

# Amélioration du Service de réservation des parcs

## Aperçu du projet

Le gouvernement manitobain souhaite modifier le processus de réservation des parcs afin d'améliorer l'expérience des Manitobains à l'ouverture des réservations. Le but est de modifier le système actuel dans l'immédiat (réservations printemps 2022), tout en travaillant à son remplacement par un nouveau système.

Nous nous attaquerons en priorité aux problèmes majeurs relevés par les utilisateurs lors des jours d'ouverture de 2021. Les améliorations seront testées sur le plan du rendement et de l'expérience utilisateur par rapport aux meilleures estimations des volumes de trafic utilisateur attendus au cours des jours d'ouverture de 2022.

Si les solutions provisoires ne règlent pas les problèmes, elles amélioreront cependant le rendement alors que nous continuons à travailler à la refonte du système de réservation. Un sondage public sur Participation MB à l'automne 2021 a été lancé pour recueillir des commentaires sur les changements de politique potentiels.

## Contexte

Le système de réservation des parcs a été conçu en 2006. Des investissements y ont été consentis au fil des ans afin d'en résoudre les problèmes, mais la technologie est tombée en désuétude. C'est pourquoi le gouvernement provincial désire le remplacer par un système moderne et fonctionnel qui répond aux besoins des campeurs manitobains.

Un système de réservation est bien plus qu'un outil de réservation. Contrairement à une chambre d'hôtel, tous les terrains de camping sont différents les uns des autres. Le système de réservation est également le principal outil de gestion des terrains de camping. Il donne aux préposés la possibilité d'aider les clients qui souhaitent modifier leurs plans pendant leur séjour. Il permet également aux clients d'apporter eux-mêmes des modifications à mesure que leurs plans évoluent durant l'été.

## Aperçu des activités de participation

Le sondage sur l'amélioration du Service de réservation des parcs était accessible au public du 28 septembre au 15 octobre 2021 dans le portail Web Participation MB. Le sondage a été annoncé par voie de communiqué de presse et a fait l'objet d'une promotion sur les réseaux sociaux du ministère. Les commentaires reçus grâce au sondage seront utilisés pour éclairer notre orientation. L'objectif est de fournir aux Manitobains un système de réservation fiable, pratique et équitable.

## Ce que nous avons entendu

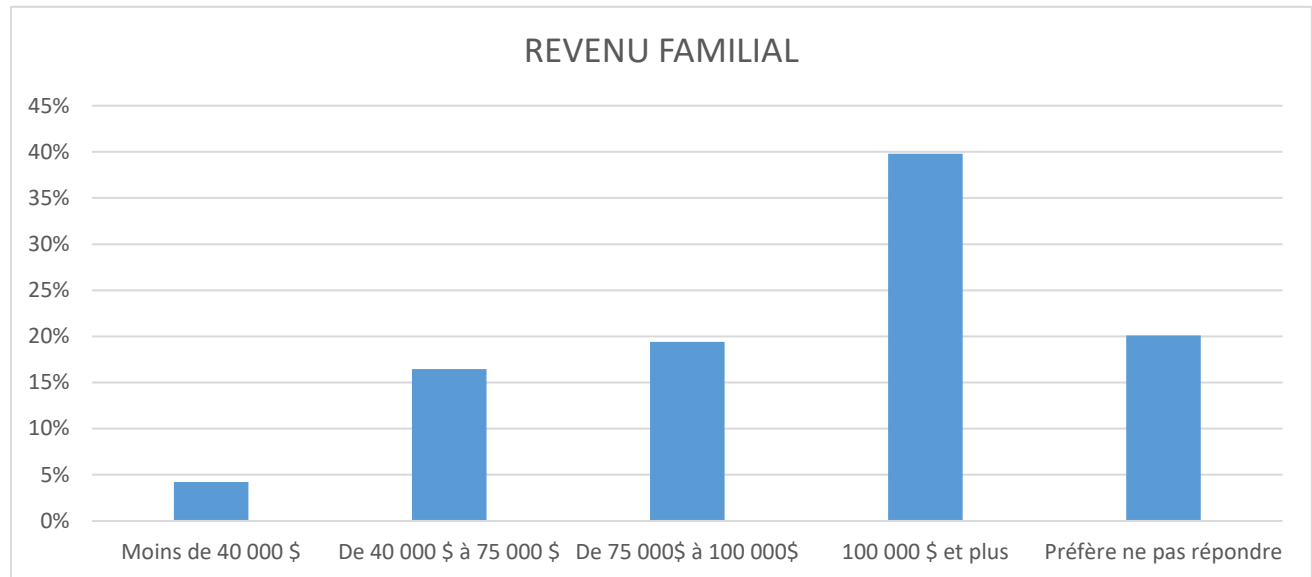
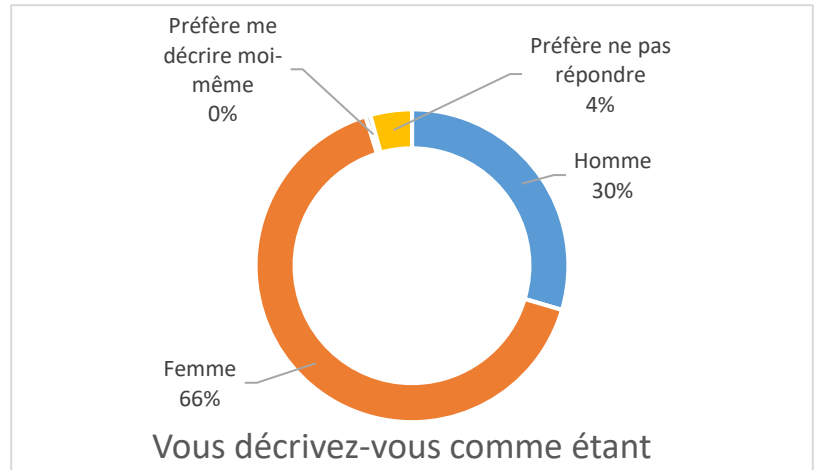
Un total de 3 289 personnes ont répondu au sondage sur l'amélioration du Service de réservation des parcs dans le portail Participation MB.

### PROFIL DÉMOGRAPHIQUE

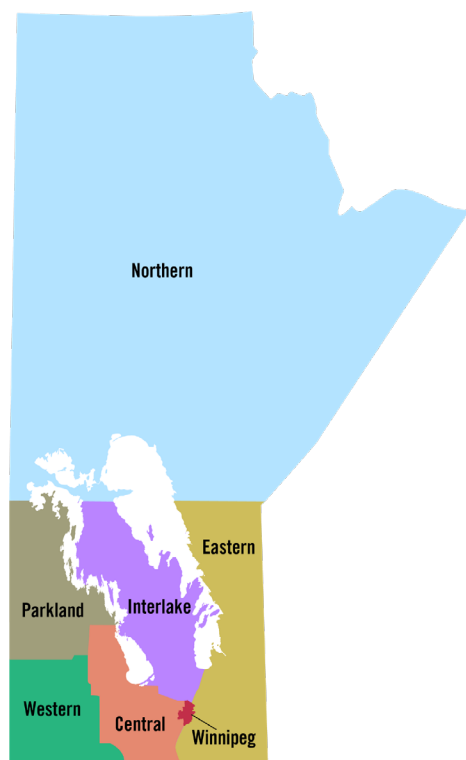
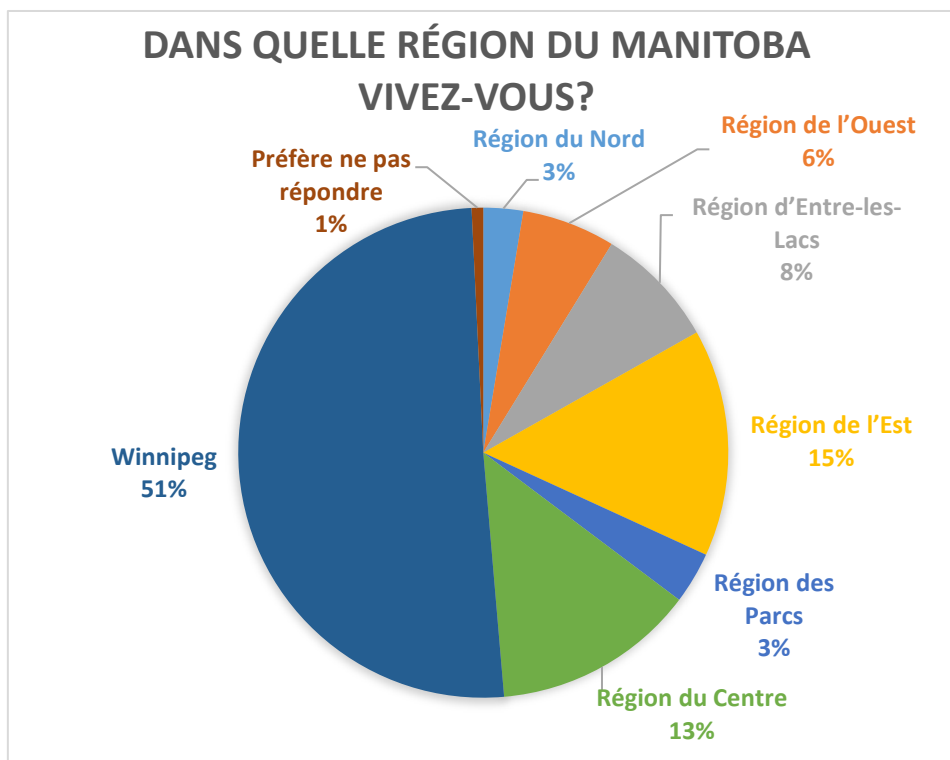
Les répondants étaient âgés entre moins de 18 ans et plus de 65 ans, mais la majorité avait entre 30 et 64 ans (84 %).

Les deux tiers des répondants s'identifient comme étant des femmes.

Dans 40 % des cas, les répondants provenaient de ménages dont le revenu était inférieur à 100 000 \$, et 40 % provenaient de ménages dont le revenu était supérieur à 100 000 \$.



Un peu plus de la moitié (51 %) des répondants ont indiqué qu'ils vivaient à Winnipeg, et le reste habitait dans d'autres régions du Manitoba.



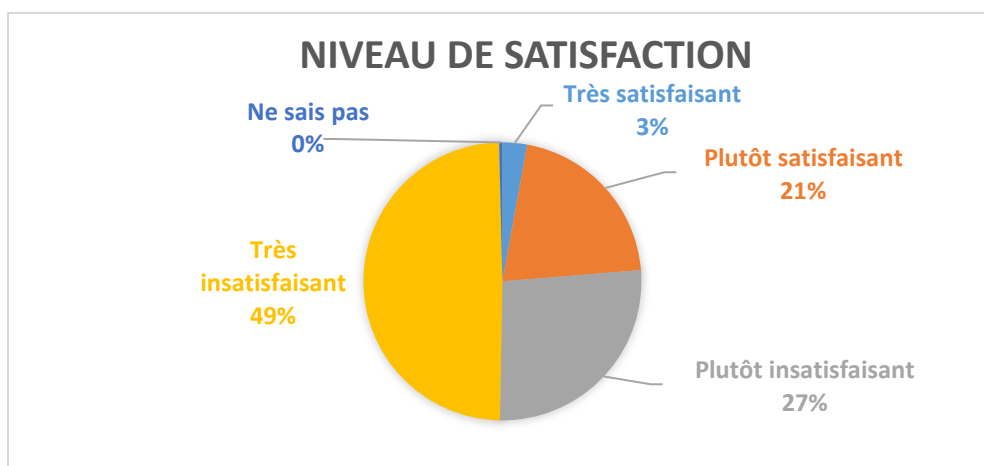
Le sondage demandait aux répondants d'indiquer où ils habitaient, en fonction des zones touristiques régionales, car cette terminologie était jugée plus connue du grand public.

La zone de résidence a été utilisée comme filtre pour certaines des réponses afin de déterminer s'il y avait des variations régionales. Les résidents de Winnipeg ont fourni un peu plus de la moitié des réponses. Pour s'assurer que les réponses étaient examinées dans une perspective à l'échelle de la province, il a été estimé qu'il serait également utile de laisser Winnipeg comme filtre régional distinct dans l'analyse. Pour faciliter l'illustration, lorsque l'on examine les écarts en fonction du lieu de résidence, les réponses de la région des Parcs ont été intégrées dans la région de l'Ouest. De même, les réponses de la région d'Entre-les-Lacs ont été intégrées dans la région du Centre. Cette classification ressemble davantage à la façon dont la Direction des parcs divise ses opérations régionales.

