A rustic wooden barn with a weathered roof and a dark doorway, situated in a field of tall green grass. In the background, there is a dense line of trees under a heavy, overcast sky with grey clouds.

MRC VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

DÉVELOPPER SERVIR REPRÉSENTER

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE MRC DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

OCTOBRE 2020

RAPPORT D'ACTIVITÉ

RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE MRC DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Saison estivale 2020

Ce rapport présente un sommaire des activités entourant la gestion du réseau des lieux d'accueil et d'information touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau au cours de la saison estivale 2020. Vous y trouverez également les données statistiques détaillées sur la fréquentation de ces lieux d'accueil par la clientèle touristique, excursionniste et locale, incluant le profil de nos visiteurs, leur provenance et les raisons de leurs demandes d'informations à nos préposés virtuels.

La MRCVG a octroyé un contrat pour la gestion de la patrouille à vélo cette année. Les patrouilleurs devaient cependant nous fournir un rapport journalier. Ils avaient, comme l'an dernier, un rôle de prévention et d'information aux usagers.

La MRCVG poursuit l'exploitation du réseau en respectant l'ensemble des critères d'agrément de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques de la Direction de l'accueil touristique (Tourisme Québec) concernant la prestation des services, les normes d'exploitation ainsi que les critères relatifs aux installations, aux ressources humaines et à la formation.

LE SYSTÈME D'INFORMATION TOURISTIQUE EN TEMPS DE COVID-19

Pour débiter ce rapport, il est important de mettre en lumière la saison touristique exceptionnelle que nous avons eue. Du fait de la pandémie mondiale que nous avons fait face, mais aussi par l'achalandage monstre qui a eu dans la région. Notre but premier était de répondre aux besoins de la population locale et touristique, tout en respectant les normes sanitaires émises par le gouvernement du Québec.

En raison de la COVID-19 et des normes sanitaires importantes, il a été décidé par la direction générale de ne pas ouvrir les bureaux d'informations touristiques pour la saison 2020. À la suite de plusieurs réflexions, nous avons mis sur pied un système d'information virtuel. La stratégie était d'informer les gens à travers plusieurs canaux, comme le téléphone, le courriel, le clavardage instantané, via notre site web, la poste et les réseaux sociaux. De plus, nous avons installé des présentoirs à trois endroits différents sur le territoire (Maniwaki, Low et Grand-Remous), ce qui permettait aux gens d'avoir accès aux dépliants touristiques.

Les préposés à l'information virtuels ont couvert 70 heures par semaine, soit 10 heures par jour et ce, sept jours semaines, durant trois mois, soit du 6 juillet 2020 au 2 octobre 2020. Ils avaient à leur disposition un cellulaire, un ordinateur ainsi que du matériel publicitaire, tel que le guide touristique, la carte des sentiers pédestres, la carte de la Véloroute des Draveurs, la carte Quad de la région ainsi que le guide des saveurs locales. Nous avons fait la distribution de nos dépliants touristiques sur tout le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau.

De plus, à la suite des demandes faites sur notre site web, plusieurs guides touristiques ont été postés à différents endroits en Ontario, au Québec ainsi qu'aux États-Unis.

Nos spécialistes de l'information touristique ont offert différents services durant notre saison touristique tels que :

- Obtenir de l'aide pour la réservation d'hébergement ou d'activités ;
- Se procurer les guides touristiques, des cartes vélo et des sentiers pédestres, le guide des Saveurs locales et plus encore, et ce, par envoi postal
- Recevoir de l'information touristique à jour dans le contexte de la covid-19. Les préposés étaient en mesure d'assurer la faisabilité de l'activité discutée.

CATÉGORISATION DES LIEUX D'ACCUEIL SUR NOTRE TERRITOIRE :

Il existe 3 catégories de lieux d'accueil dans la MRCVG : **Ils sont restés fermés durant la saison touristique 2020.**

- Les bureaux d'Aumond et Grand-Remous sont accrédités à titre de Bureau d'accueil touristique (BAT), c'est-à-dire qu'ils ont une vocation locale et les services offerts couvrent principalement le territoire de la MRC. Ils sont restés fermés durant la saison touristique 2020.
- Le bureau de Maniwaki porte quant à lui la désignation de Bureau d'information touristique (BIT), car il fournit une information plus complète sur la région administrative et complémentaire sur les régions limitrophes.

