
- les recommandations
- les activités
- les suggestions
- le rapport d'enquête
- les statistiques maison de la chasse et Centre d'interprétation
- rapport financier

Nous souhaitons donc que ce document soit mis à la disposition du futur projet et qu'il représente de façon bien informelle l'ensemble du travail et de l'enthousiasme vécus à Cap Tourmente lors du projet été 1984.

RAPPORT DU PROJET

A) Entrée en fonction

Le projet a débuté le 14 mai 1984. L'engagement de la directrice et des employées a eu lieu le même jour. Donc aucune formation pour la directrice qui heureusement, avait déjà travaillé sur le projet de 1983. Elle a pu fournir avec satisfaction la formation nécessaire aux employées, c'est-à-dire:

- Accueil
- Familiarisation avec la réserve, ses services et ses activités
- Prendre contact avec le travail à accomplir et les responsabilités inhérentes à celui-ci
- Acquérir les connaissances nécessaires à la réalisation du travail

Le travail avec le public s'est mis en branle le 26 mai avec l'ouverture de l'exposition de la maison de la chasse et le début de l'accueil au centre d'interprétation par le personnel de l'accueil. Nous avons aussi offert le service d'une visite guidée supplémentaire à partir du 29 juin, date correspondant à l'ouverture de la nouvelle salle d'exposition de la maison de la chasse (traitant de l'historique de la maison).

B) Recommandations

Le directeur du projet devrait entrer en fonction deux (2) semaines avant les employés afin d'avoir plus de temps pour se familiariser avec le travail et préparer une session de formation plus efficace. En début de projet, le personnel de la réserve pourrait seconder en temps opportun le directeur afin que celui-ci puisse faire les déplacements nécessaires à sa formation comptable et à la mise en fonction administrative du projet.

Signalons à ce sujet que le directeur doit effectuer (avec l'aide de son parrain de projet) des emprunts au début et en fin de projet. Le retard dans les délais

de versements est assez considérable pour nuire à la bonne marche du projet. On doit donc contracter un emprunt à la Caisse Populaire de St-Joachim représentant les dépenses d'un mois et demi.

Lors de l'entrevue et de l'engagement le directeur employeur doit faire savoir aux futurs employés qu'ils auront à se déplacer (à leurs frais) sur la réserve, (entre le Centre d'interprétation et la maison de la chasse). Le chemin n'étant pas pavé, les voitures se détériorent à l'usure. La distance à parcourir représente 1.5 kilomètre, ce qui totalise dans une journée, 3 kilomètres. A pied, la distance représente 20 minutes de marche, ce qui entrave le respect des heures de dîner. D'une chose l'une, ou l'employé utilise sa voiture (s'il en possède une) avec les inconvénients que l'on connaît, ou il empute sur son heure de dîner. L'idéal serait que le S.C.F. prenne sous sa responsabilité, le transport des étudiants. Pour le projet été 1984, la directrice employeuse a tenté de dédommager les employées en payant une petite partie des dépenses d'essence.

C) Activités

Toutes les activités prévues initialement au projet ont pu être réalisées soit:

- 1) Accueillir et informer les visiteurs sur la nature et les activités qui se déroulent à la réserve nationale de Faune Cap Tourmente et les orienter vers les services disponibles. L'accueil et l'information se sont faites au Centre d'interprétation faunique et à la Maison de la Chasse au Cap Tourmente.
- 2) Distribuer selon une procédure établie, la documentation pertinente (dépliants, brochures, etc ...)
- 3) Colliger, compiler et analyser les statistiques de fréquentation. Fournir des rapports journaliers hebdomadaires, mensuels, fabrication de tableaux statistiques.

- 4) Effectuer une enquête d'évaluation de la compréhension de la signalisation dédiée aux visiteurs. La nature de cette évaluation et les normes ont été déterminées par le responsable du programmation d'interprétation.
- 5) Distribution de documents publicitaires aux kiosques touristiques et autres endroits sur la Côte de Beaupré.
- 6) Visite guidée de la Maison de la Chasse.
- 7) Tenir à jour un livre de visites (signatures et adresses).
- 8) Nettoyer, décorer et aménager en fonction des besoins les deux (2) sites de visite.
- 9) Tenue de livres, administration, feuille de route, horaires, réservations, encadrement des employées, rapports mensuels.
- 10) Rédiger un rapport détaillé concernant le projet.
- 11) Rapport financier du projet.
- 12) Montage et fabrication d'une bibliothèque des publications d'environnement Canada avec inventaire.
- 13) Traduction de textes (exposition de la maison de la Chasse).
- 14) Participation à la campagne de promotion des activités estivales à la R.N.F.C.T.
- 15) Fabrication de nouveaux terrariums.
- 16) Participation aux scéances de formation, relativement à la nouvelle salle l'exposition de la Maison de la Chasse, traitant de l'historique de la maison.

- 17) Visite guidée de l'exposition historique.
- 18) Etre à l'écoute et noter les suggestions de nos visiteurs.
- 19) Détecter et signaler tous bris d'appareils ou toutes autres défauts à l'intérieur des bâtiments.
- 20) Compiler et colliger les observations de faucons pèlerins.
- 21) Exprimer et suggérer ses idées aux responsables de l'interprétation sur toutes améliorations réalisables aux deux (2) sites de visite.

E) Exemples de suggestions:

- Laisser en permanence un guide des oiseaux au Centre d'interprétation (demande des visiteurs).
- Installer dans le stationnement un support à bicyclettes (suggestion: - employée)
- Installer un cadre avec photo du Casse-tête réussi, au dessus du module à casse-tête (suggestion - employée)
- Informer le public que les clubs de chasse privés ont joué un rôle de précurseurs au niveau de la protection de la grande oie blanche, plus particulièrement à Cap Tourmente. (suggestion - visiteuse)
- Améliorer les renseignements routiers concernant l'emplacement de la réserve à l'extérieur des limites de Cap Tourmente. (suggestion - visiteur)

Fréquentation journalière - Centre d'interprétation

DATE	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT
1	60	71	151	131
2	55	62	123	116
3	46	185	87	86
4	86	74	62	144
5	86	126	69	176
6	358	30	105	80
7	81	36	76	160
8	55	47	219	183
9	25	49	74	108
10	59	173	138	58
11	107	53	140	76
12	99	102	99	207
13	192	16	80	81
14	46	10	89	79
15	174	36	140	98
16	65	99	95	78
17	38	109	133	122
18	111	20	144	118
19	79	17	114	401
20	286	52	171	143
21	130	25	91	76
22	46	31	252	115
23	28	198	50	71
24	38	292	206	108
25	74	104	189	67
26	58	74	110	209
27	207	194	113	47
28	36	56	131	44
29	88	90	156	37
30	61	71	120	39
31	80	--	84	70
<u>TOTAL:</u>	2954	2502	5811	3528

FREQUENTATION HEBDOMADAIRE - CENTRE D'INTERPRETATION

DATES	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT
1er-7	772	584	673	893
8-14	583	450	839	792
15-21	883	358	888	1036
22-28	487	949	1051	661
29-31	229	161	360	146
<u>TOTAL:</u>	2954	2502	3811	3528

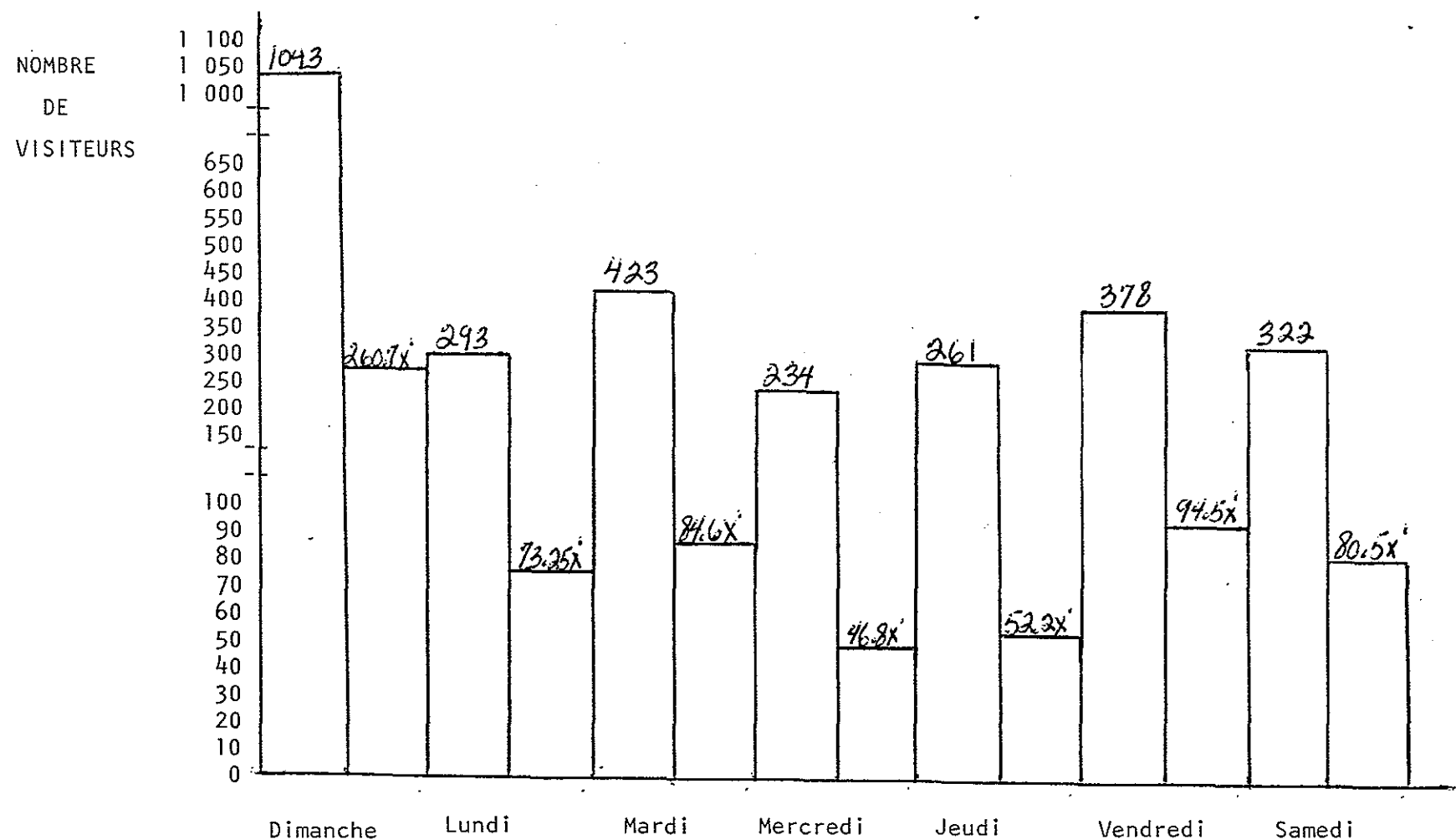


FIGURE 1.1 Représentation par rectangles de la distribution par jour de la semaine et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par jour des 2 954 visiteurs du centre d'interprétation. Été 1984, mois de mai.