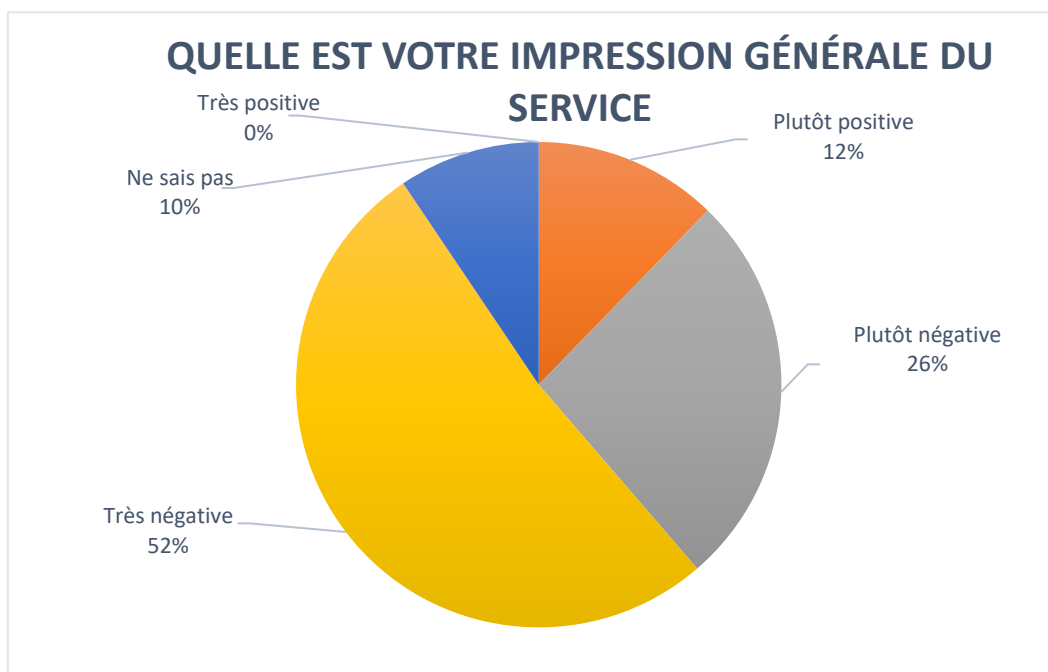
## UTILISATION DU SERVICE DE RÉSERVATION DES PARCS

Lorsqu'on a demandé « **Quel a été votre niveau de satisfaction générale lors de votre réservation à l'aide du Service de réservation des parcs?** », 97 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient été pas satisfaits.

Comme prévu, compte tenu de la plus récente saison de réservation de camping, la satisfaction à l'égard de l'expérience de réservation était faible. Comme le sondage cherchait principalement à explorer le processus de réservation, il n'a pas approfondi l'insatisfaction des utilisateurs. Avec le nombre sans précédent de personnes essayant d'obtenir un emplacement de camping pour la saison, les temps d'attente étaient beaucoup plus longs que les années précédentes. On peut s'attendre à un certain niveau de déception dès que les dates et le répertoire souhaités sont épuisés. Tous ces facteurs contribuent à l'expérience de réservation.

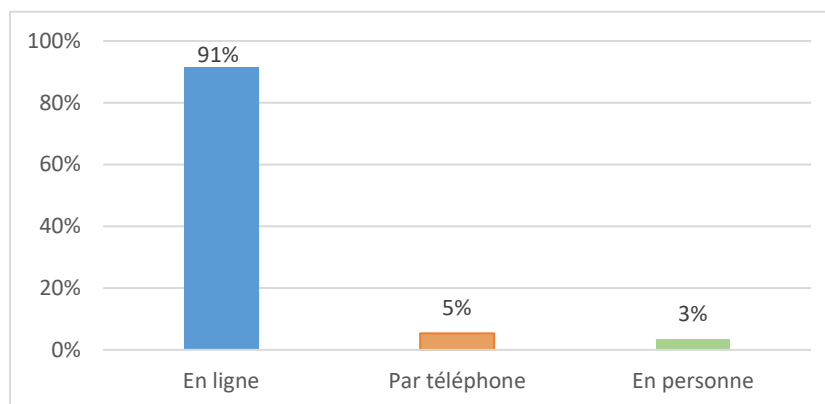


De même, parmi ceux qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas utilisé le service de réservation (3 %), l'impression globale était plutôt négative.



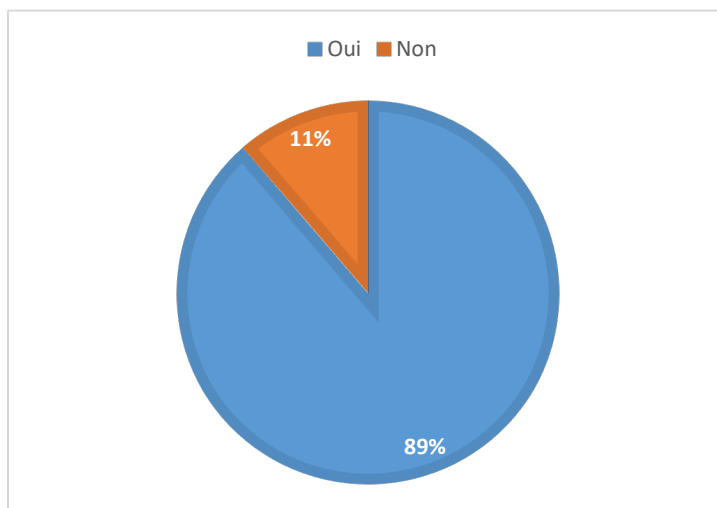
Lorsqu'on a demandé « **De quelle façon réservez-vous généralement des emplacements dans les parcs provinciaux?** », « en ligne » était le mode de réservation le plus fréquemment utilisé (91 %), quel que soit le lieu de résidence. Les répondants de l'Ouest du Manitoba ont fait des réservations par téléphone ou en personne à un taux plus élevé que ceux des autres régions de la province.

**Réservations par canal de vente, par région**



Région	En ligne	Par téléphone	En personne
Nord	89 %	7 %	5 %
Ouest	84 %	10 %	7 %
Est	91 %	5 %	4 %
Centre	90 %	7 %	4 %
Winnipeg	94 %	4 %	3 %

Lorsqu'on a demandé « **Avez-vous déjà essayé d'effectuer une réservation à l'aide du Service de réservation des parcs les jours d'ouverture?** », dans 89 % des cas, les répondants ont répondu par l'affirmative.



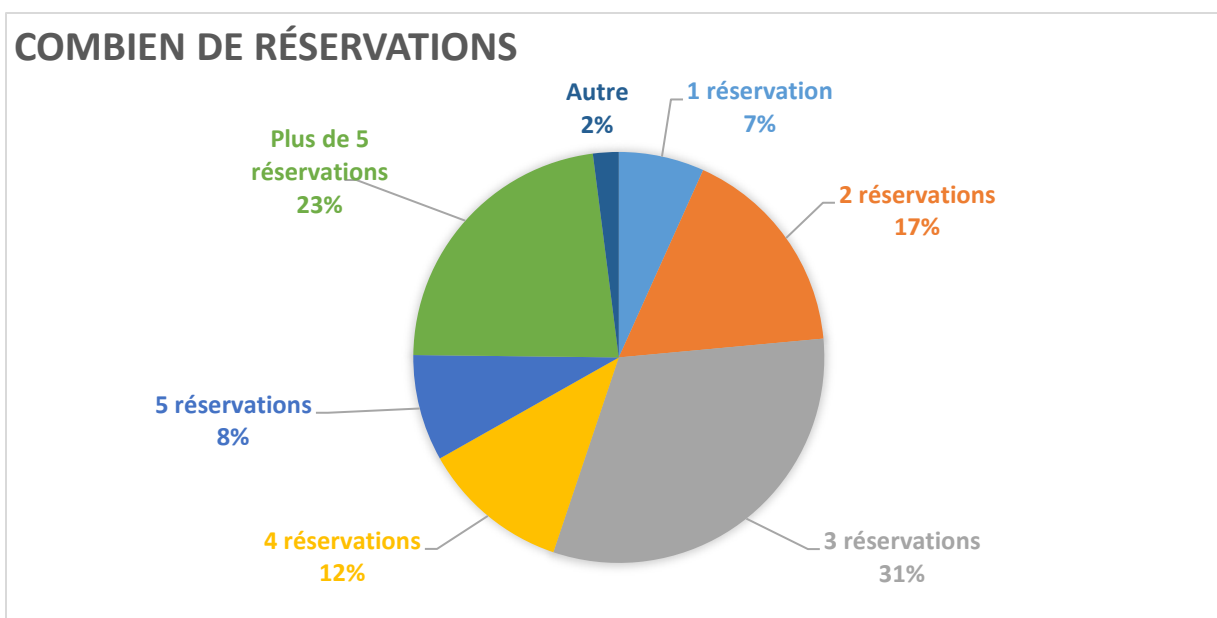
Région	Oui	Non
Nord	90,4 %	9,5 %
Ouest	84,4 %	15,5 %
Est	87,8 %	12,2 %
Centre	87,2 %	12,8 %
Winnipeg	90,3 %	9,7 %
Toutes les régions	89 %	11 %

La variation géographique était faible. L'Ouest du Manitoba a affiché la plus grande variation, où seulement 84 % des répondants ont indiqué avoir fait des réservations un jour d'ouverture.

Pour les 11 % qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas réservé un jour d'ouverture, les principales raisons étaient les suivantes :

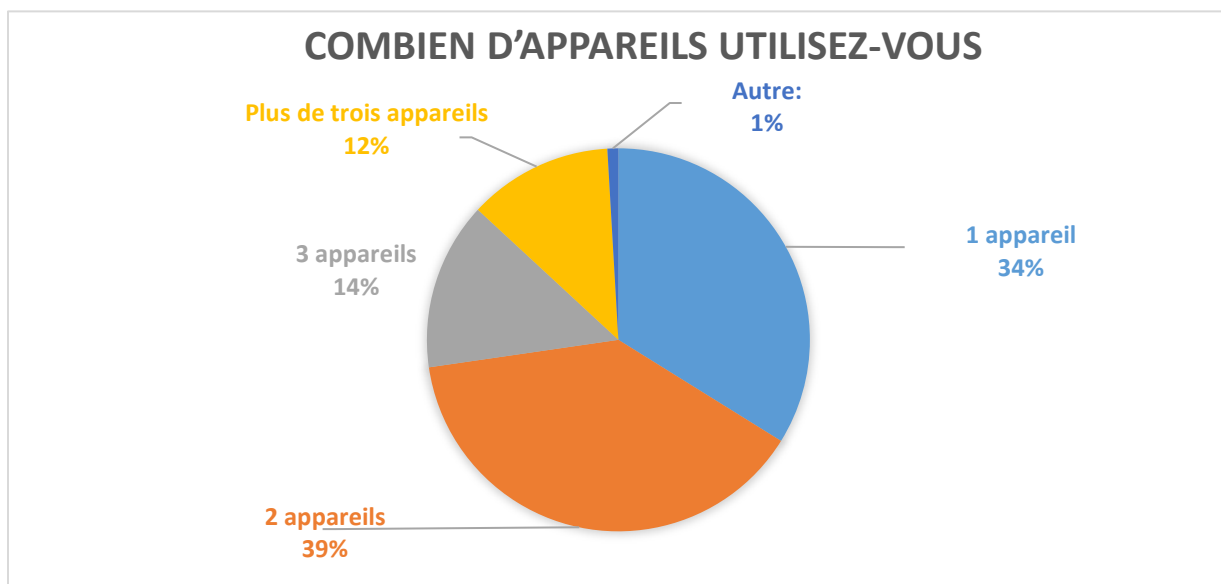
- ils ont eu une mauvaise expérience (39 %)
- la procédure prend trop de temps (23 %)
- il faut réserver trop longtemps à l'avance (16 %)
- moment de la journée (6 %)
- technologie (5 %)
- autres raisons (5 %)
- aucun besoin (4 %)
- ils ne campent pas au Manitoba (1 %)

Lorsqu'on a demandé « **Combien de réservations d'emplacement dans les parcs provinciaux essayez-vous généralement d'effectuer les jours d'ouverture (total des jours d'ouverture par année)? Indiquez toutes les réservations que vous essayez d'effectuer dans le cas où vous êtes le premier de votre groupe d'amis et de votre famille à faire la file dans le Service de réservation des parcs.** », environ un tiers a effectué trois réservations un jour d'ouverture, et un quart a effectué deux réservations ou moins. Cette tendance était uniforme dans toute la province, peu importe le lieu de résidence. Près d'un tiers des répondants ont déclaré avoir fait quatre réservations ou plus.