Les bureaux mobiles :

- Au mois d'août et septembre, soit le 7, 14, 21, 28 et 4 septembre 2020, nous avons pris la décision de mettre en place des kiosques d'informations touristiques mobiles à des endroits différents dans la Vallée.
- Les préposés ont été une journée au marché agricole de Gracefield, en suite à toutes les semaines à Grand-Remous et à Maniwaki.

L'agrément (mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil du Ministère) dépend cependant de plusieurs autres critères :

- L'étendue des périodes et horaires d'ouverture ;
- L'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte ;
- Des installations minimales sur place ;
- Des services offerts ;
- Des ressources humaines ;
- De la formation offerte aux préposés à l'information touristique.

Il n'y pas vraiment de distinction entre la documentation disponible dans un BAT ou un BIT dans notre MRC et l'on opte plutôt pour un inventaire harmonisé dans les bureaux. Par exemple, les publications touristiques de nature provinciale et régionale réalisées par Tourisme Québec et les ATR (guides touristiques officiels régionaux) sont disponibles dans chacun des points de service du réseau. Pour les préposés mobiles, ils transportaient avec eux les documents les plus généraux et significatifs pour l'endroit où il se trouvait : guide touristique de la Vallée-de-la-Gatineau, carte vélo et carte plein air.

La période prescrite par le ministère du Tourisme qui exige que les lieux d'accueil de la province soient ouverts de façon continue (7 jours sur 7) à partir du vendredi précédant la fête nationale du Québec et se terminant le lundi de la fête du Travail.

Par la situation exceptionnelle que nous avons fait face, le ministère a été informé de la fermeture des bureaux d'informations touristiques de la Vallée-de-la-Gatineau. Il n'y a aucun impact sur notre accréditation. Du même fait, nous avons informé le ministère du Tourisme et Tourisme Outaouais de notre alternative virtuelle et des services offerts par nos préposés.

LES PRÉPOSÉS

Les ressources humaines étant le cœur du service à la clientèle, la qualité du personnel à qui s'adressent les touristes constitue donc une préoccupation de première ligne pour la MRCVG de la Vallée-de-la-Gatineau. L'équipe de préposé à l'information touristique virtuelle à l'emploi de la MRCVG au cours de l'été était formée de 2 employés.

Les préposés à l'information virtuelle embauchés par la MRCVG en 2020 pour desservir les services d'informations touristiques :

BUREAU	PRÉPOSÉ 1	PRÉPOSÉ 2
Maniwaki (Façon virtuelle)	Lyne Bélisle	Paul Montpetit

Dans les années antérieures, les préposés ont reçu une formation d'une demi-journée offerte en collaboration avec Tourisme Outaouais en compagnie d'employés d'autres entreprises touristiques de la région. La formation portait sur le service à la clientèle et était offerte par Mylène Denault de KONTAKK. En revanche, en temps de pandémie mondiale, nous n'avons pas été en mesure d'offrir la formation. Cependant, nous avons eu la chance d'avoir des employés motivés et déterminés pour leur travail, en plus d'avoir eu la formation dans les années antérieures.

L'équipe de gestion des préposés a également tenu des rencontres individuelles d'employés pour les accueillir et leur donner des informations pertinentes à leur travail :

- Fonctionnement du IC (logiciel en ligne de cueillette de données)
- Fonctionnement du système de paie
- Présentation du manuel de l'employé
- Signature des contrats
- Attentes des gestionnaires, processus de communication dans l'équipe et avec les gestionnaires.

Le « Manuel de l'employé » basé sur un canevas proposé par Tourisme Québec, adapté à notre réalité et à notre contexte régional est mis à la disposition des employés afin de rappeler :

- La marche à suivre pour faire fonctionner la caisse, le téléphone et autres informations durant l'été;
- Les normes de qualité nationales en matière d'accueil et d'information touristique;
- Les politiques et procédures internes établies par la MRCVG;
- Quelques autres renseignements utiles pour l'exercice des fonctions.