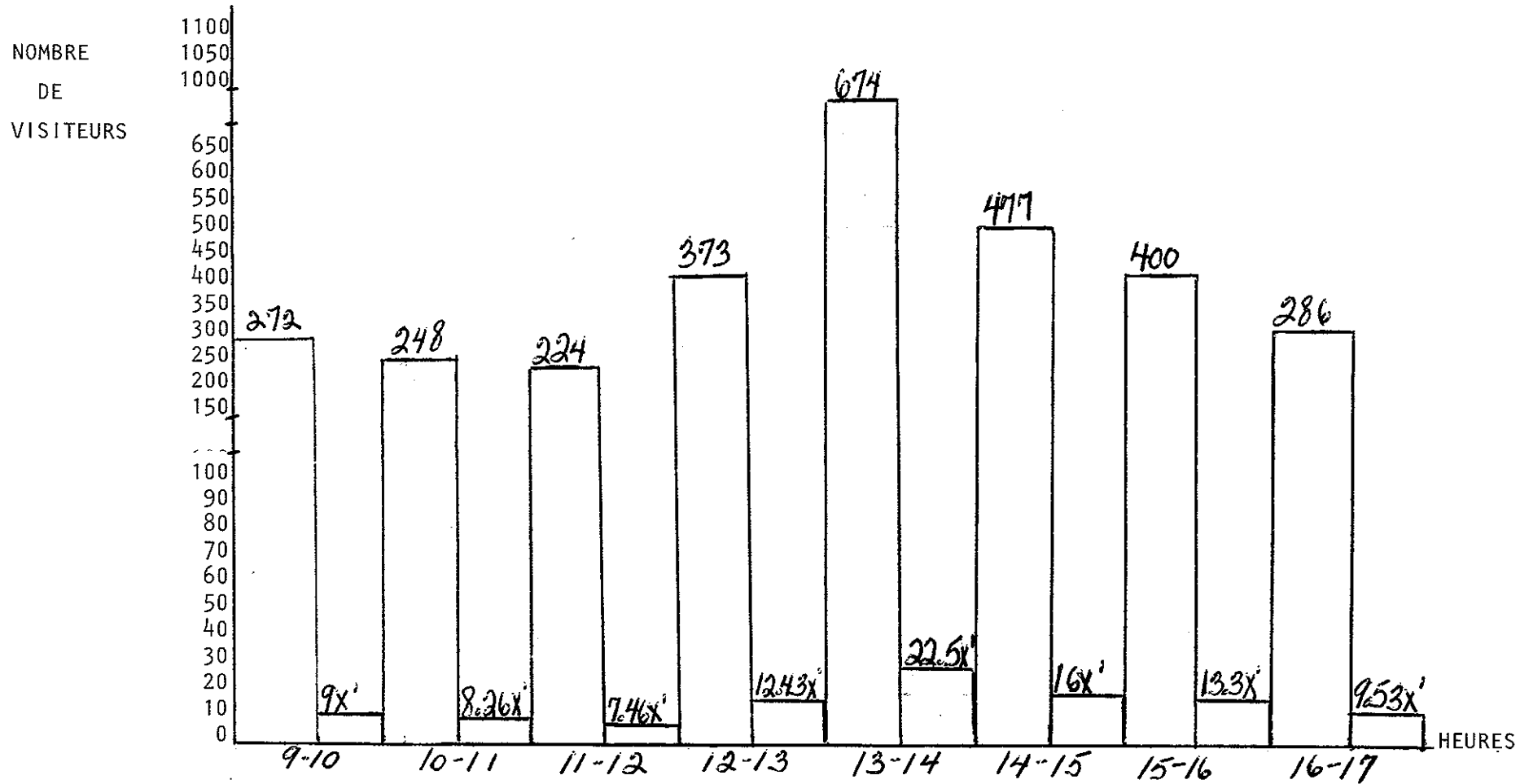


FIGURE 1.1 Représentation par rectangle de la distribution par heure et nombre de visiteurs. La moyenne (X') par heure des 2954 visiteurs du centre d'interprétation, été 1984, mois de mai.

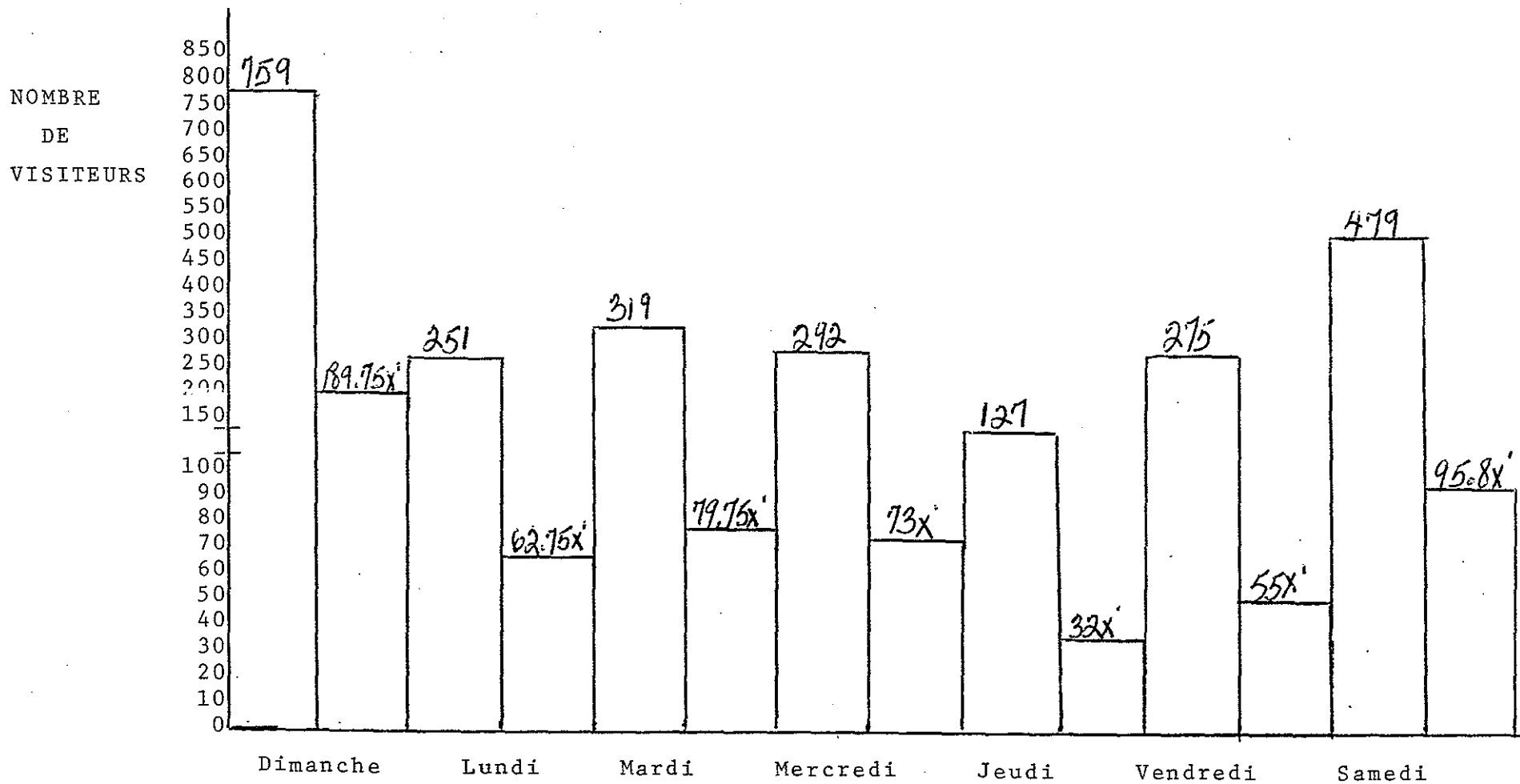


FIGURE 1.2 Représentation par rectangles de la distribution par jours de la semaine et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par jours des 2502 visiteurs du centre d'interprétation. Été 1984, mois de juin.