Pour les répondants qui ont sélectionné **Autre** (2 %), environ un tiers a déclaré ne plus faire de réservation un jour d'ouverture, parce que la procédure est trop longue ou trop stressante. La deuxième réponse la plus fréquente était qu'ils devaient faire plusieurs réservations, car ils réservent pour eux-mêmes ainsi que pour leurs parents et amis. D'autres ont déclaré que leur comportement variait (21 %) selon l'année, ou s'ils avaient ou non accédé au système suffisamment tôt pour réserver les sites souhaités.

Lorsqu'on a demandé « **Combien d'appareils utilisez-vous simultanément les jours d'ouverture lorsque vous essayez de réserver des emplacements dans les parcs provinciaux?** », la majorité des répondants ont déclaré utiliser deux appareils ou plus.



	Nord	Ouest	Est	Centre	Winnipeg
Un appareil	45,3 %	38,6 %	34,8 %	34,3 %	31,8 %
Deux appareils	36,0 %	40,5 %	35,1 %	36,9 %	40,7 %
Trois appareils	14,7 %	10,8 %	17,2 %	14,6 %	13,7 %
Plus de trois appareils	4,0 %	9,3 %	11,0 %	13,2 %	13,2 %
Autre	0,0 %	0,8 %	1,9 %	1,0 %	0,7 %

Les Manitobains du Nord étaient plus susceptibles d'utiliser un seul appareil pour se connecter le jour de l'ouverture, mais l'utilisation de deux appareils était la plus courante dans toutes les autres régions. Les répondants des régions de Winnipeg, de l'Est et du Centre étaient beaucoup plus susceptibles d'utiliser plus de trois appareils que les résidents de l'Ouest ou du Nord du Manitoba.

Parmi les répondants (1 %) qui ont répondu **Autre**, un peu plus d'un tiers (37 %) ont indiqué une fourchette comprise entre un et trois appareils. Un peu plus du quart ont déclaré n'utiliser aucun appareil (p. ex., ils réservent par téléphone, ne réservent pas un jour d'ouverture ou regardent simplement ce qui est disponible et se rendent ensuite en personne). Une proportion de 16 % a déclaré que la quantité variait, et 16 % ont déclaré qu'ils utilisaient cinq appareils ou plus.



## RÉPERTOIRE DE TERRAINS DE CAMPING

Pour le contexte, il est important de comprendre qu'il existe une variabilité quant au répertoire de camping offert dans la province. Le diagramme ci-après illustre la répartition du répertoire de camping par région géographique (tel qu'il est défini par la Direction des parcs).

Environ 46 % des 4 000 sites de camping offerts à la réservation proposent des services de base, 40 % ont un service électrique, 6 % sont des sites avec électricité/eau et 7 % sont des sites à service complet. La région du Nord n'offre pas de sites avec électricité/eau ou à service complet. La région de l'Ouest a plus de sites avec électricité/eau, et les régions du Centre et de l'Est ont plus de sites à service complet. L'offre peut influencer les réponses à certaines questions, en fonction du lieu de résidence. Il est également important de se rappeler que les gens campent à l'extérieur de leur région et que les parcs provinciaux ne sont pas les seuls fournisseurs de camping.

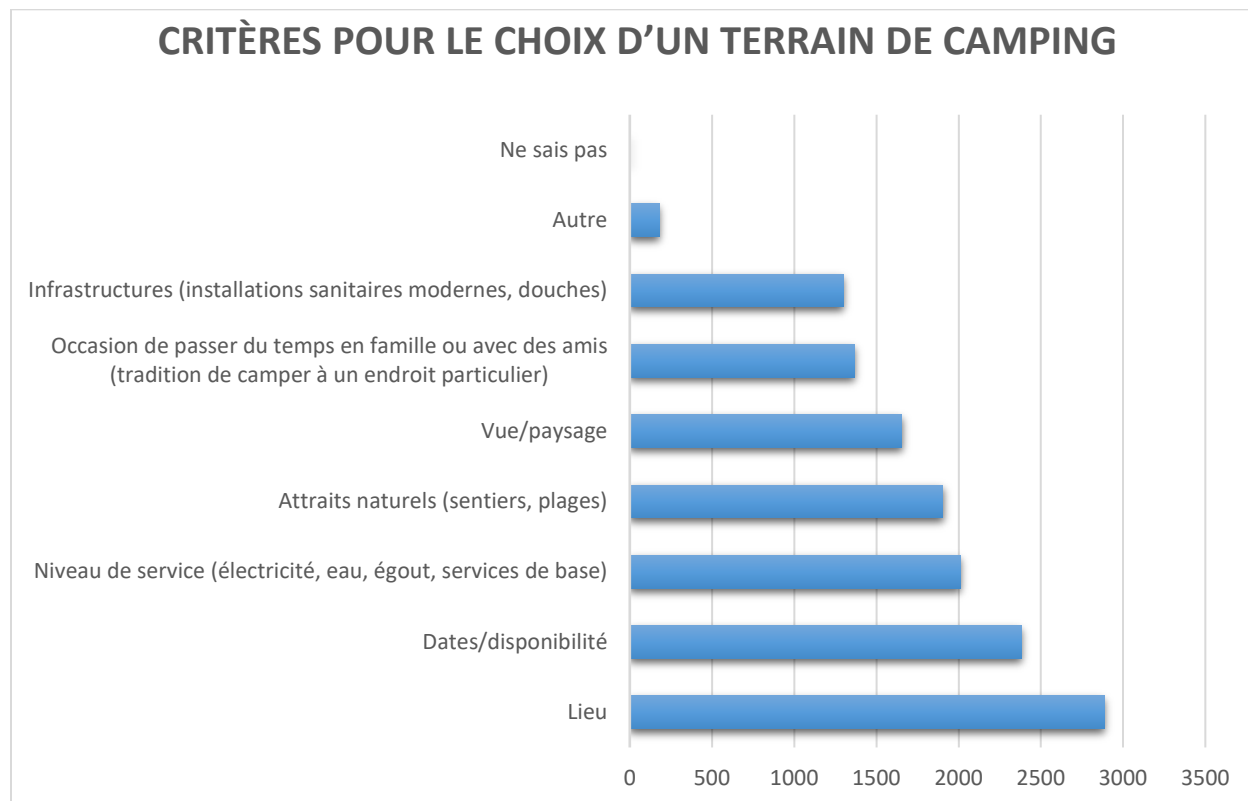
### Répartition du répertoire de camping par région géographique

Nuits de camping par région*	Nombre total de nuits	Terrain de camping avec				Emplacement réservé à l'usage de groupes		
		Services de base	Service d'électricité	Services d'électricité et d'eau	Services complets (électricité, eau et égout)	Chalets	Yourtes	
Région du Centre	1339	603	523	50	163	34	12	30
Région de l'Est	1580	879	497	94	110	0	16	12
Région du Nord	267	90	177	0	0	0	21	2
Région de l'Ouest	879	310	446	103	20	0	26	51
<b>Total provincial</b>	<b>4065</b>	<b>1882</b>	<b>1643</b>	<b>247</b>	<b>293</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>95</b>

\* répertoire de réservation seulement

## SÉLECTION DES DESTINATIONS

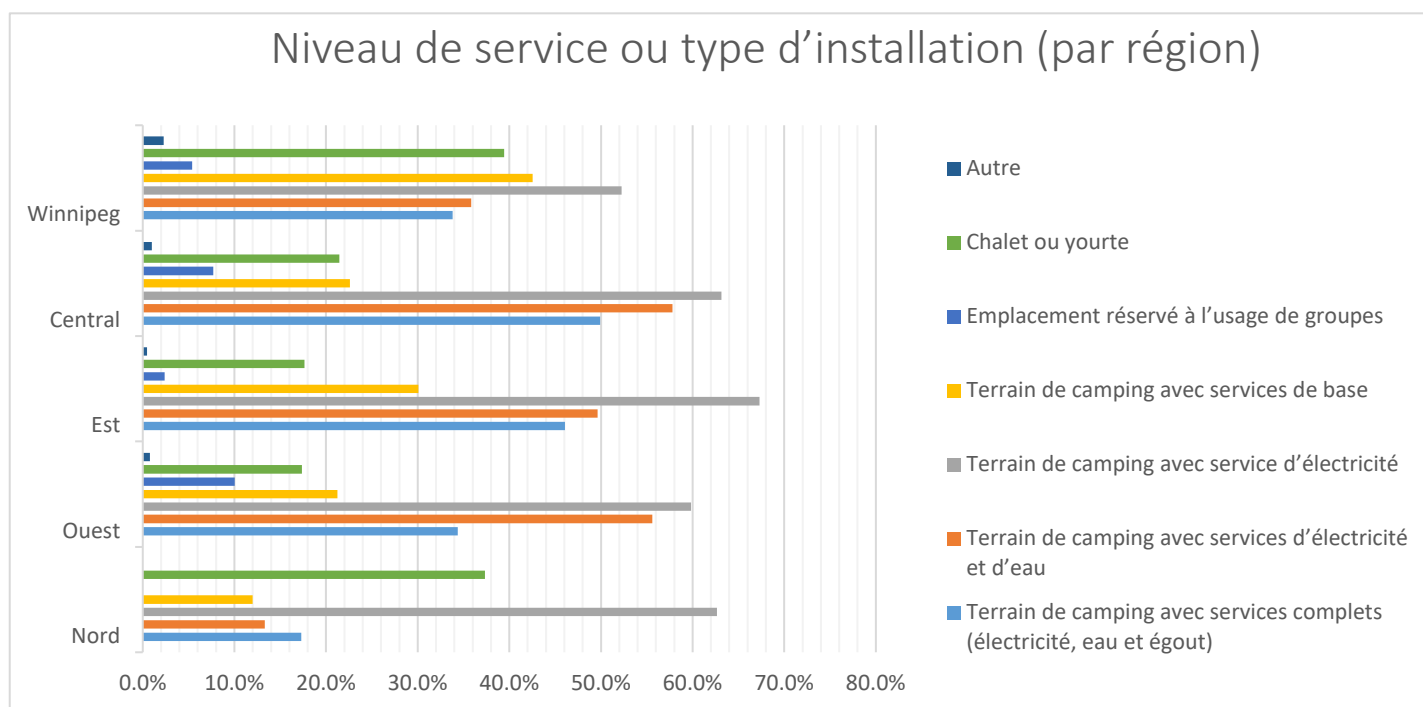
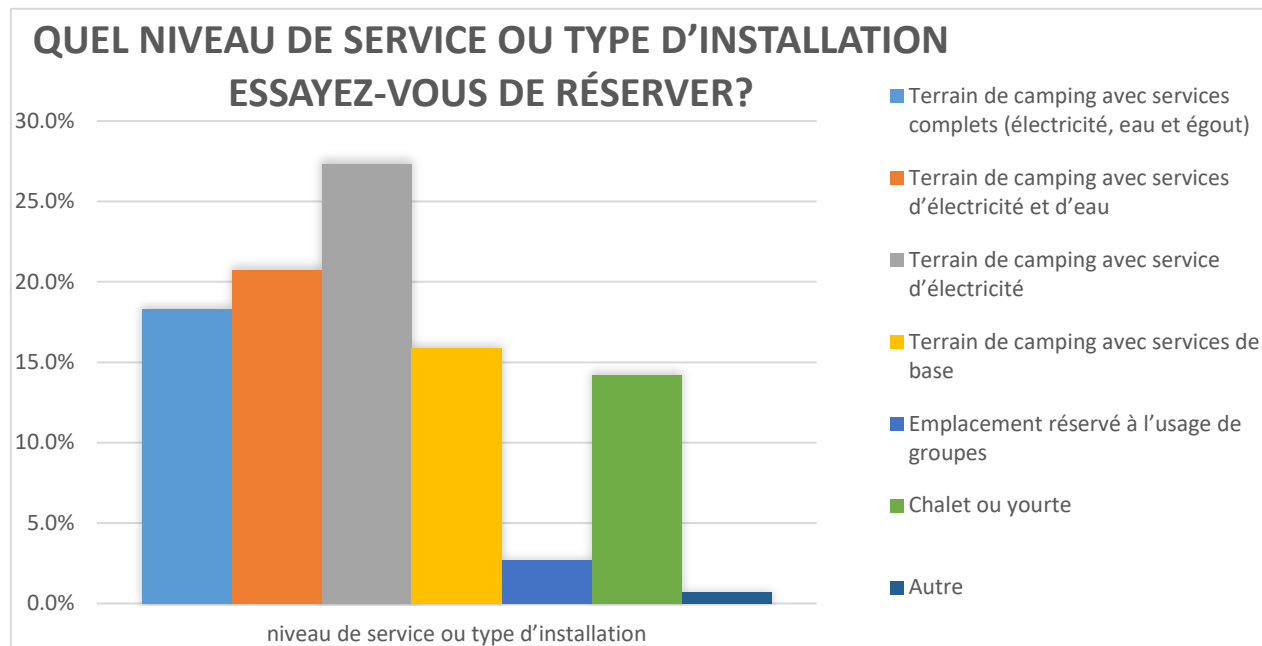
Lorsqu'on a demandé « **Quels sont vos principaux critères pour le choix d'un terrain de camping?** », les répondants pouvaient choisir plusieurs catégories. L'emplacement, la disponibilité et le niveau de service étaient les trois principales catégories, suivis de près par les agréments naturels et la vue.