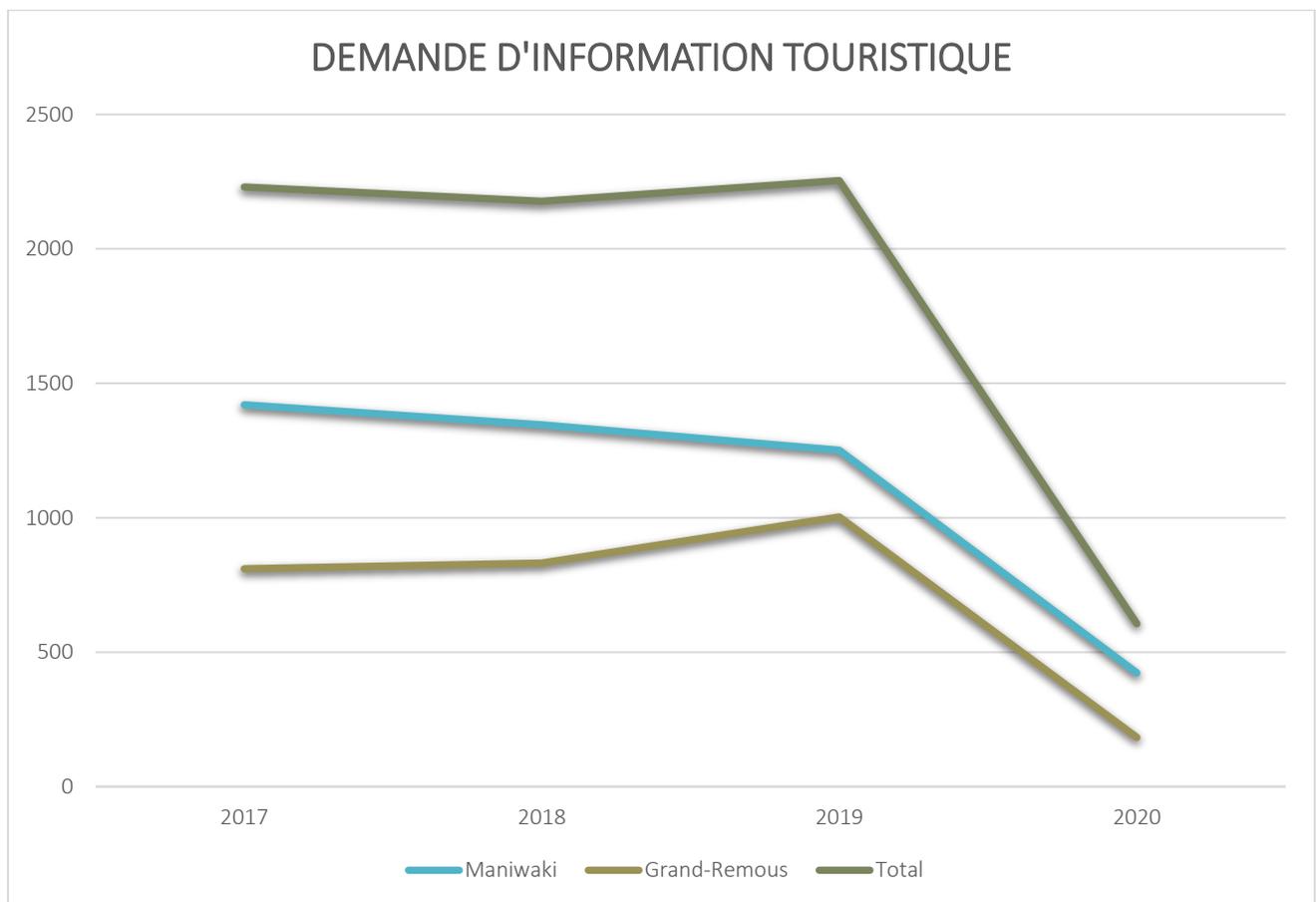
Des communications ponctuelles ont été faites ainsi que des vérifications fréquentes pour s'assurer du bon fonctionnement du processus virtuel. De plus, nous avons fait des rencontres dans les bureaux de la MRC à Maniwaki afin de discuter des tâches effectuées ponctuellement.