OMBRE
DE
VISITEURS

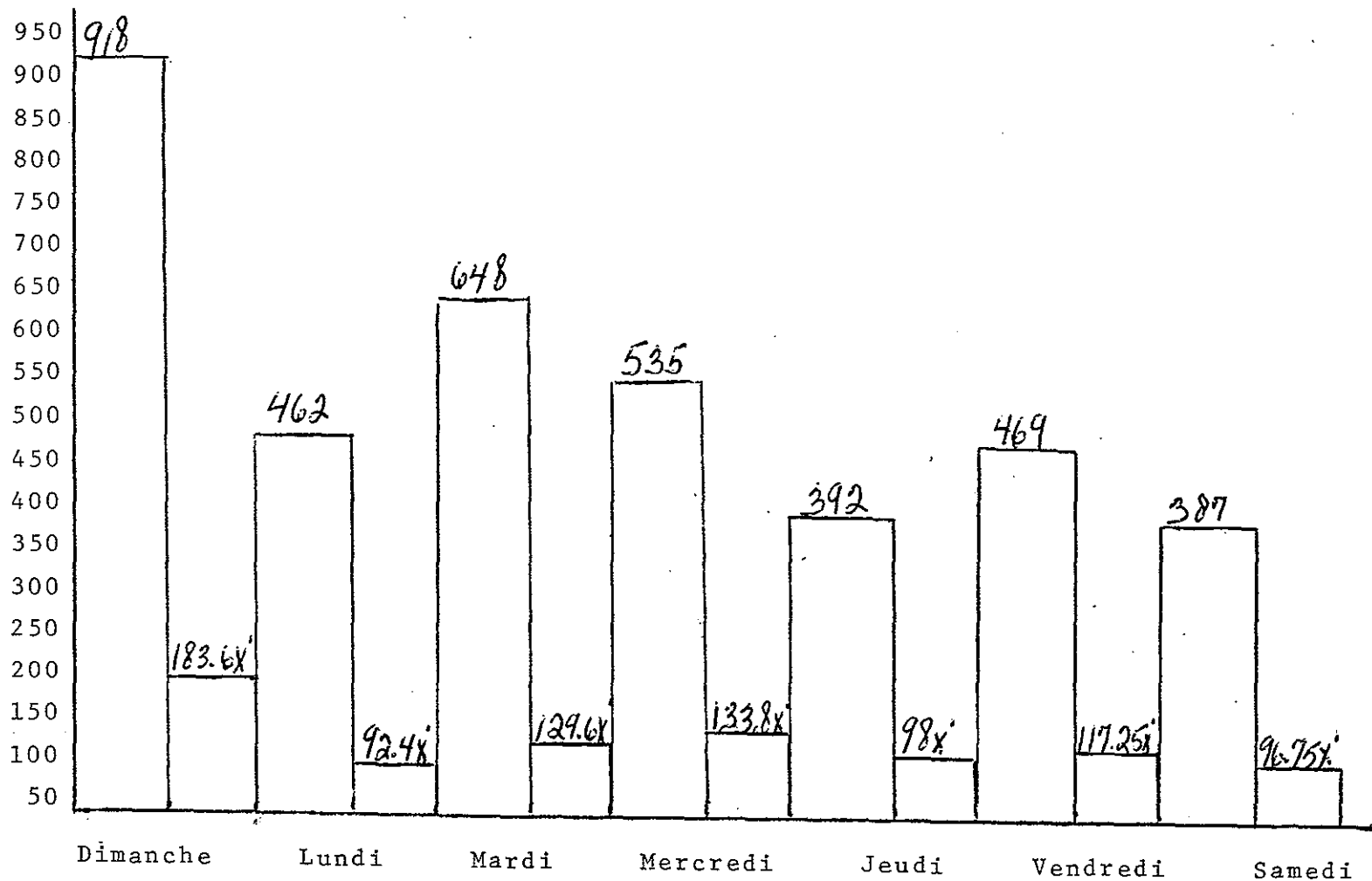


FIGURE 1.4 Représentation par rectangles de la distribution par jours de la semaine et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par jours des 3811 visiteurs du centre d'interprétation. Été 1984, mois de juillet.

NOMBRE
DE
VISITEURS

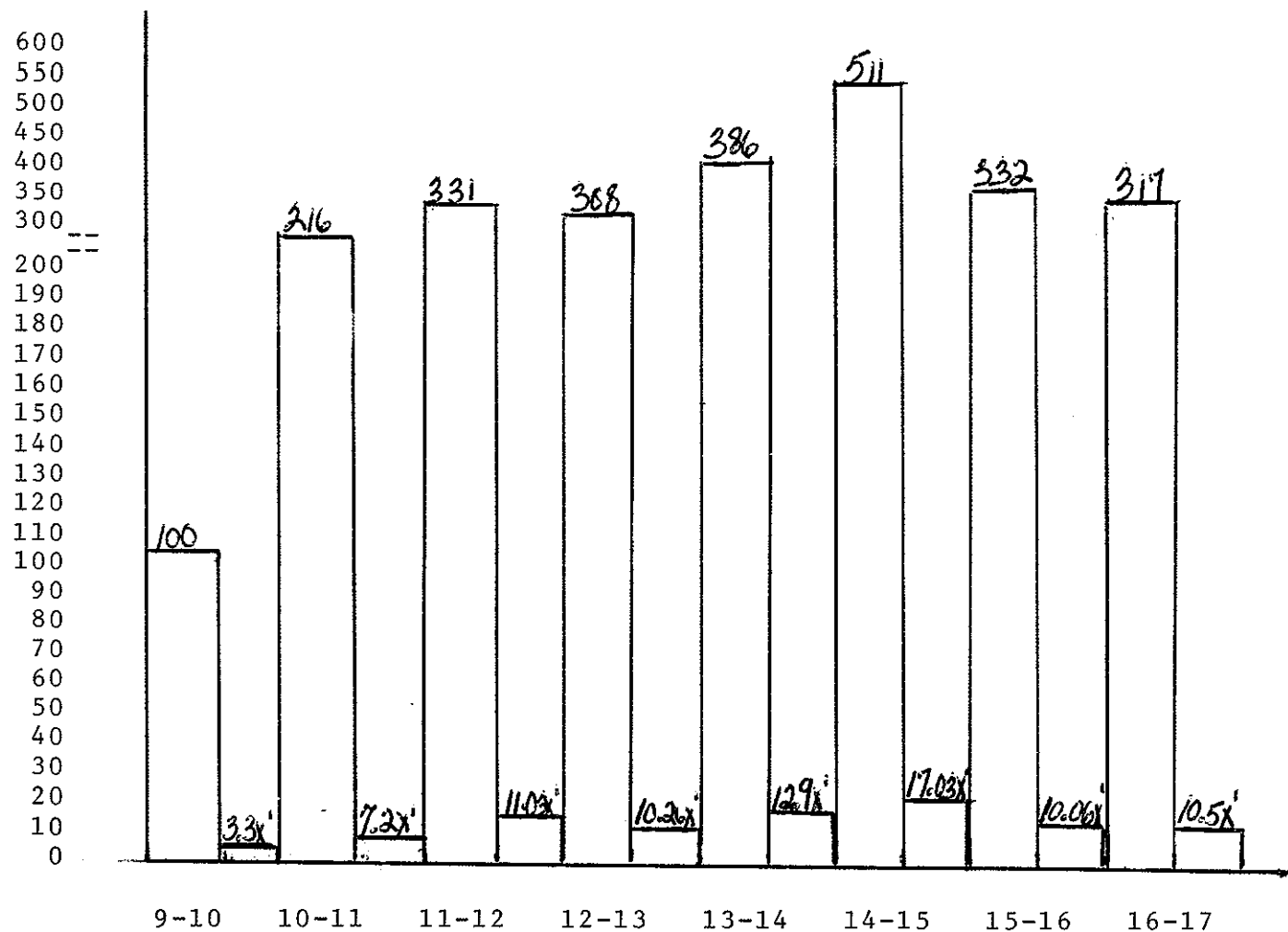


Figure 1.3 Représentation par rectangles de la distribution par heure et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par heure des 2502 visiteurs du centre d'interprétation. Été 1984, mois de juin.

NOMBRE
DE
VISITEURS

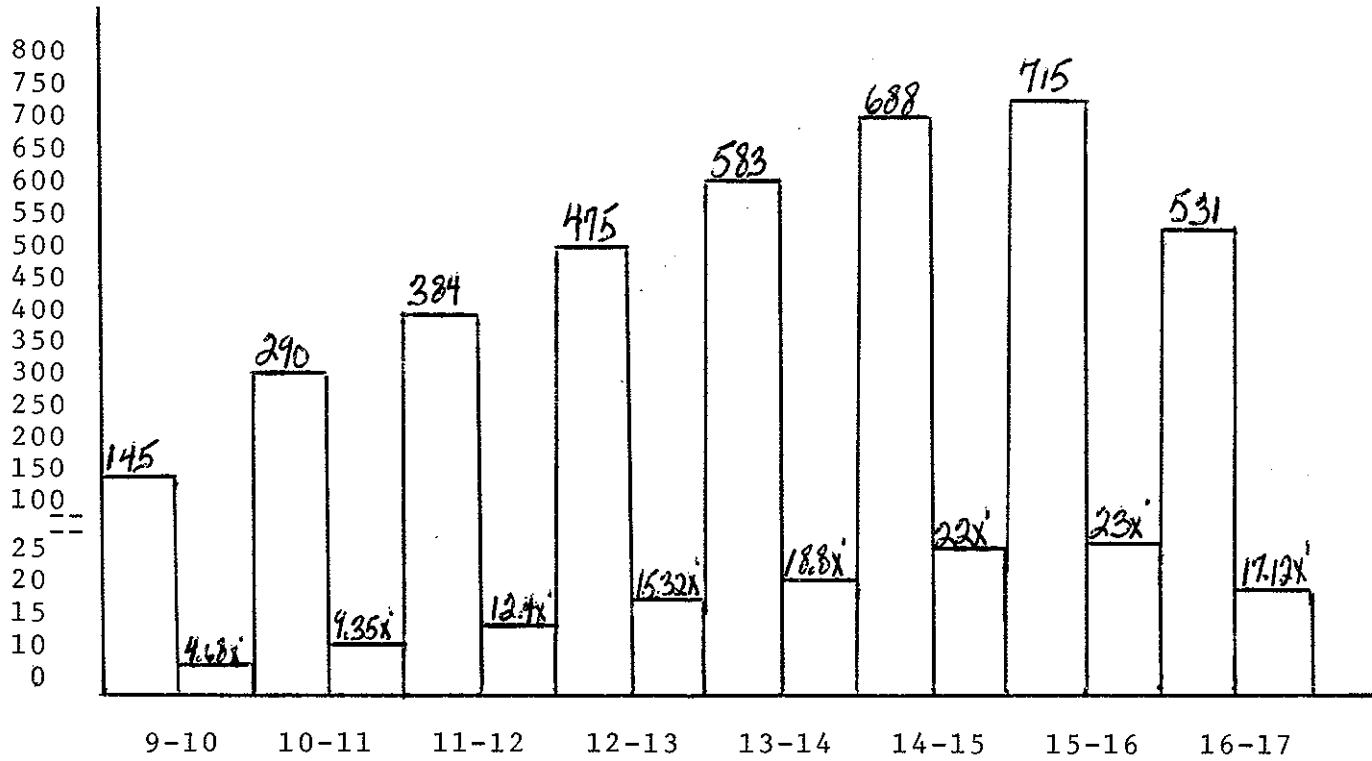


Figure 1.5 Représentation par rectangles de la distribution par heure et par nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par heure des 3811 visiteurs du centre d'interprétation. Été 1984, mois de juillet.