Près du quart des répondants (23,5 %) qui ont choisi **Autre** ont dit qu'ils cherchaient un site offrant de l'intimité. Thèmes supplémentaires compris :

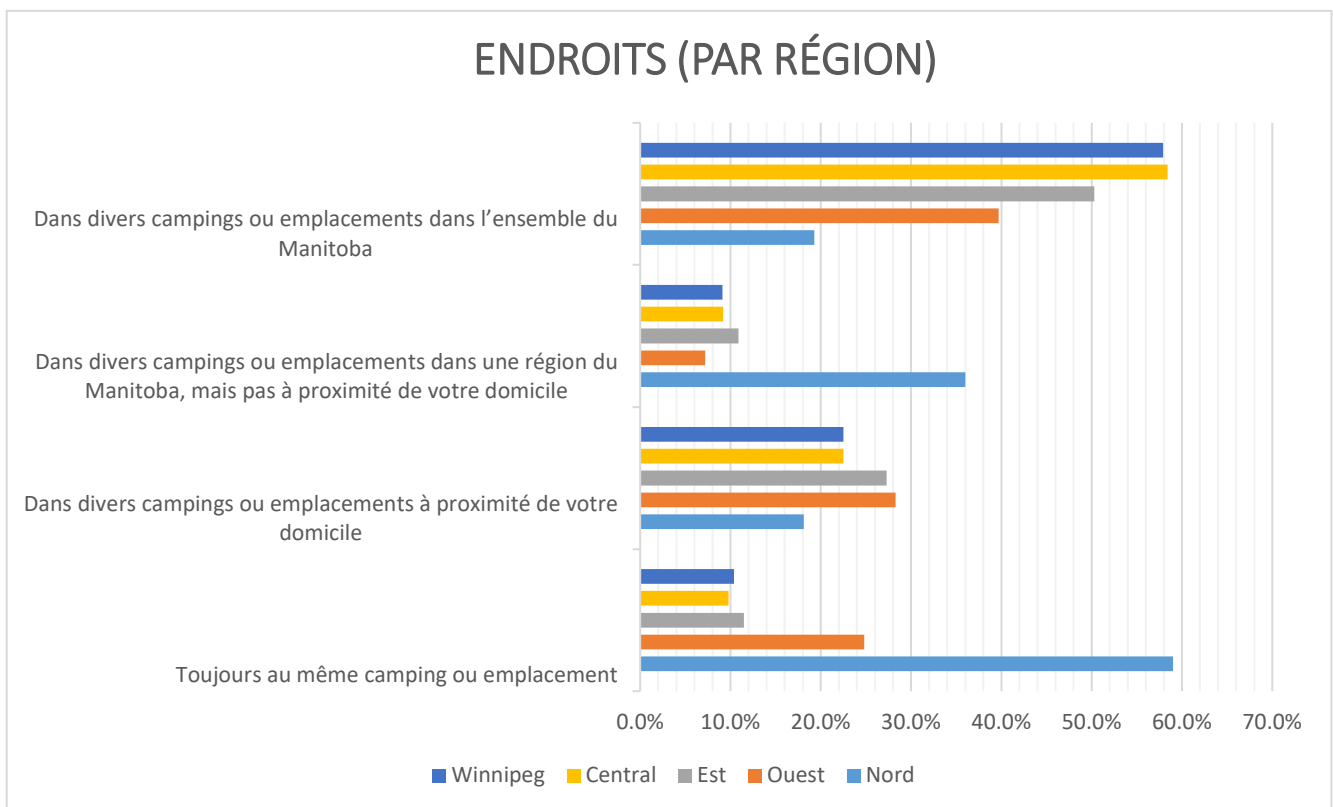
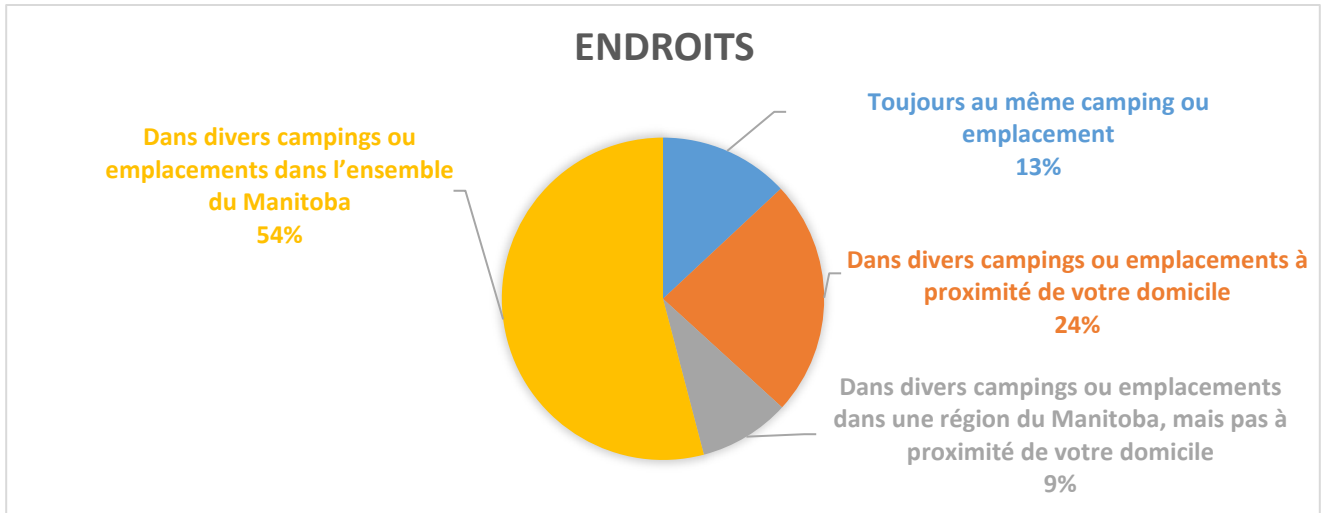
- renseignements du site, tels que la taille (16,2 %);
- caractéristiques récréatives (11,1 %);
- commodités (10,3 %);
- attraits naturels (p. ex., arbres/ombre, site isolé, insectes) (9 %);
- raisons liées à la localisation (6,4 %);
- calme (4,7 %);
- animaux permis (3 %);
- commodités accessibles (3 %);
- équipements adaptés aux enfants (2,6 %);
- bois de chauffage « gratuit » (1,3 %);
- sites où ils pourraient être proches des autres membres de leur groupe (1,3 %);
- ont réservé ce qu'ils ont pu obtenir (1,3 %).

Lorsqu'on a demandé « **Quel niveau de service ou type d'installation essayez-vous de réserver les jours d'ouverture?** », la majorité des répondants recherchaient des terrains de camping avec service électrique ou plus. La majorité des répondants (80 %) qui ont choisi la catégorie « autre » ont indiqué qu'ils aimaient réserver des sites dans l'arrière-pays. D'autres ont dit qu'ils réservaient des sites pour leurs amis ou qu'ils étaient des campeurs saisonniers.



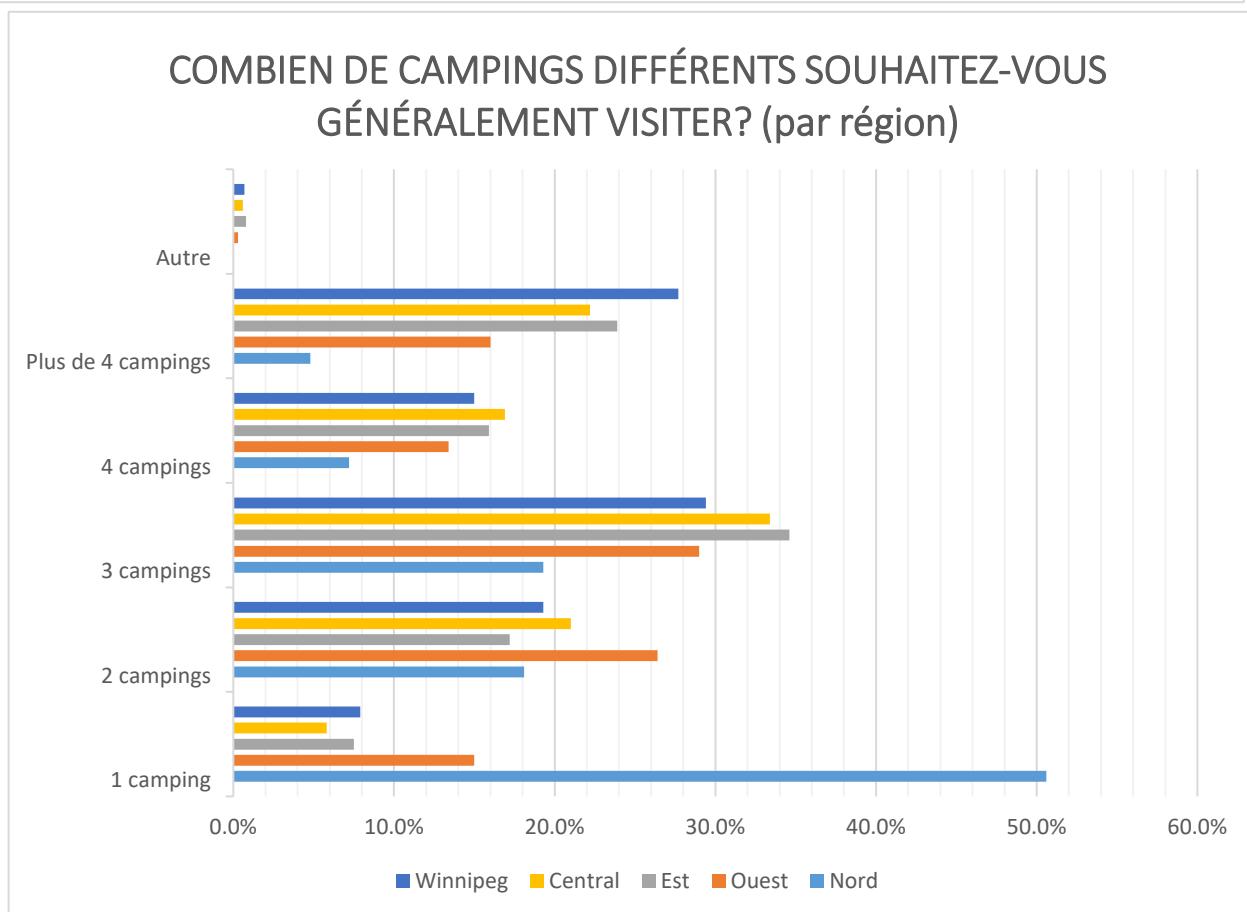
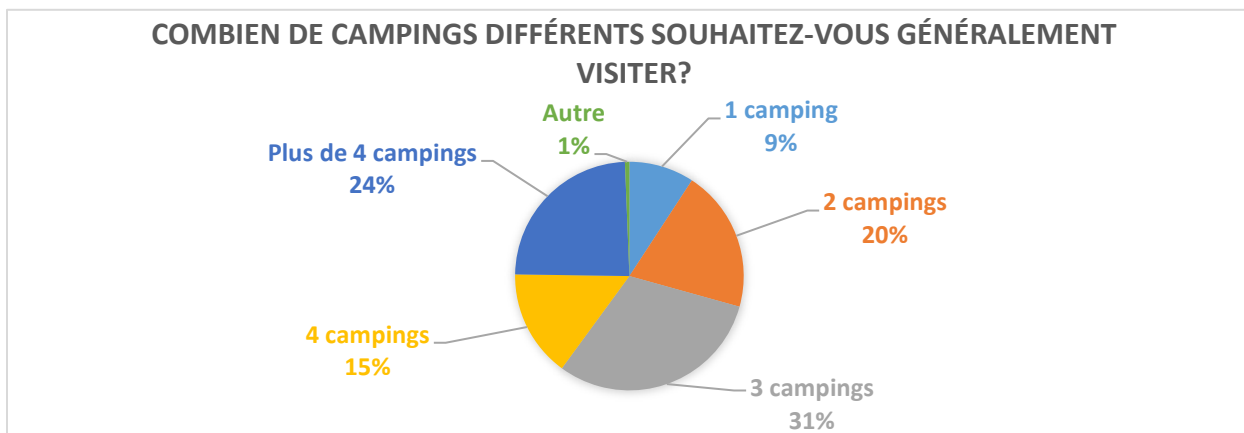
Les répondants de Winnipeg semblaient être plus enclins à simplement réserver un emplacement de camping, car le site avec services de base était le deuxième choix le plus populaire pour ce groupe démographique. Les sites avec électricité et les yourtes étaient les plus intéressants pour les Manitobains du Nord, tandis que les aires de groupes n'étaient pas classées du tout.