LES VISITEURS

Le module sondage de l'interface *Québec Original – Interface des conseillers* est l'outil utilisé par la MRCVG pour la collecte et la compilation des statistiques de fréquentation des lieux d'accueil. Le préposé rempli pour chaque visite ou acte de renseignement, un sondage à partir de quelques renseignements fournis par le visiteur. Une fonction du système de collecte de données permet ensuite d'obtenir les résultats des sondages auprès de la clientèle.

En raison de la fermeture des bureaux d'informations touristiques, le réseau des lieux d'accueil et d'information touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau a connu **une baisse de l'ordre de 73% du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2020**. Cette période a débuté le 6 juillet et s'est terminée le 2 octobre 2020, soit pour une période de 91 jours consécutives.

Le tableau suivant illustre l'évolution de l'achalandage des bureaux de la MRC de 2016 à 2019 pour cette même période d'ouverture :



LES STATISTIQUES

Provenance de la clientèle par visiteur											
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki											
Canal : Tous											
Période : 2020-01-01 au 2020-10-20											
Total de sondage : 448											
Marché / Pays	Région touristique	Aumond		Grand-Remous		Low		Maniwaki		Total	
		Visiteurs	% *	Visiteurs	% *	Visiteurs	% *	Visiteurs	% *	Visiteurs	% *
Quebec		0	0,00	82	18,30	0	0,00	304	67,86	386	86,16
	Outaouais	0	0,00	13	15,85	0	0,00	148	48,68	161	41,71
	Montréal	0	0,00	12	14,63	0	0,00	46	15,13	58	15,03
	Laurentides	0	0,00	13	15,85	0	0,00	32	10,53	45	11,66
	Montérégie	0	0,00	3	3,66	0	0,00	18	5,92	21	5,44
	Ne sait pas	0	0,00	0	0,00	0	0,00	19	6,25	19	4,92
	Lanaudière	0	0,00	8	9,76	0	0,00	10	3,29	18	4,66
	Abitibi-Témiscamingue	0	0,00	14	17,07	0	0,00	3	0,99	17	4,40
	Cantons-de-l'Est	0	0,00	12	14,63	0	0,00	1	0,33	13	3,37
	Laval	0	0,00	3	3,66	0	0,00	7	2,30	10	2,59
	Chaudière-Appalaches	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	2,63	8	2,07
	Québec	0	0,00	1	1,22	0	0,00	7	2,30	8	2,07
	Bas-Saint-Laurent	0	0,00	1	1,22	0	0,00	3	0,99	4	1,04
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0,00	2	2,44	0	0,00	1	0,33	3	0,78
	Mauricie	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,33	1	0,26
Ontario		0	0,00	4	0,89	0	0,00	53	11,83	57	12,72
États-Unis		0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,67	3	0,67
Canada (autres)		0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,22	1	0,22
France		0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,22	1	0,22
* Les pourcentages affichés pour les marchés et les pays sont relatifs au total des sondages affichés en tête. Les pourcentages des régions touristiques sont plutôt basés sur le nombre de sondages affichés pour le marché de Québec.											

Information demandée par visiteur				
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki				
Canal : Tous				
Période : 2020-01-01 au 2020-10-26				
Total de visiteurs 442				
Catégorie	Sous-catégorie	Visiteurs	% *	% *
Attraits touristiques		207		46,83
Véloroute		200		45,25
Camping		154		34,84
Plein air		150		33,94
Hébergement		143		32,35
Randonnée		136		30,77
Arts, culture et patrimoine		134		30,32
Agrotourisme		120		27,15
Autre		117		26,47
Canot / Kayak		115		26,02
Pêche		103		23,3
Restaurants		94		21,27
Directions routières		91		20,59
Pourvoires		59		13,35
Vélo		34		7,69
Toilettes		23		5,2
Festivals et événements		19		4,3
Pourvoirie		12		2,71
Cyclotourisme		9		2,04
Quad		6		1,36
Droits d'accès		5		1,13
Motoneige		4		0,9
Achat produits et cartes		3		0,68
Achat produits du terroir		1		0,23
Boutiques et magasinage		1		0,23
Chasse		1		0,23
* Les pourcentages affichés pour les catégories sont relatifs au total affiché en entête. Les pourcentages des sous-catégories sont plutôt basés sur le total affiché pour leur propre région.				