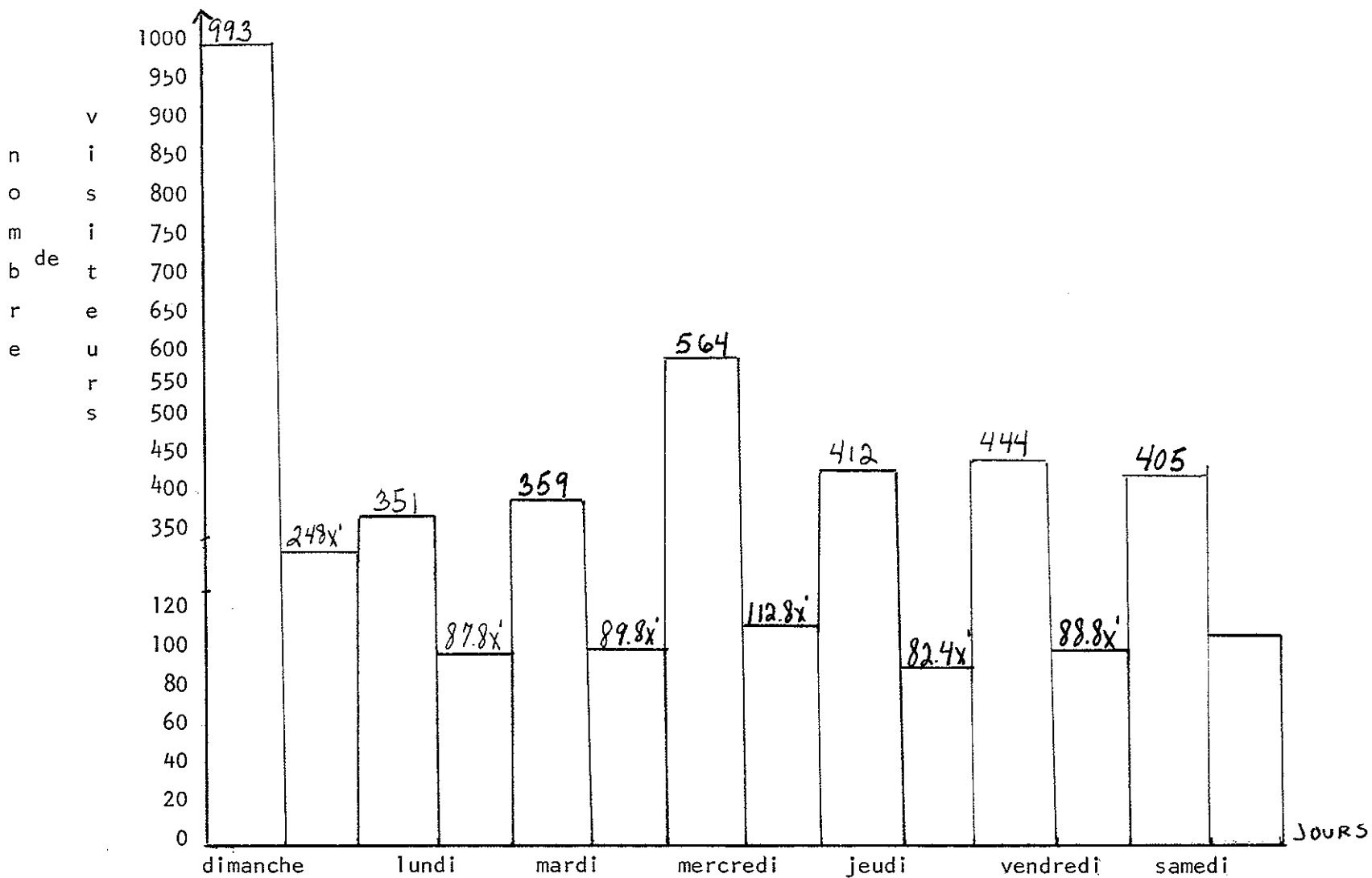


Figure 1.6 Représentation par rectangles de la distribution par jours de la semaine et nombre de visiteurs et de la moyenne (x') par jour des 3,528 visiteurs du centre d'interprétation. Été 84, mois d'août.

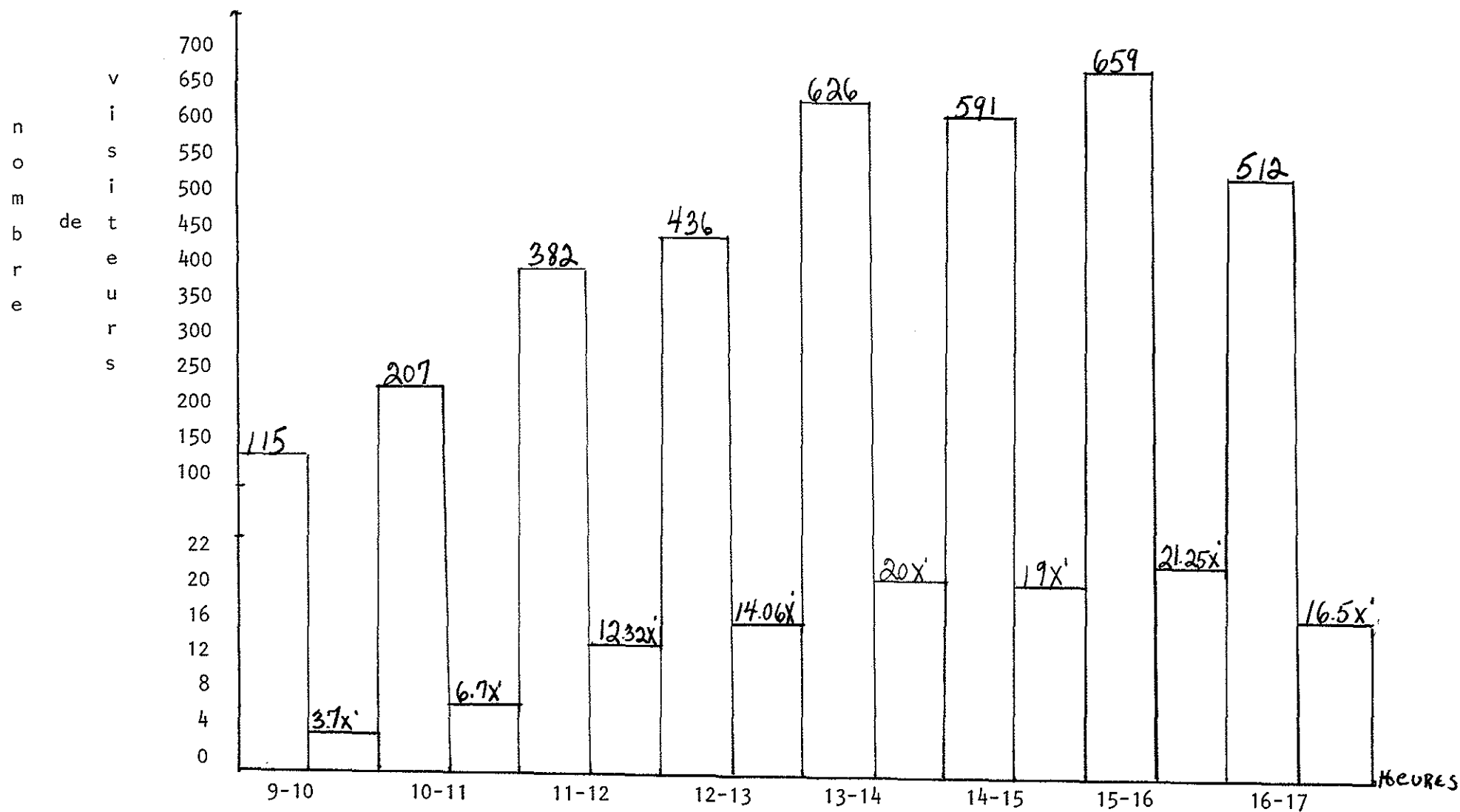


Figure 1.7. Représentation par rectangles de la distribution par heures du jour et par nombre de visiteurs et de la moyenne (x') par heure des 3.528 visiteurs du centre d'interprétation. été 84 mois d'août.

DATE	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT
1	FERMEE	50	60	133
2		32	67	78
3		68	100	49
4		9	47	46
5		28	56	126
6		25	35	45
7		7	41	142
8		19	92	86
9		26	46	88
10		49	120	44
11		42	102	60
12		FERMEE	72	94
13		10	63	52
14		8	77	54
15		10	92	68
16		50	60	46
17		52	128	59
18		2	97	60
19		4	116	174
20		23	149	82
21		4	60	50
22		9	170	76
23		56	48	87
24		120	152	68
25		58	135	40
26	6	48	102	130
27	46	122	113	21
28	10	62	71	30
29	54	84	71	29
30	41	21	72	24
31	39		51	10
<u>TOTAL :</u>	196	1098	2665	2151

FREQUENTATION HEBDOMADAIRE - MAISON DE LA CHASSE - 1984

DATES	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT
1er-7		219	406	619
8-14		154	572	478
15-21		145	702	539
22-28	62	475	791	452
29-31	134	105	194	63
<u>TOTAL :</u>	196	1098	2665	2151