Lorsqu'on a demandé « **À quels endroits essayez-vous de réserver des emplacements dans les parcs provinciaux?** », un peu plus de la moitié (54 %) des répondants ont indiqué qu'ils aiment camper dans divers types de terrains de camping, à divers endroits dans la province. Dans 13 % des cas, ils ont répondu qu'ils vont toujours au même endroit, tandis que près du quart aiment camper près de chez eux.



La réponse à cette question présentait une variation géographique supérieure. Dans le Nord du Manitoba, la majorité des répondants aiment camper au même endroit chaque année. Dans l'Ouest du Manitoba, ils avaient tendance soit à aller au même endroit, soit à camper près de chez eux.

Lorsqu'on a demandé « **Combien de campings différents souhaitez-vous généralement visiter dans les parcs provinciaux du Manitoba au cours d'une année?** », 70 % des répondants ont indiqué qu'ils aiment visiter trois terrains de camping différents ou plus en une saison. Les répondants qui ont répondu **Autre**, ont dit que ce nombre varie (32 %), qu'ils n'ont pas pu obtenir de site (26 %) ou qu'ils ne campent pas dans les parcs provinciaux du Manitoba (16 %).

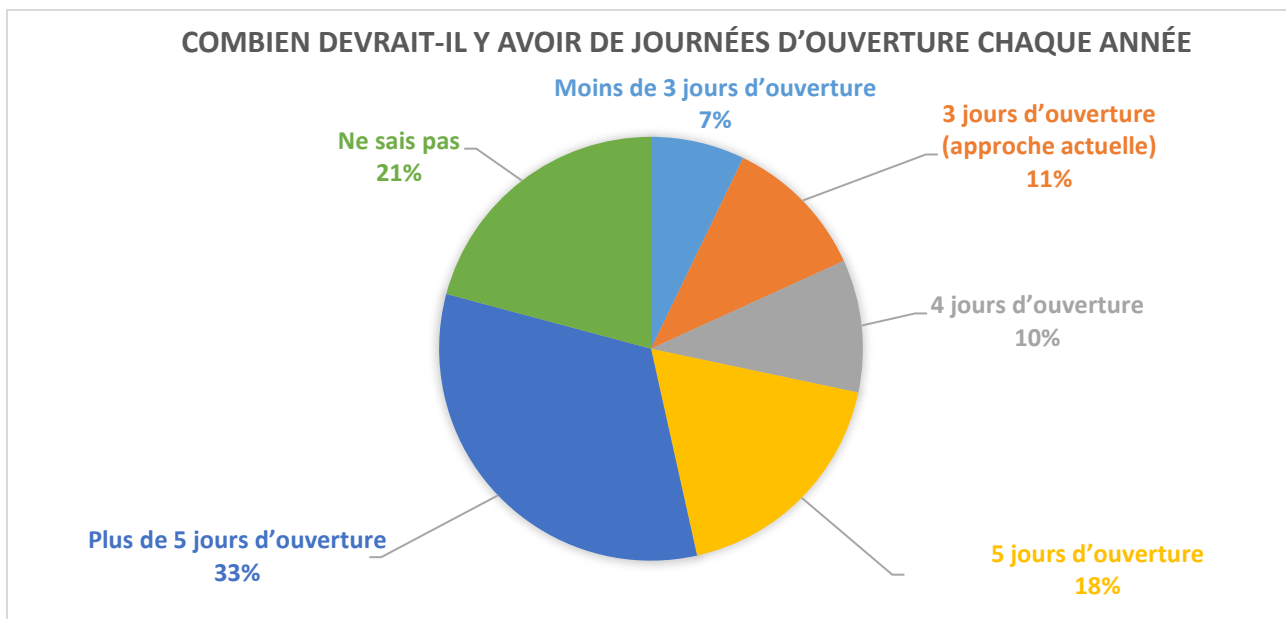


Les réponses des Manitobains du Nord différaient considérablement sur cette question, la moitié des répondants affirmant qu'ils aimaient aller au même terrain de camping tout le temps. Les répondants de la région de l'Ouest avaient également tendance à préférer trois terrains de camping ou moins.

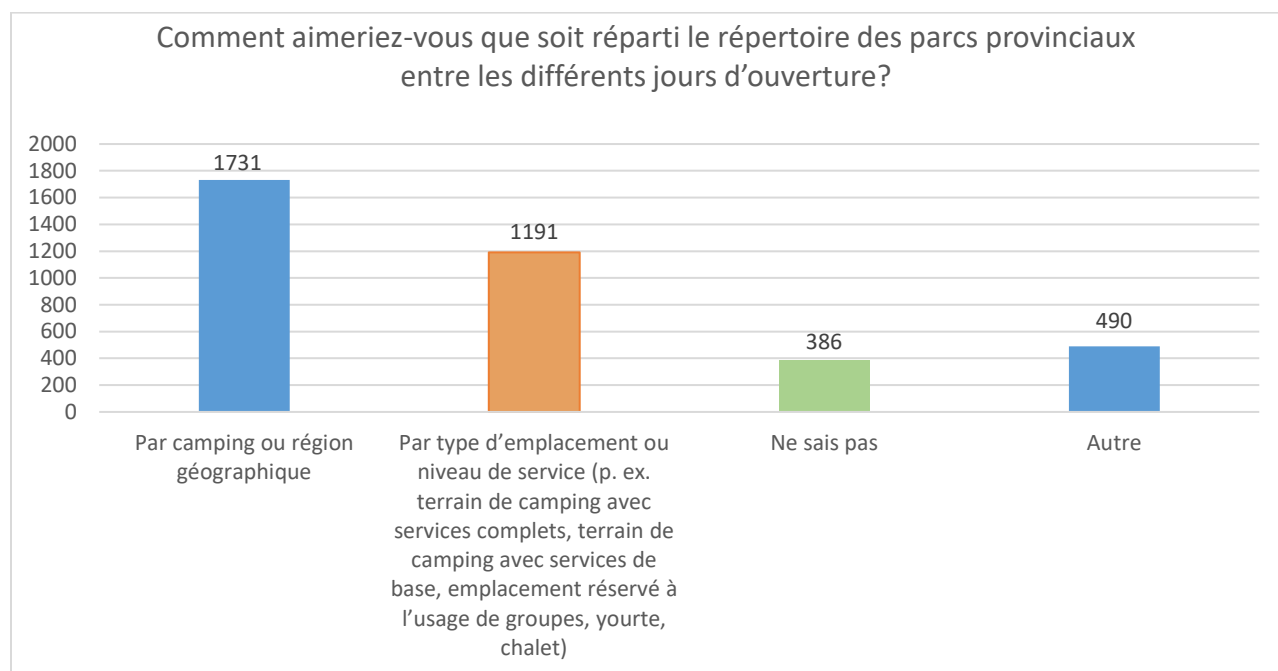
## PROLONGATION DES JOURS D'OUVERTURE

Il a été demandé aux participants : **Combien devrait-il y avoir de journées d'ouverture chaque année, afin d'étaler l'offre de terrains de camping, de yourtes et de chalets?**

Pour la plupart, les répondants étaient en faveur de l'ajout de jours d'ouverture supplémentaires. Il y avait très peu de variation dans les réponses selon le lieu de résidence.



Lorsqu'on a demandé « **Comment aimeriez-vous que soit réparti le répertoire des parcs provinciaux entre les différents jours d'ouverture?** », la division du répertoire par terrain de camping ou région géographique a été l'option la plus populaire.

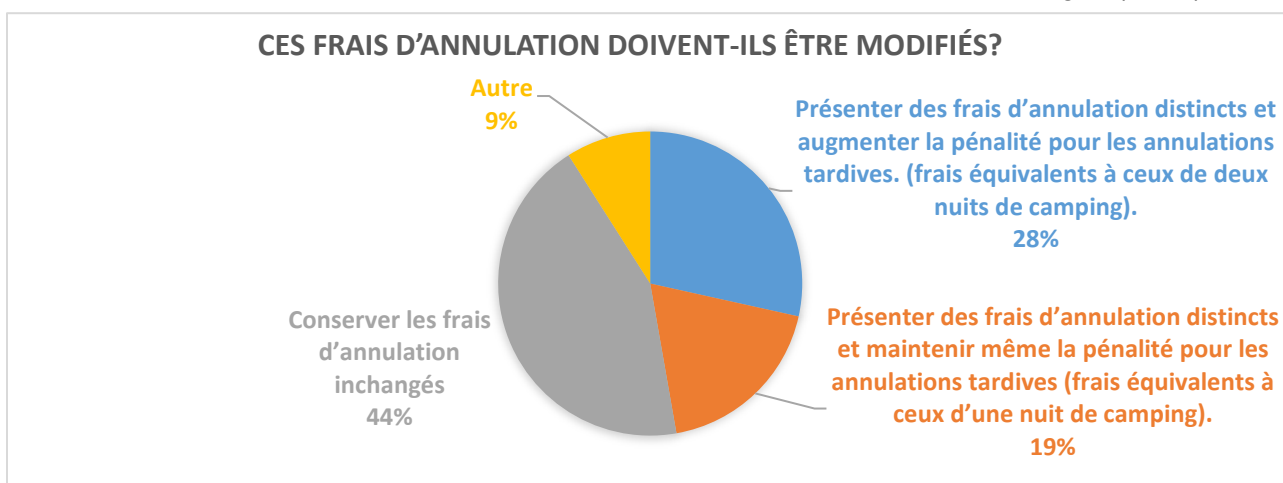


Pour les répondants qui ont indiqué « autre », beaucoup ont fait référence à un système à fenêtres mobiles (66,5 %), dans lequel, au lieu d'avoir des jours d'ouverture fixes pour toute la saison, les réservations deviennent disponibles un certain nombre de jours/mois avant une date souhaitée. Par exemple, les réservations pourraient être faites 60 jours avant la date de camping souhaitée. (Généralement, les provinces et territoires qui utilisent un système à fenêtres mobiles offrent des réservations toute l'année, comme Parcs Ontario). Un autre groupe de 18 % a formulé une multitude de propositions sur la façon de diviser le répertoire. Parmi ces suggestions :

- donner la priorité aux résidents du Manitoba;
- mettre en place un système de loterie pour les destinations populaires;
- séparer les emplacements populaires sur des jours différents et les regrouper avec des emplacements moins populaires;
- attribuer leur propre jour de réservation aux endroits les plus populaires;
- retirer une partie du répertoire du service de réservation et l'attribuer selon le principe du premier arrivé, premier servi;
- donner aux campeurs passionnés une occasion de prévente en leur permettant de réserver en premier moyennant des frais supplémentaires;
- limiter considérablement la durée maximale de séjour dans les endroits populaires, mais autoriser des séjours plus longs dans des endroits moins prisés;
- empêcher les personnes qui annulent à la dernière minute, ou ne se présentent pas, de réserver l'année suivante;
- diviser le répertoire par ordre alphabétique plutôt que par région;
- autoriser les réservations encore plus à l'avance;
- n'autorisez les réservations qu'une semaine avant la disponibilité des emplacements.

