



**SENTIERS
DU MOULIN**

Les Sentiers du Moulin ÉTUDE DE CAS

Des sentiers de classe mondiale, à 20 minutes de Québec

Les Sentiers du Moulin est un centre de plein air incontournable, reconnu pour la qualité exceptionnelle de ses sentiers de vélo de montagne, de fatbike et de ski nordique. Avec une communauté passionnée et des infrastructures de calibre international, le site attire chaque année des milliers de visiteurs en quête de nature, de performance et de plaisir.

Les défis

Les Sentiers du Moulin, l'un des centres de plein air les plus dynamiques au Québec, cherchait une solution moderne pour simplifier ses opérations et améliorer l'expérience client, particulièrement lors des périodes de forte affluence. À l'époque, l'équipe fonctionnait encore avec des processus manuels pour la vente de billets, la gestion des abonnements et le service à la clientèle. Ces méthodes entraînaient des erreurs humaines, des pertes de temps, et limitaient sérieusement la capacité de l'organisation à croître et innover.

Solution

La mise en place de la plateforme Endorphine a permis une véritable transformation numérique. Tous les systèmes manuels ont été remplacés par un outil centralisé permettant de gérer la billetterie, les abonnements saisonniers et les profils clients depuis une seule interface. L'intégration entre les ventes en ligne et l'accueil physique a rendu le processus fluide et efficace pour les employés comme pour les visiteurs. En haute saison, le service d'accueil est désormais plus rapide, plus personnalisé, et surtout plus agréable, tant pour les clients que pour le personnel.



Résultat

Les résultats ont été immédiats. L'organisation estime à plus de 80 000 \$ les économies annuelles générées, notamment grâce à la réduction de deux postes à temps plein. Les erreurs humaines ont presque disparu, et les équipes peuvent désormais se concentrer sur le conseil client plutôt que sur la logistique de vente. De plus, la simplicité d'utilisation de la plateforme a été largement saluée par l'ensemble du personnel, même après avoir testé d'autres solutions du marché.

Conclusion

Les Sentiers du Moulin ne comptent pas s'arrêter là. Forts de cette base technologique solide, ils souhaitent maintenant tirer parti des fonctionnalités avancées d'Endorphine, comme la tarification dynamique. Cette dernière permettra d'ajuster les prix en fonction de la demande, des conditions météo ou de la période, pour maximiser les revenus tout en optimisant la capacité d'accueil.

À plus long terme, l'équipe envisage l'intégration de modèles prédictifs basés sur l'intelligence artificielle. Ceux-ci permettront d'anticiper la fréquentation, d'ajuster les prix et les ressources en temps réel, et d'affiner encore davantage la planification opérationnelle. Enthousiastes à l'idée de co-construire ces nouvelles fonctionnalités avec l'équipe d'Endorphine, Les Sentiers du Moulin réaffirment leur position de leader dans la gestion moderne des activités de plein air.

"Endorphine a transformé notre façon de travailler. On est plus efficaces, plus flexibles, et surtout, on offre une expérience client vraiment à la hauteur de ce qu'on veut représenter." –
Julien, directeur général des Sentiers du Moulin