NOMBRE
DE
VISITEURS

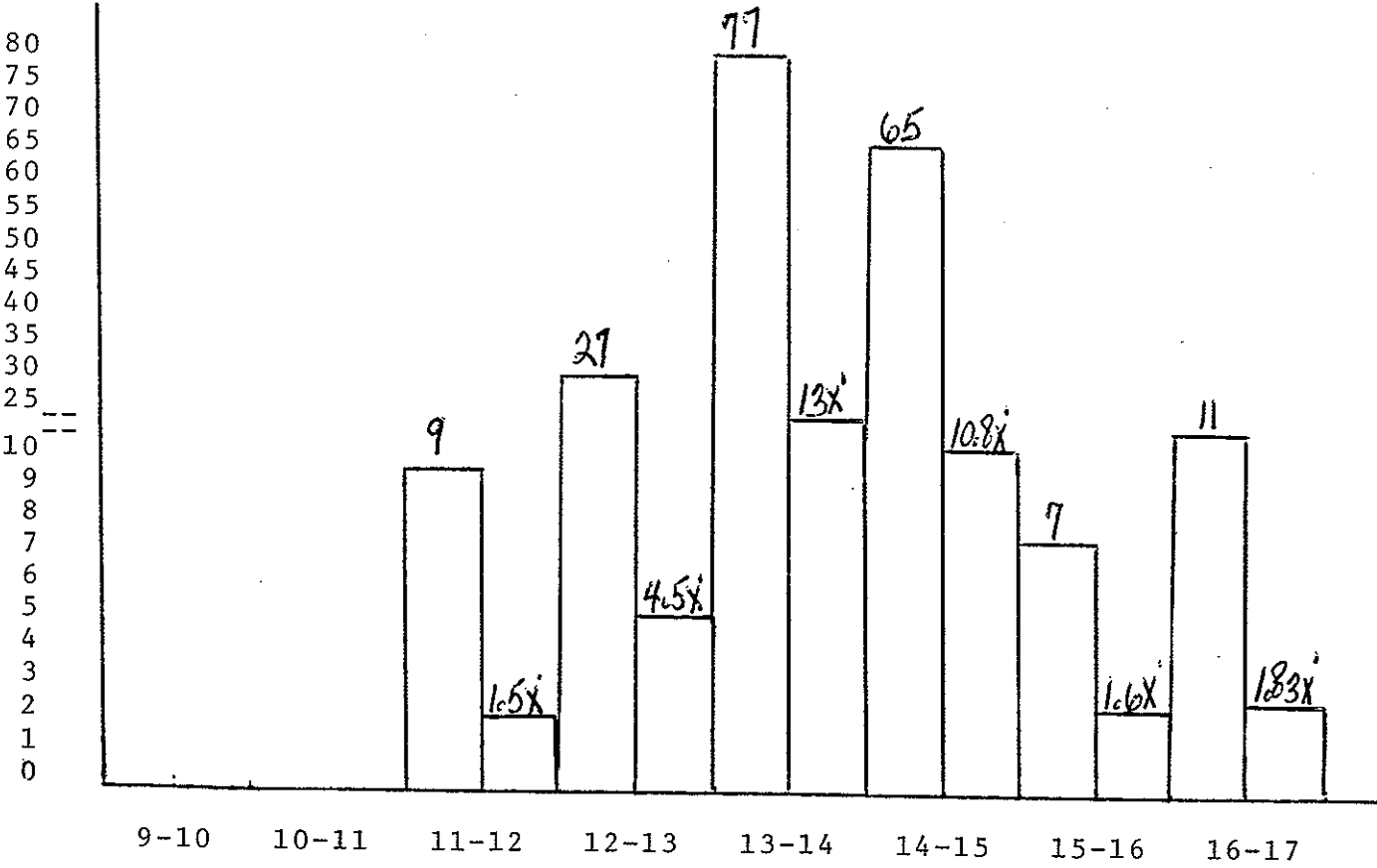


Figure 2.0 Représentation par rectangles de la distribution par heure et par nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par heure des 196 visiteurs de la maison de la chasse. Été 1984, mois de mai.

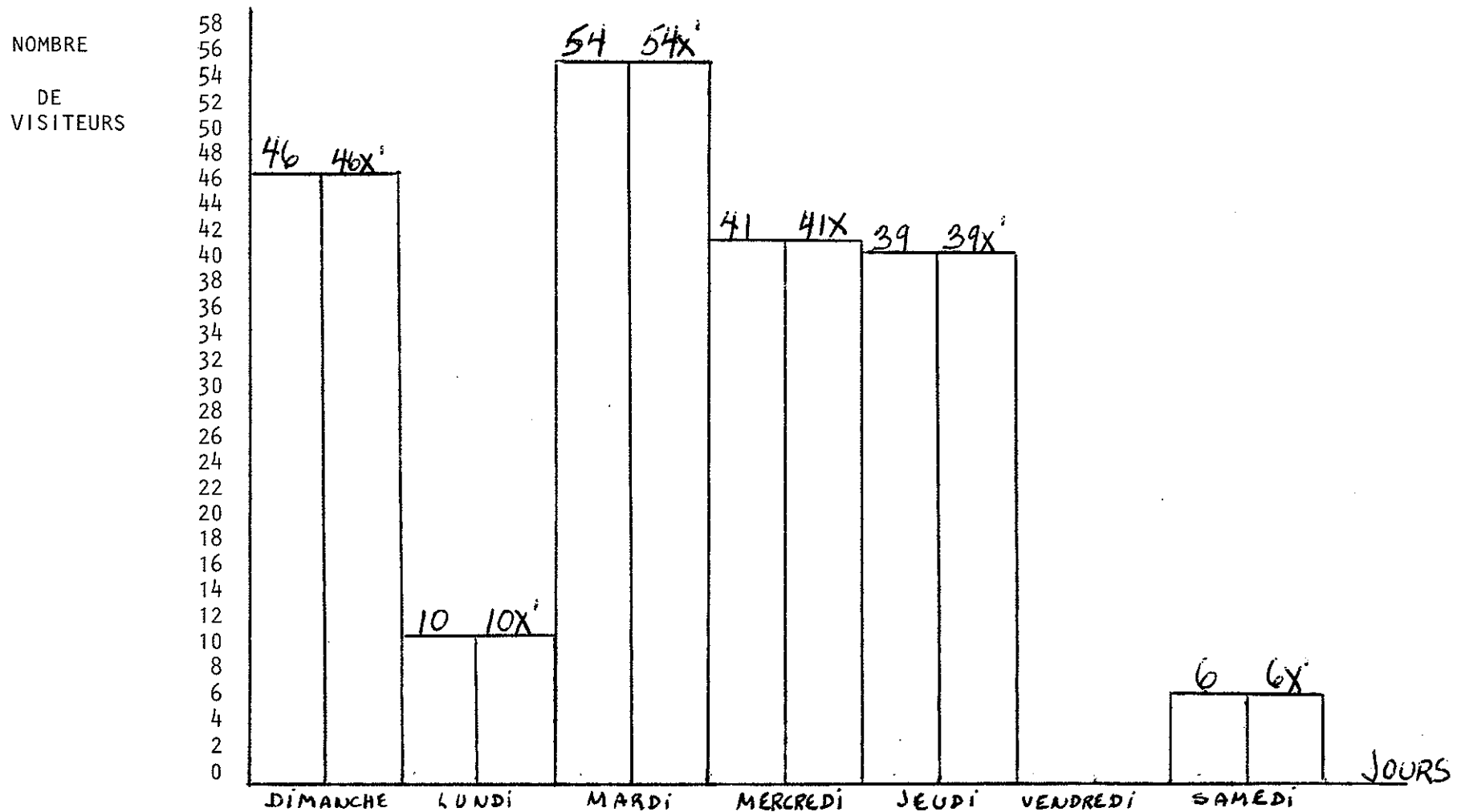


FIGURE 2.1 Représentation par rectangle de la distribution par jour de la semaine et le nombre de visiteurs. La moyenne (X') par jour des 196 visiteurs de la Maison de la Chasse, été 1984, mois de mai.

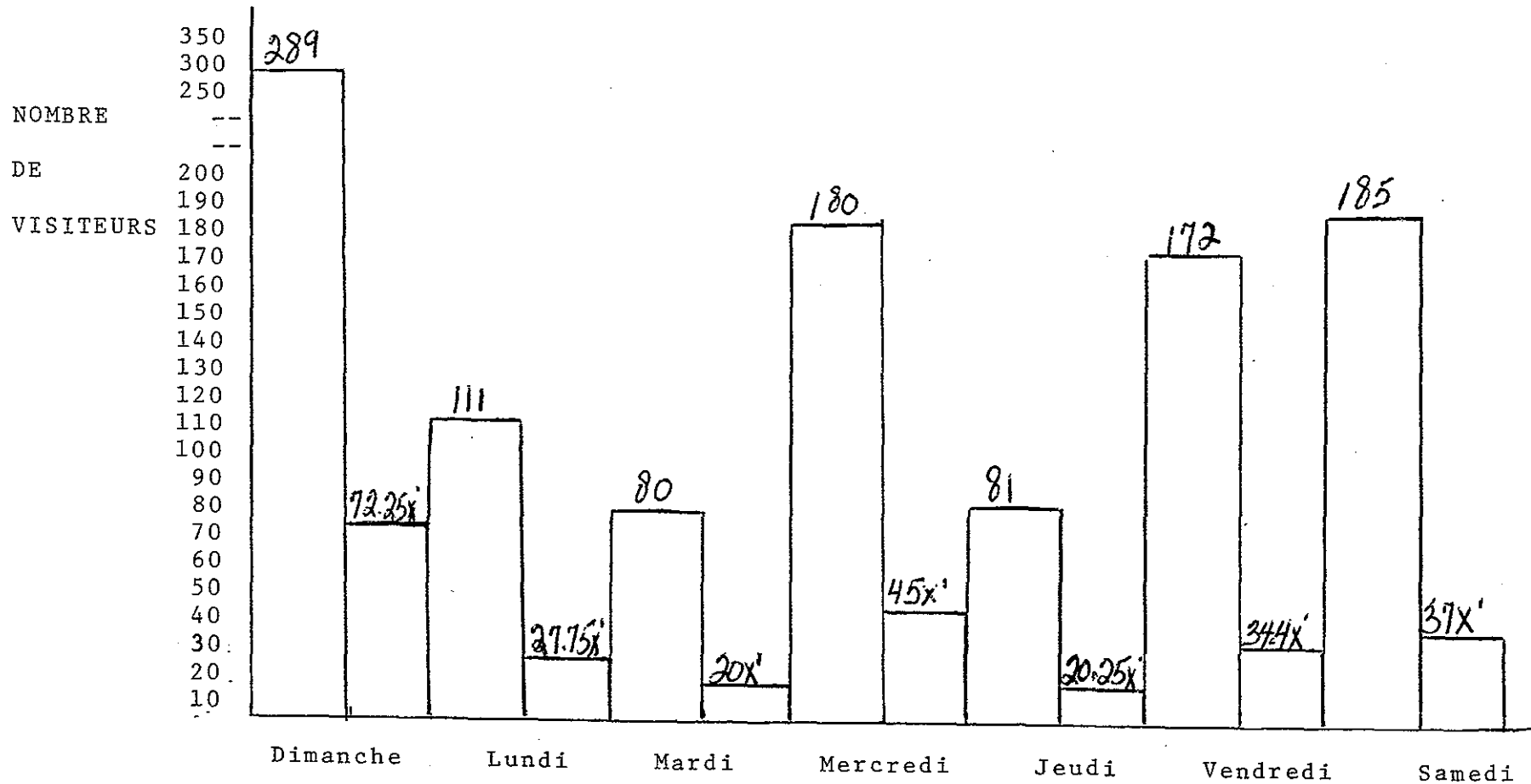


FIGURE 2.2 Représentation par rectangles de la distribution par jours de la semaine et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par jours des 1098 visiteurs de la maison de la chasse. Été 1984, mois de juin.