## POLITIQUES D'ANNULATION

Une plainte courante des personnes incapables d'obtenir un site souhaité pour une date souhaitée est que trop de personnes réservent un site qu'elles ne veulent pas réellement, et que les frais d'annulation sont trop cléments. Les gens maintiennent donc leur réservation et n'annulent que quelques jours avant, ou n'annulent simplement pas. Actuellement, il n'y a aucuns frais d'annulation pour un site de camping, une aire de groupe, une yourte ou un chalet, si vous annulez quatre jours ou plus avant la date d'arrivée (c'est-à-dire que seuls les frais de réservation non remboursables de 10 \$ sont conservés en cas d'annulation). Les annulations de moins de quatre jours avant le séjour sont facturées au coût équivalent à celui de la première nuit. Lorsqu'on a demandé « **Ces frais d'annulation devraient-ils être modifiés?** », près de la moitié des répondants estimaient que les frais d'annulation devraient demeurer inchangés (44 %).



Parmi les 9 % qui ont répondu **Autre**, près de la moitié estimaient qu'il devrait y avoir des frais d'annulation et ont suggéré divers paramètres ou pénalités. D'autres réponses comprenaient l'introduction de « frais de défection » d'une nuit supplémentaire. Certains pensaient que permettre les annulations quatre jours ou plus à l'avance n'était pas suffisant, alors que d'autres estimaient que les campeurs devraient être autorisés à annuler sans pénalité 24 heures à l'avance. Certains étaient d'avis que les gens avaient besoin d'une incitation pour annuler afin que le répertoire devienne disponible pour les autres.

Géographiquement, les Manitobains du Nord étaient les plus en faveur du maintien des mêmes frais d'annulation. L'introduction de frais d'annulation réels et l'augmentation de la pénalité d'annulation tardive à deux nuits de camping ont reçu un certain soutien.

	Tous	Nord	Ouest	Est	Centre	Winnipeg
Présenter des frais d'annulation distincts et augmenter la pénalité pour les annulations tardives (frais équivalents à ceux de deux nuits de camping).	28,5 %	16,9 %	27,7 %	29,6 %	29,8 %	28,5 %
Présenter des frais d'annulation distincts et maintenir la même pénalité pour les annulations tardives (frais équivalents à ceux d'une nuit de camping).	18,8 %	15,7 %	19,5 %	18,4 %	16,2 %	20,0 %
Conserver les frais d'annulation inchangés	43,7 %	62,7 %	43,0 %	40,5 %	45,3 %	43,1 %
Autre	9,0 %	4,8 %	9,8 %	11,5 %	8,8 %	8,5 %



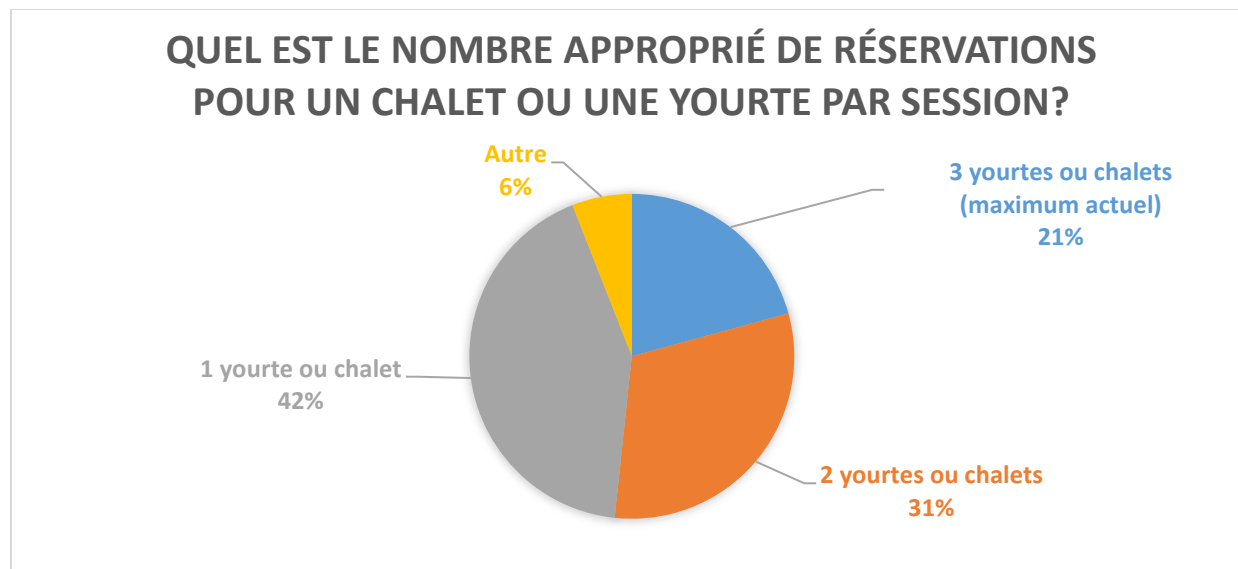
Lorsqu'on a demandé « **Avez-vous d'autres commentaires sur les modifications que vous souhaiteriez formuler concernant les frais ou la politique d'annulation?** », 1 362 réponses ont été obtenues, dont beaucoup contenaient de multiples idées et réflexions. Les réponses ont été analysées en fonction de thèmes clés. Environ un tiers étaient hors sujet ou hors de la portée de cette question en particulier. Le reste pourrait être divisé selon les principaux thèmes suivants :

Thème	Pourcentage (%) des réponses comprenant ce thème	Renseignements additionnels
Défection	14,3 %	Les campeurs sont très mécontents lorsqu'ils ne parviennent pas à obtenir un site de camping et constatent plus tard que des utilisateurs ne se sont pas présentés et que des sites sont inutilisés. Certains proposent la mise en place d'une pénalité pour les personnes qui ne se présentent pas, tandis que d'autres suggèrent que les gens n'annulent pas parce qu'ils perdent déjà une partie de leur argent. Certains voudraient un système qui empêche les personnes qui ne se présentent pas de faire d'autres réservations pour le reste de la saison. Voir des sites inutilisés, alors qu'ils étaient si difficiles à obtenir, était décourageant.
Oui, frais d'annulation	9,9 %	Les répondants estimaient que, étant donné que les frais de camping sont si bas, ou que l'annulation est peu coûteuse, les gens attendaient trop longtemps pour annuler ou étaient prêts à perdre leur argent. Le résultat étant qu'ils perdaient quelquefois d'autre de la possibilité de camper. Ces répondants estimaient que s'il en coûtait plus cher d'annuler tard, les gens annuleraient plus rapidement et ne conserveraient pas les sites qu'ils n'avaient pas l'intention d'utiliser. Les répondants de cette catégorie estimaient que les gens réservaient plusieurs sites pour la même période, utilisaient plusieurs comptes, puis annulaient les sites qu'ils ne voulaient pas. (Comme le système du Service de réservation des parcs actuel empêche le même titulaire de compte de détenir deux réservations pour les mêmes dates, si tel était le cas, l'autre réservation devrait être sous un compte différent.)
Fenêtre d'annulation	9,8 %	Les répondants estimaient que laisser les gens annuler quatre jours à l'avance sans pénalité est trop indulgent et que les gens annuleraient plus tôt s'ils risquaient de perdre un pourcentage de leurs frais de camping. Certains estimaient également qu'un système à fenêtres mobiles n'obligerait plus les gens à réserver tout leur été d'un seul coup et leur permettrait de planifier leur séjour quand ils pourraient réellement y aller. Ils estimaient aussi que les gens réservaient plusieurs sites pour la même période, utilisaient plusieurs comptes, puis annulaient les sites qu'ils ne voulaient pas.
Annulations répétées	5,7 %	Ces répondants étaient convaincus que les pénalités d'annulation devaient être plus sévères/punitives pour empêcher les gens de réserver des sites de manière spéculative. Certains voulaient des sanctions plus lourdes pour ceux qui abusent du système ou annulent plusieurs fois la même année.
Souplesse	3,9 %	Ces répondants se sentaient tiraillés entre une politique qui serait trop punitive pour ceux qui avaient des raisons légitimes d'annuler à la dernière minute et pas assez punitive pour ceux qui avaient réservé de manière spéculative et qui annulent peu de temps avant leur séjour. Ces répondants voulaient que la politique d'annulation permette l'annulation sans pénalité pour des circonstances particulières, telles que les incendies de forêt ou les urgences.

Listes d'attente	3,6 %	Ces répondants estimaient qu'il serait formidable d'avoir accès à une liste d'attente où ils seraient informés si le site qu'ils convoitaient devenait disponible en raison d'une annulation.
Aucuns frais d'annulation	3,0 %	Ces répondants estimaient qu'il ne devrait y avoir aucuns frais d'annulation. Ils jugeaient, entre autres, que les gens ne devraient pas être punis pour des choses qui échappent à leur contrôle, comme le mauvais temps ou la maladie. Certains estimaient que toutes les pénalités d'annulation devraient être suspendues pendant la pandémie de COVID-19. D'autres ont déclaré que les gens sont moins susceptibles d'annuler s'ils perdent déjà une partie de leurs frais de camping, empêchant ainsi une autre personne de réserver le site.
Transferts	2,2 %	Ces répondants estimaient que les frais de réservation devraient être supprimés s'ils transféraient leur réservation initiale vers un « meilleur » site qui devenait disponible. Certains estimaient que les réservations devraient être transférables à un parent ou à un ami, plutôt que de devoir l'« annuler » et effectuer une nouvelle réservation au nom de cette personne. Ils pensaient que les gens seraient moins susceptibles de « ne pas se présenter » ou plus susceptibles d'annuler, s'il n'y avait aucun coût pour transférer les réservations vers d'autres sites ou d'autres personnes. D'autres estimaient qu'il était important de ne pas laisser les gens sous-louer leur site à quelqu'un d'autre (p. ex., Airbnb).
Aucun changement	2,0 %	Ces répondants estimaient qu'il y avait des avantages à ne pas exiger de frais d'annulation, parce qu'au moins les gens pouvaient annuler. Certains estimaient que la fenêtre de quatre jours pourrait être portée à sept jours, pour permettre à d'autres personnes de faire des plans et de réserver ces dates annulées. Certains estimaient qu'il était logique de ne pas facturer les annulations dans le système actuel, car elles sont faites très longtemps à l'avance. En revanche, dans un système à fenêtres mobiles, les gens ne doivent planifier que trois mois à l'avance, de sorte qu'ils sont plus susceptibles de réserver les fins de semaine qu'ils souhaitent réellement.
Incitation	1,5 %	Ces répondants estimaient qu'il est important de maintenir un processus d'annulation facile et abordable et d'encourager les gens à annuler et à libérer le répertoire pour les autres.
Idée unique	1,4 %	Ces répondants ont fourni des idées supplémentaires sur la manière dont les frais pourraient être facturés, par exemple en facturant des frais d'annulation uniquement si le site n'a pas été réservé de nouveau par quelqu'un d'autre ou en rendant le coût d'annulation proportionnel à la durée de la réservation.
Annulation des jours d'ouverture	1,0 %	Ces répondants estimaient que trop de gens réservent des sites dont ils ne veulent pas dans un système avec jours d'ouverture, alors qu'un système à fenêtres mobiles donnerait le temps aux gens d'étaler leur planification. Certains répondants estimaient qu'il devrait y avoir des frais d'annulation spécialement pour les réservations effectuées les jours d'ouverture.
Information	0,4 %	Certains ont suggéré que les gens devraient être informés des répercussions sur les autres de la surréservation. Certains estimaient que le processus d'annulation avait besoin de plus de précisions/explications.

## LIMITES DES RÉSERVATIONS

Les jours d'ouverture, les réservations sont limitées à trois par session, après quoi les utilisateurs doivent ouvrir à une nouvelle session. Les chalets et les yourtes sont des installations très recherchées, mais l'offre est limitée. **Quel est le nombre approprié de réservations pour un chalet ou une yourte par session qu'une personne devrait pouvoir effectuer les jours d'ouverture?**



	Nord	Ouest	Est	Centre	Winnipeg
Trois yourtes ou chalets (maximum actuel)	32,0 %	27,4 %	19,6 %	21,6 %	19,0 %
Deux yourtes ou chalets	37,3 %	30,5 %	31,5 %	29,6 %	31,3 %
Une yourte ou un chalet	28,0 %	35,9 %	42,2 %	42,0 %	44,1 %
Autre	2,7 %	6,2 %	6,7 %	6,7 %	5,6 %

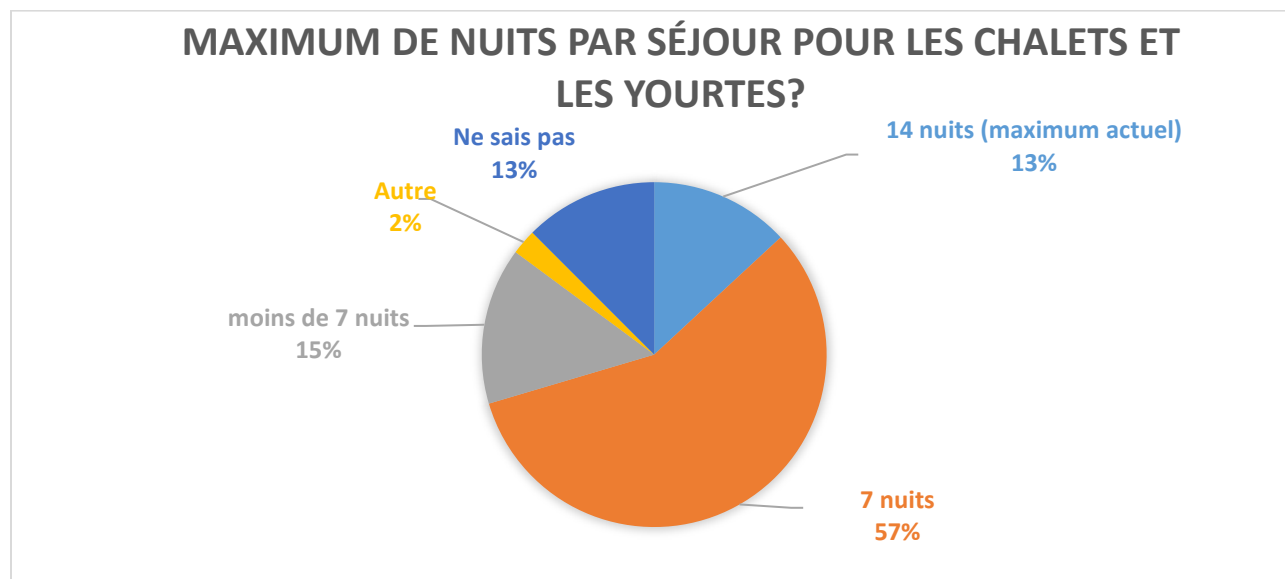
La majorité des répondants ont indiqué qu'il serait approprié de réduire le nombre de yourtes ou de chalets pouvant être réservés en une seule session les jours d'ouverture.

Parmi les 6 % qui ont choisi **Autre**, près de la moitié ont indiqué qu'ils ne réservaient pas de chalets ou de yourtes. Près du quart ont suggéré de structurer différemment la réservation des yourtes, comme l'ajout de personnel les jours d'ouverture ou l'introduction d'une fenêtre mobile. Quelques-uns ont indiqué qu'ils aimeraient réserver plus de quatre yourtes dans une session ou n'ont pas de limite, et d'autres ont présenté une gamme de conditions supplémentaires.

## DURÉE DU SÉJOUR

### Quel devrait être le nombre maximum de nuits par séjour pour les chalets et les yourtes?

Il faut établir un équilibre entre la possibilité d'offrir de plus longs séjours dans les chalets et les yourtes avec la possibilité d'offrir à un maximum de personnes l'occasion de les réserver.



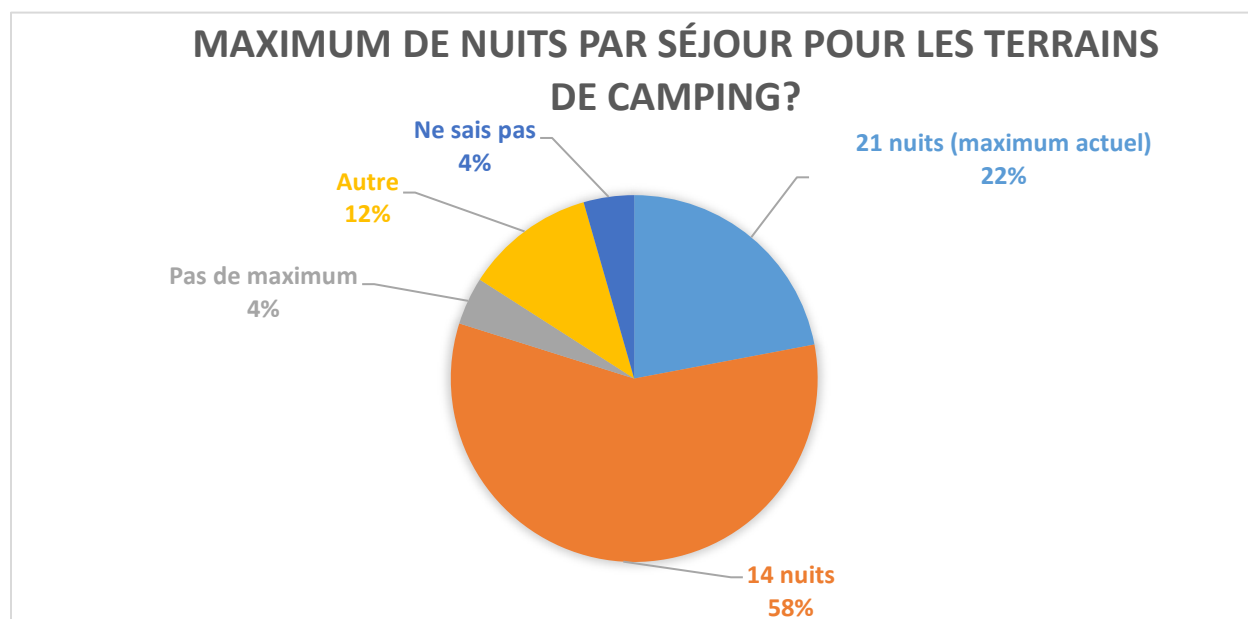
Quel que soit le lieu de résidence des répondants, plus de la moitié estimaient que les séjours en chalet ou en yourte devraient être limités à sept nuits.

	Nord	Ouest	Est	Centre	Winnipeg
14 nuits (maximum actuel)	24,4 %	19,3 %	12,8 %	13,7 %	11,1 %
Sept nuits	45,3 %	52,7 %	57,8 %	56,5 %	59,2 %
Moins de sept nuits	15,1 %	6,1 %	12,0 %	13,8 %	17,4 %
Autre	2,3 %	2,3 %	1,6 %	1,9 %	3 %
Ne sais pas	12,8 %	19,6 %	15,7 %	14,1 %	9,5 %

Parmi les 2 % qui ont répondu **Autre**, les répondants ont soumis une gamme de réponses, de moins de sept nuits à aucun nombre maximal. Certains ont suggéré qu'il devrait y avoir une variabilité selon la saison ou la demande pour un endroit particulier (5 %).

**Quel devrait être le maximum de nuits par séjour pour les terrains de camping?** Il faut établir un équilibre entre la possibilité d'offrir de plus longs séjours dans les terrains de camping et la possibilité d'offrir à un maximum de personnes l'occasion de réserver des emplacements.

Plus de la moitié des répondants estimaient qu'un séjour maximum de 14 nuits était suffisant. Si l'on analyse les réponses à cette question en fonction du lieu de résidence des répondants, on observe une différence marquée chez les résidents du Nord du Manitoba. Dans cette région, 47 % étaient en faveur du maintien du séjour maximum de 21 nuits et 17,6 % supplémentaires aimeraient qu'il n'y ait aucune limite de durée de séjour.

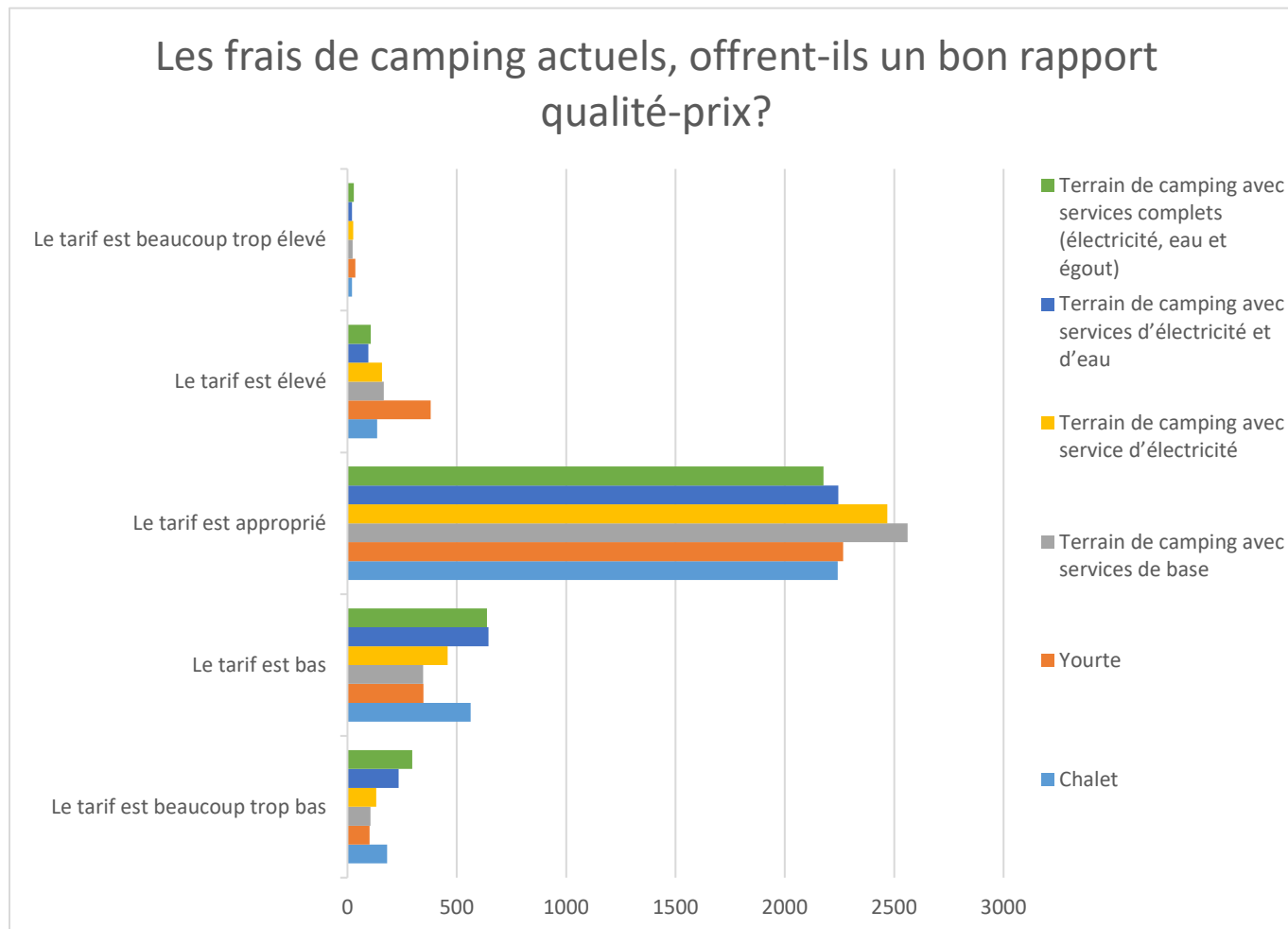


	Nord	Ouest	Est	Centre	Winnipeg
21 nuits (maximum actuel)	47,1 %	34,4 %	20,1 %	19,8 %	20,1 %
14 nuits	28,2 %	46,5 %	60,6 %	60,8 %	59,4 %
Pas de maximum	17,6 %	5,7 %	3,0 %	5,0 %	3,2 %
Autre	4,7 %	8,9 %	12,6 %	10,8 %	12,3 %
Ne sais pas	2,4 %	4,5 %	3,7 %	3,6 %	5,0 %

Parmi les 12 % qui ont choisi **Autre**, 72 % ont estimé qu'un séjour maximal de sept nuits était suffisant. Certains pensaient que les séjours à long terme sont la raison d'être des terrains de camping saisonniers. Dans 4 %, les répondants estimaient qu'il fallait un maximum de moins de sept nuits. Certains répondants (3 %) ont indiqué que certaines personnes réservent 21 nuits, ne vont sur le site que la fin de semaine et le site reste inutilisé le reste de la semaine. Il a été suggéré qu'un certain taux d'occupation devrait être requis pour les séjours de longue durée. Une proportion supplémentaire de 4 % a suggéré qu'il devrait y avoir une variabilité, avec des séjours plus courts requis pour les sites offrant des niveaux de service plus élevés, les emplacements populaires ou les périodes de l'année achalandées.