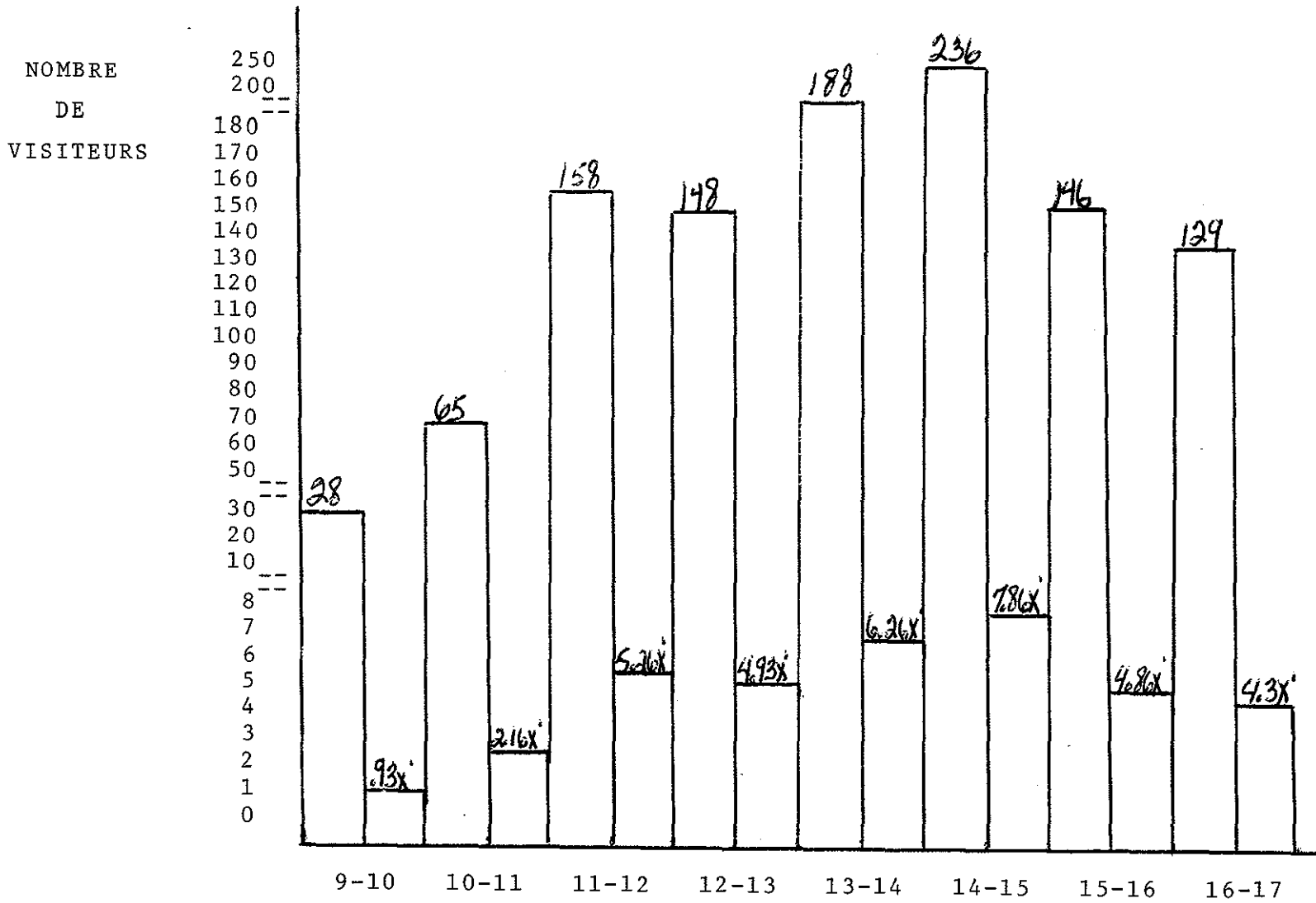


Figure 2.3 Représentation par rectangles de la distribution par heure et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par heure de 1098 visiteurs de la maison de la chasse. Été 1984, mois de juin.

NOMBRE
DE
VISITEURS

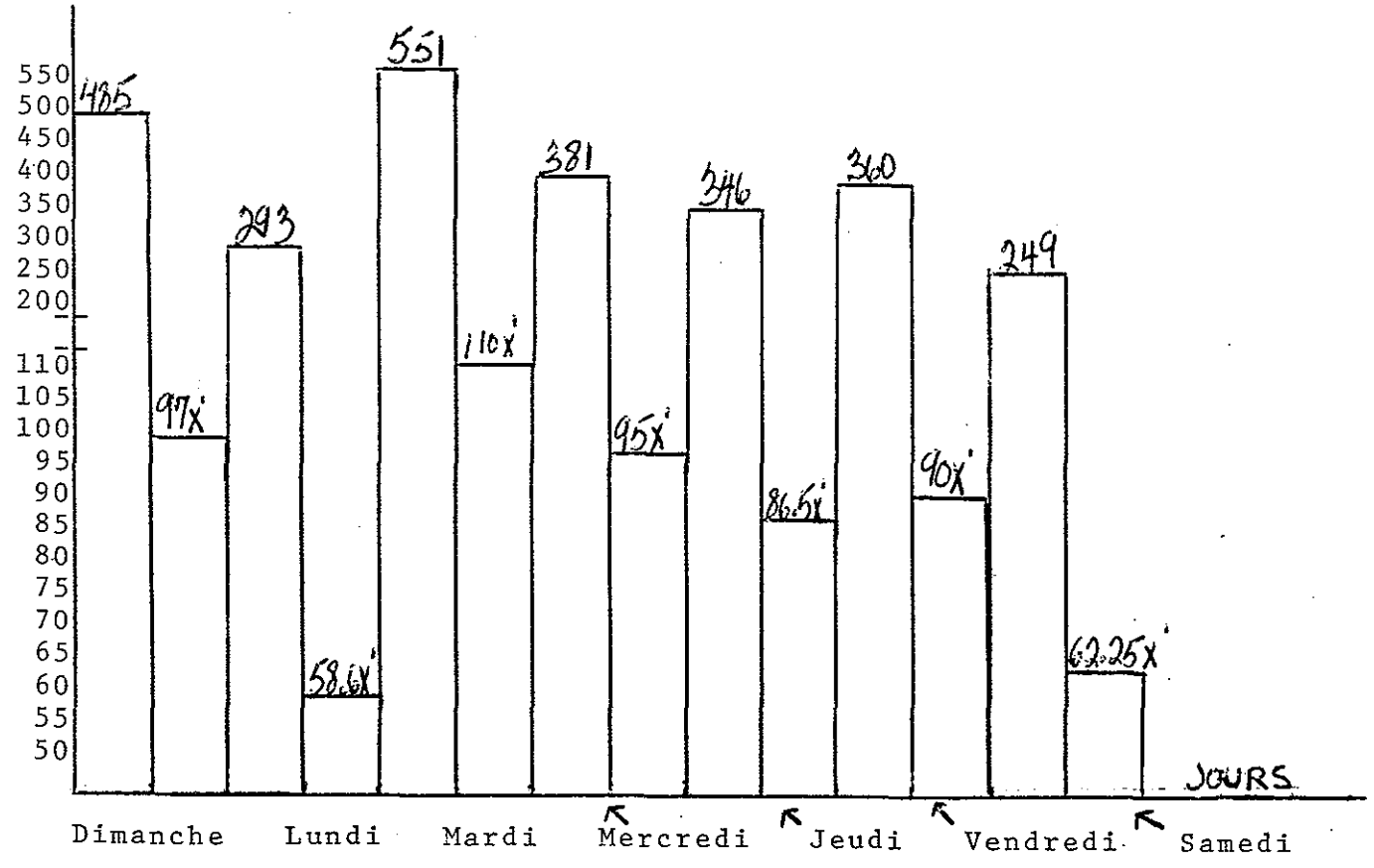


Figure 2.4 Représentation par rectangles par jour de la semaine et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par jour des 2665 visiteurs de la maison de la chasse. Été 1984, mois de juillet.

NOMBRE
DE
VISITEURS

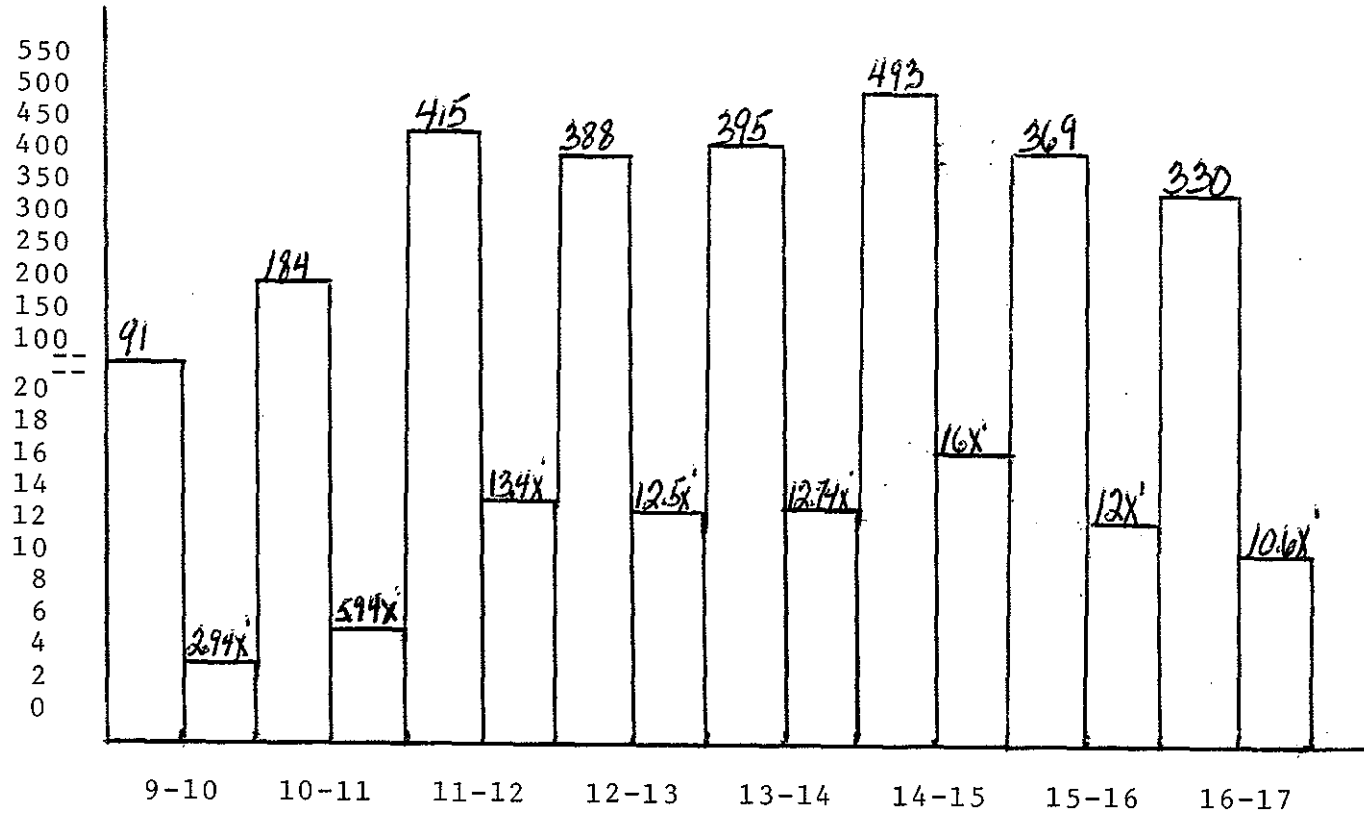


Figure 2.5 Représentation par rectangles de la distribution par heure et nombre de visiteurs, de la moyenne (X') par heure des 2665 visiteurs de la maison de la chasse. Été 1984, mois de juillet.

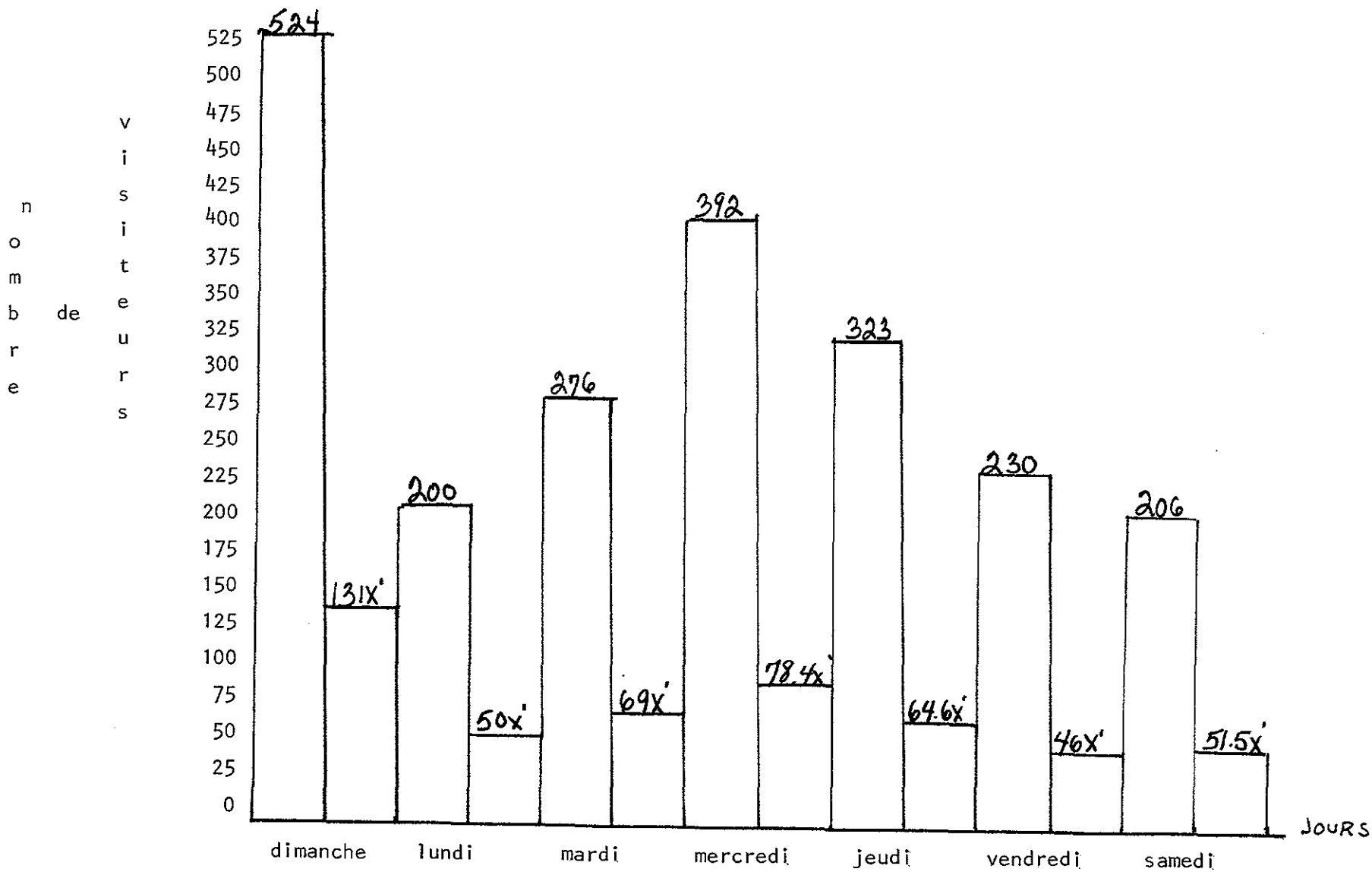


Figure 2.6. Représentation par rectangles de la distribution par jours de la semaine et nombre de visiteurs et de la moyenne (x') par jour des 2,151 visiteurs de la maison de la chasse. Été 84, mois d'août.

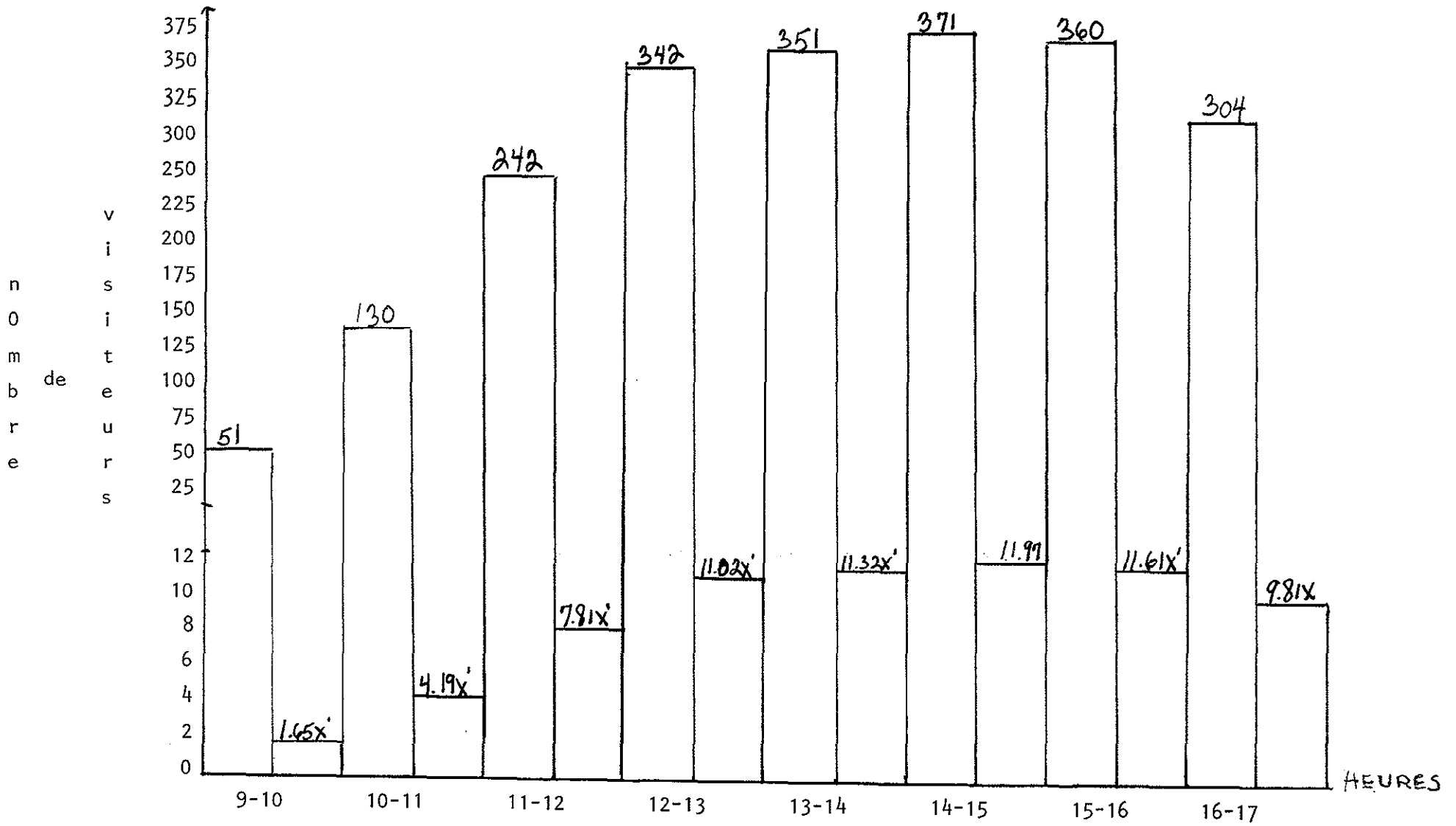


Figure 2.7. Représentation par rectangles de la distribution par heures du jour et nombre de visiteurs, et de la moyenne (x') par heure des 2,151 visiteurs de la maison de la chasse. Été 84, mois d'août.