## FRAIS DE CAMPING

**Les frais de camping actuels dans les parcs provinciaux du Manitoba offrent-ils un bon rapport qualité-prix?** On a demandé aux répondants d'évaluer les divers types d'installations de camping en fonction du rapport qualité-prix. Plus de la moitié des répondants estimaient que les frais de camping étaient appropriés. Cependant, pour les sites à service complet, seulement un tiers des répondants estimaient que les frais étaient appropriés. Très rarement, les notes se situaient à l'extrémité de l'échelle « frais beaucoup trop élevés », à l'exception des frais pour les yourtes. À l'opposé du spectre, la catégorie « frais beaucoup trop bas » a quelque peu résonné pour les sites offrant des niveaux de service élevés, tels que les sites à service complet, avec électricité/eau ou les chalets.



Lorsqu'on a demandé « **Avez-vous d'autres commentaires concernant le Service de réservation des parcs?** », un total de 1 879 commentaires a été reçu, dont beaucoup ont fourni de multiples réflexions et suggestions. Environ 22 % ont été considérés comme hors de la portée de cette question, car ils ne faisaient pas référence au service de réservation. Le reste pourrait être divisé selon les thèmes suivants :

Thème	Pourcentage (%) des réponses comprenant ce thème	Renseignements additionnels
Modifications suggérées	31,1 %	<p>Les réponses comprenaient notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• permettre une seule réservation par session;</li> <li>• permettre une seule réservation par jour;</li> <li>• trois réservations par session, c'est trop peu (ce devrait être cinq ou six);</li> <li>• certains estiment que la durée du séjour doit être au maximum de 14 jours (camping), et d'autres estiment qu'il ne devrait y avoir aucune restriction quant à la durée du séjour;</li> <li>• avoir une fonction « tout rechercher » pour les dates sélectionnées;</li> <li>• rendre les renseignements du site plus visibles;</li> <li>• laisser une partie du répertoire pour les sites sans réservation au lieu que la totalité des sites fasse l'objet de réservation;</li> <li>• autoriser plus d'options de paiement (p. ex., Interact, PayPal, Apple Pay);</li> <li>• ajouter plus de dates d'ouverture pour échelonner davantage le répertoire;</li> <li>• d'autres changements suggérés sont reflétés dans les réponses ci-après.</li> </ul>
Jour d'ouverture	19,9 %	<p>De nombreuses réponses dans cette catégorie ont exprimé du mécontentement à l'égard des délais d'attente et des problèmes survenus lors des jours d'ouverture précédents; la disparité entre les services Internet ruraux et urbains limitait la capacité des gens à utiliser plus d'un appareil; les gens faisaient des sursréservations les jours d'ouverture.</p> <p>Voici quelques suggestions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comment diviser davantage le répertoire;</li> <li>• exiger une connexion avant d'entrer dans la file d'attente afin qu'un compte ne puisse être en file d'attente qu'une seule fois;</li> <li>• une structure de file d'attente différente avec une fonction de compte à rebours;</li> <li>• des réservations disponibles toute l'année, six mois à l'avance (voir fenêtre mobile);</li> <li>• rendre le système plus rapide et capable de gérer plus de volume pour réduire les délais d'attente;</li> <li>• une heure d'ouverture de réservation plus tôt (5 h);</li> <li>• une heure d'ouverture de réservation plus tard (17 h);</li> <li>• réservations ouvertes la fin de semaine;</li> <li>• permettre aux Manitobains de réserver en premier.</li> </ul>
Fenêtre mobile	11,8 %	<p>Un système à fenêtres mobiles est un système où, au lieu d'offrir des jours d'ouverture fixes pour toute la saison, les réservations deviennent disponibles un certain nombre de jours/mois avant une date souhaitée. Les répondants estimaient que les fenêtres mobiles aideraient les gens à étaler leur planification, sans devoir réserver tout leur été le jour de l'ouverture (donnant ainsi aux autres la chance d'obtenir un site). Les suggestions incluent l'ouverture du répertoire pendant 180 jours (six mois), 90 jours à l'avance, ramenés à deux semaines (14 jours) à l'avance (certaines personnes doivent réserver leurs vacances des mois à l'avance).</p>

Thème	Pourcentage (%) des réponses comprenant ce thème	Renseignements additionnels
Annulation et défection	6,7 %	Les répondants étaient mécontents des sites laissés vides et de la surréservation. Les suggestions comprennent des politiques d'annulation plus strictes afin que les gens ne réservent que les sites qu'ils ont l'intention d'utiliser; et d'autres pensent tout le contraire : il conviendrait de faciliter le processus d'annulation, de sorte que les gens annulent et libèrent des sites que d'autres pourront réserver. Certains pensent que le délai de quatre jours pour annuler et récupérer tous les frais est trop long, car cela ne laisse pas assez de temps aux autres pour planifier, et d'autres pensent qu'annuler 24 heures à l'avance est amplement suffisant.
Équité	3,1 %	Exemples de réponses : <ul style="list-style-type: none"> <li>• préoccupations concernant le besoin d'un accès équitable à un service Internet de qualité;</li> <li>• structurer différemment la file d'attente (salle d'attente);</li> <li>• accorder un traitement préférentiel aux anciens clients;</li> <li>• augmenter les frais de camping, car la demande est élevée;</li> <li>• maintenir des frais bas pour permettre l'accès à tout le monde;</li> <li>• empêcher les gens d'utiliser plusieurs appareils;</li> <li>• réserver six mois à l'avance serait plus juste;</li> <li>• réserver plus près de la date d'arrivée serait plus juste;</li> <li>• empêcher les gens d'accumuler des sites qu'ils n'ont pas l'intention d'utiliser;</li> <li>• empêcher les gens de toujours réserver le même emplacement populaire et laisser aux autres la possibilité de le réserver;</li> <li>• il n'est pas juste que des personnes réservent de longs séjours (alors que d'autres répondants souhaitent réserver de longs séjours);</li> <li>• fournir des possibilités de réservation équitables pour ceux qui n'ont pas Internet;</li> <li>• Impossible de réserver des séjours à long terme, car les fins de semaine sont toutes réservées.</li> </ul>
Réponse positive	2,4 %	Voici quelques commentaires : Après le jour d'ouverture, le système a plutôt bien fonctionné; les politiques sont justes pour les campeurs, même si elles peuvent ne pas plaire à tout le monde; le système est simple, facile à naviguer; le système est décent : il a juste besoin de plus de puissance; il doit d'être peaufiné, mais dans l'ensemble, il est bon. Cette dernière année a été une année extraordinaire et le système fonctionne généralement bien; certains répondants étaient reconnaissants d'avoir eu l'occasion de présenter leurs idées.
Résidents du Manitoba	1,0 %	Les répondants voulaient que les résidents du Manitoba aient la priorité sur les réservations.
Idées uniques	0,3 %	Les réponses comprenaient notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une loterie pour les périodes de réservation;</li> <li>• laisser une partie du répertoire qui ne peut être réservé que quatre à cinq jours à l'avance;</li> <li>• notification/liste d'attente pour les sites souhaités;</li> <li>• un système à fenêtres mobiles, mais laissant ensuite un répertoire ouvert plus tôt (six mois avant la date d'arrivée) et d'autres sites disponibles à la réservation 14 jours avant la date d'arrivée; de cette façon, les personnes qui ne planifient pas longtemps à l'avance peuvent tout de même obtenir un site;</li> <li>• demander aux gens de s'inscrire quelques jours avant et de recevoir un numéro de billet;</li> <li>• permettre aux personnes qui souhaitent camper près d'autres parents et amis de réserver un groupe d'emplacements;</li> <li>• ajouter des photos à 360 degrés des terrains de camping.</li> </ul>



Thème	Pourcentage (%) des réponses comprenant ce thème	Renseignements additionnels
Hors de la portée	22,1 %	Les répondants ont fourni des réflexions liées à d'autres éléments de leur visite qui ne concernent pas le service de réservation. Les suggestions visaient notamment les installations de camping (p. ex., ajouter des sites avec électricité, des yourtes, des sites saisonniers, ajouter des frais de décharge de déchets), prolonger la saison de camping au printemps et à l'automne; le besoin de plus de financement pour les parcs en général, la présence d'agents faisant appliquer le règlement, le renforcement d'autres types de comportement approprié des campeurs, le maintien de l'accessibilité des parcs.

De nombreux commentaires ont été reçus au fil des ans au sujet d'un système de réservation à fenêtres mobiles. Ce n'est pas une option qui peut être poursuivie dans le système de réservation actuel, en raison de la conception de son fonctionnement. Ce type de changement nécessiterait une réécriture majeure du logiciel pour restructurer la gestion du répertoire. Ce serait cependant une option à explorer dans un futur système de réservation. Les systèmes de réservation à fenêtres mobiles ne sont pas sans problèmes, en particulier lors de la concurrence pour le répertoire dans plus d'un terrain de camping, ou lors de courtes saisons de camping où il y a un nombre limité de fins de semaine d'été disponibles.

## Étapes suivantes

Le système de réservation permet non seulement au public de réserver plus de 4 000 emplacements de camping/installations dans 42 terrains de camping des parcs provinciaux du Manitoba, mais il sert également d'outil de gestion des terrains de camping sur place en gérant le répertoire des terrains de camping en temps réel, en permettant aux préposés d'aider les clients en délivrant des permis, en apportant des modifications à leur séjour, ainsi qu'en suivant et en rendant compte de toutes les opérations. La planification et la mise en œuvre d'un système de remplacement constituent un long processus. Alors que le gouvernement manitobain s'adonne à examiner, acquérir et mettre en œuvre un nouveau système, il instaurera des solutions provisoires et des changements dans les règles afin d'améliorer l'expérience de réservation en 2022. Les questions du sondage portaient essentiellement sur les modifications éventuelles des règles.

Bien que les résultats aient souvent présenté des idées qui se situaient à des extrémités opposées du continuum, le sondage a révélé qu'il y aurait généralement un soutien pour les changements de politique suivants :

- Ajouter des jours d'ouverture supplémentaires.
- Il est préférable de diviser le répertoire en fonction de l'emplacement géographique, ainsi que de diviser certaines des destinations les plus populaires, de sorte que les sites ne deviennent pas tous disponibles le même jour.
- Maintenir à trois le nombre maximal de réservations effectuées par session pour les sites de camping. Le camping est une activité sociale, et les gens font des réservations pour des parents et amis qui n'ont peut-être pas le même accès Internet ou la même capacité de paiement.

- Ramener de trois à deux le nombre de réservations en une session pour les chalets et yourtes. Attribuer des jours de réservation distincts pour les chalets et les yourtes, à l'exception de Birds Hill.
- Ramener de quatorze à sept nuits la durée maximale des séjours en chalet ou en yourte, mais ne pas réduire la durée maximale des séjours en camping (maintenir à 21 nuits).
- Les politiques et les frais d'annulation resteront les mêmes pour la prochaine saison de réservation, mais ils seront évalués pour un système futur, selon sa structure.

Les résultats du sondage seront également pris en compte pour déterminer la meilleure façon de structurer un système de réservation futur. Il faudra notamment établir quand et comment le répertoire de camping sera ouvert pour la réservation. L'objectif ultime est de fournir aux Manitobains un système de réservation fiable, pratique et équitable.

## Annonce d'offre active

Ces renseignements sont disponibles dans d'autres formats, sur demande. Écrivez à Service de réservation des parcs : [prs@gov.mb.ca](mailto:prs@gov.mb.ca)

## Vous avez des questions?

Service de réservation des parcs : [prs@gov.mb.ca](mailto:prs@gov.mb.ca)