ENDROITS	NOMBRE DE DEPLIANTS
Camping St-Julien, St-Ferréol les Neiges	200
Auberge des Gouverneurs, Mont Ste-Anne	100
Kiosque touristique, Chute Montmorency	200
Parc Montmorency, Boischatel	300
Bar l'Amarrée, Ange-Gardien	100
Piscine Turmel (camping), Ange-Gardien	100
Chez Marie, Château-Richer	200
Plage Jacques (camping), Château-Richer	100
Camping le Flambeau, Ste-Anne de Beaupré	100
Restaurant Roma, " "	100
A.T.C. " "	200
Restaurant le Nordique, " "	200
Motel Gérard, " "	100
Cyclorama, " "	100
Magasin de la Basilique, " "	150
Café-bar les Tourelles, " "	50
A.T.C. Malbaie, La Malbaie	200
Ministère du Tourisme, Québec	300
Total	2 800 dépliants

RAPPORT D'ENQUETES

BUT: Améliorer la signalisation de la réserve de Cap Tourmente.

OBJECTIFS SPECIFIQUES:

- 1) évaluer la compréhension des panneaux de signalisation.
- 2) évaluer la signalisation proposée aux visiteurs.
- 3) proposer des alternatives.

OBJECTIFS GENERAUX:

- préparer l'échéancier.
- élaborer une méthode d'observation.
- élaborer une technique de cueillette d'informations.
- une formation.
- l'observation.
- compilation.
- analyse.
- évaluation.
- recommandations.

MOYENS:

Par le biais d'une intervention directe sur le terrain, l'équipe Accueil a

recueilli des données sur la compréhension (de la part des visiteurs) de la signalisation, à partir des attitudes observées chez les visiteurs. Nous voulions réunir un ensemble de comportements qui pourrait nous être utile à déterminer le pourquoi et le comment des choix d'orientation. Ces choix étant inhérents à notre signalisation.

Les observatrices devaient donc agir discrètement de façon à ce que les touristes évoluent naturellement lors des prises de décisions. Elles étaient habillées en civil. Elles se promenaient autour des sites de visite; aux points stratégiques (selon l'affluence). Elles notaient les éléments qui favorisaient tels ou telles orientations. Elles ont obtenu les renseignements grâce à des observations d'ordre visuel et/ou auditif, selon la situation donnée.

EVALUATION:

L'observation sur le terrain a été échelonnée sur une période d'un mois et demi, pour un total de 288 observations (Centre d'Interprétation et maison de la Chasse). Nous aurions pu augmenter le nombre d'observations si la température du mois de juillet avait été plus clémente.

Une observation peut inclure autant un groupe, une famille, un couple qu'une personne seule.

Pour la concision du rapport, nous éviterons les exemples de phrases ou de comportement relevés lors des observations.

Nous ferons part uniquement des choix d'orientations les plus fréquentes (VS les plus significatives) et les raisons de ces choix. Au chapitre des recommandations, nous vous ferons part de nos suggestions qui peuvent servir de palliatifs aux lacunes.

Bien qu'il ne s'agisse ici que d'une enquête empirique, je crois qu'il serait bien pour le bénéfice de nos visiteurs de poursuivre l'amélioration de notre système d'orientation.

1) Maison de la chasse

Il est important de mentionner de prime abord le phénomène badaud au promeneur du dimanche. Ceux qui ne sont pas du tout motivés à s'orienter ou à agir de façon rationnelle à l'intérieur d'un plan de visite. Ce sont eux à la maison de la chasse ou au Centre qui tournent en rond, qui ne cherchent pas à s'informer, à lire ou à regarder attentivement en vue de faire une visite convenable de la réserve. Les fins de semaine, ils représentent au moins 10% de notre clientèle.

La Visite de la Maison:

On n'entre pas à la maison de chasse parce que:

- On veut rester dehors en forêt.
- On croit que la maison est uniquement réservée à l'administration.

- La vue des ouvriers ou des gardes-chasses incitent les gens à identifier la maison comme un lieu de travail uniquement.
- On veut entrer du côté ouest (entrée à l'est); c'est fermé, alors on abandonne.
- On croit que la maison est un Pavillon de Chasse réservé aux chasseurs.
- On ne veut pas payer de prix d'entrée pour visiter l'intérieur.
- On préfère faire les sentiers pour aller voir " les oiseaux ". Les gens s'imaginent (dû à une publicité partielle ou mal lue) que nous avons des élevages ou une domesticité (cages) d'oiseaux apprivoisés.
- La ligne droite. Les visiteurs utilisent les toilettes et se dirigent vers les ateliers pour aller voir " les animaux ".
- On confond la réserve avec les douanes ou à l'étape dans le parc. On se dégourdit les jambes dans le stationnement on va à la toilette et on repart.
- La peur. Ceux qui ne savent pas ce qu'il y a à l'intérieur (rien ne laisse supposer qu'il y a une visite guidée sur la chasse et l'histoire) préfèrent s'abstenir.
- On fait la queue, on suit le sens des voitures, donc on poursuit au centre sans s'arrêter.
- On confond la maison de la chasse avec un restaurant huppé (servant du gibier).
- La fin de semaine on croit que c'est fermé (pas de voitures sur le stationnement).

RECOMMANDATIONS - ALTERNATIVES

Il y aurait lieu de:

- Faire une entrée du côté ouest de la maison.
- Rapprocher la pancarte près de la maison jusqu'au niveau du pont. Y ajouter un mot de bienvenue, accueil ou autre.
- Refaire un panneau plus touristique; avec des photos de l'exposition, des guides. Indiquer que c'est gratuit et opter pour une couleur moins officielle que le brun. Mettre l'accent sur la pièce historique (350 ans d'histoire VS Champlain).
- Augmenter la sollicitation avec deux (2) ou trois (3) pancartes supplémentaires: à l'entrée de la réserve ou stationnement, au pont, l'entrée des sentiers, à l'intérieur des toilettes. Y lancer des invitations, avec des inscriptions journalières datées.
- Ralentir vraiment la circulation afin que les visiteurs puissent lire correctement nos renseignements.
- Le Centre d'Interprétation à la faveur du public. Nous croyons que le terme interprétation y est pour beaucoup. On pourrait changer le nom de la maison de la chasse pour un autre nom moins restrictif sur le plan de sa réelle utilité.
- Encadrer plus étroitement le cheminement du visiteur à partir de la barrière d'entrée de la réserve. Faire savoir aux gens où ils sont et ce qu'ils peuvent avoir comme possibilités d'activités de services, d'accueil et les endroits correspondants à ces possibilités. Une carte bien imagée et adroitement conçue peut résoudre une bonne partie des problèmes d'orientation à Cap Tourmente.

2) Le Centre d'Interprétation

Le centre est plus fréquenté que la maison de la chasse. Il y a donc plus de personnes qui visitent cette exposition en particulier. Par contre, l'orientation vers les sentiers et/ou le centre s'exécute avec quelques heurts, surtout à partir du stationnement. Signalons que lorsque le centre est atteint, l'orientation future (problème) est réglé grâce à l'accueil qui réoriente les gens vers les sentiers, les activités et la maison de la chasse.

- En conduisant sur le stationnement, les gens cherchent des indications.
- Plusieurs personnes ne vont pas au centre parce qu'ils ne l'ont pas vu à partir du stationnement.
- Les gens s'engagent sur la passerelle de bois et ne s'attardent pas à regarder et à lire la carte des sentiers.
- On ne fait pas les sentiers parce qu'on n'est pas sûr du temps et du kilométrage à couvrir.
- On ne va pas au centre parce que l'on veut faire des sentiers.
- On fait le tour du centre, on va même jusqu'à l'observatoire au 2e étage sans entrer. Le centre ne semble pas ouvert pour eux. On envoie parfois un éclaireur pour aller vérifier ce qu'il y a à l'intérieur.
- A l'intérieur du centre. Les gens vont à la salle de bain et ne visitent pas l'exposition. Les premiers modules masquent l'étendue de la salle d'exposition.
- Les gens essaient d'entrer à la maison des français. C'est fermé, ils abandonnent et rebroussement chemin

- Les sentiers l'emportent souvent sur le centre, qui passe visuellement en second après la carte des sentiers.

En général, les visiteurs qui ont atteint le centre s'orientent adéquatement. Il faut mentionner qu'une bonne partie de la clientèle semble assez bien connaître cette partie de la réserve et que la passerelle de bois agit comme une flèche vers le centre et les sentiers. Il y a aussi, comme à la maison de la chasse, le pourcentage de touristes qui prennent le temps de s'informer et de s'orienter correctement.

RECOMMANDATIONS - ALTERNATIVES

- Installer un panneau de démonstration sur le stationnement axé sur tous nos services: activités, salle d'exposition, visite guidée, sentiers, film, etc... Concevoir cette nouvelle publicité à l'aide d'outils visuels surtout. Réserver un emplacement pour installer un bloc-note où on pourrait chaque jour, y inscrire une information pertinente, la pensée du jour, un mot de bienvenue personnalisé.
- Repenser la carte des sentiers:

EXEMPLE 1) Un carré, un cercle, un triangle pour évaluer le degré de difficulté des sentiers. Des sigles: arbre, eau, rochers pour signaler l'environnement correspondant au sentier.

EXEMPLE 2) Définir correctement le temps de parcours des sentiers.

EXEMPLE 3) Idéalement, produire un judicieux montage de photos (identifiant chaque sentier) directement sur la carte. En y incluant le

centre, les activités avec naturalistes et autres toujours à l'aide de mini-photos.

- Le centre est caché derrière les arbres. Il n'y a aucun signe de vie apparent à l'intérieur du centre. Il y aurait lieu de:
 - à la rigueur, couper quelques branches.
 - installer un lettrage, entrée, bienvenue, heures d'ouvertures sur la façade de l'édifice.
 - installer une plaque d'identification sur un des murs de la maison des Français.