Hébergement par acte de renseignement		
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki		
Canal : Tous		
Période : 2020-01-01 au 2020-10-20		
Total de sondages : 340		
	Total	%
Ne s'applique pas	154	45,29
Ne sais pas	102	30
Camping	46	13,53
Chalet, appartement, résidence de tourisme	19	5,59
Gîte touristique	9	2,65
Hôtel	5	1,47
Pourvoirie	3	0,88
Parents / amis	2	0,59
Total	340	100

Visiteurs par canal d'entrée								
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki								
Canal : Tous								
Période : 2020-01-01 au 2020-10-26								
Canal d'entrée	Nb adultes	Nb enfants	Nb adultes + enfants	Nb pers. (groupe)	Total (nb pers.)	% nb pers.	Nb sondages	% sondages
Courriel	153	0	153	0	153	34,15	147	43,24
Téléphone	107	10	117	0	117	26,12	83	24,41
Accueil mobile	108	15	123	0	123	27,46	58	17,06
Clavardage	49	0	49	0	49	10,94	47	13,82
Comptoir	4	0	4	0	4	0,89	4	1,18
Facebook	1	0	1	0	1	0,22	1	0,29
Courrier	1	0	1	0	1	0,22	0	0
Total	423	25	448	0	448	100	340	100

Analyse des données

Grâce aux renseignements récoltés tout au long de la saison à travers le réseau de communications établie pour notre saison touristique virtuelle, il nous est possible de connaître le profil et les habitudes de la clientèle touristique qui fréquente la Vallée-de-la-Gatineau. Voici quelques données qui ressortent de nos résultats de cette année :

- Le système d'information touristique virtuel a reçu 340 demandes en 2020;
- Plus de 86 % de la clientèle provient du Québec et 13 % sont originaires de l'Ontario, une tendance qui se maintient depuis 2019;
- Il y a eu trois demandes qui venaient des États-Unis, ce qui représente 0.6 % de l'achalandage;
- Pour ce qui est des demandes d'informations, 53% étaient en lien avec la Véloroute des Drapeurs, suivie de près par le camping et les attraits touristiques;

Cette année, on note un changement dans la provenance de la clientèle, la majorité de nos visiteurs québécois proviennent de l'Outaouais et de Montréal. Les visiteurs de la Montérégie et des Laurentides sont en hausse et dépassent maintenant ceux de l'Abitibi-Témiscamingue. Les autres régions du Québec figurent aussi dans les données recueillies, mais à plus petit volume.

En ce qui a trait aux demandes des visiteurs, voici en ordre les plus populaires :

- Activités de plein air (65%) ;
- Attraits touristiques (46 %);
- Vélo (45 %);
- Le camping (35%);
- Tourisme culturel (30 %);
- Pêche (23 %);
- Directions routières (20 %);
- Les demandes pour les restaurants, l'hébergement et les festivals et événements se situent entre 8 et 15 %.

CONCLUSION

Dans la conclusion de ce rapport, je tiens à mettre en lumière la saison touristique exceptionnelle que nous avons eue. Il y a eu beaucoup de défi et d'adaptation afin de garantir un service à l'information touristique de qualité, et ce en respectant les normes sanitaires, tout en assurant la sécurité des employés. Nous avons été en mesure de rejoindre le plus de gens possible par différents canaux de communication, ce qui est une réussite dans le contexte actuel.

Il est important de se rappeler que le nombre de demandes d'information touristique représente qu'une infime partie des visiteurs de la région et n'est donc pas représentatif du nombre total de touristes accueillis dans la région.

Plusieurs changements et améliorations ont été apportés dans les dernières années à la gestion des bureaux et il faut continuer à mettre les efforts nécessaires dans le but de faire connaître notre magnifique région. La saison touristique 2021 sera pleine de défi pour nous et pour les entreprises touristiques.

L'engagement des employés et la satisfaction de la clientèle et des entreprises touristiques de la région nous amènent à conclure que nous sommes sur la bonne voie pour répondre aux besoins touristiques.

C'est une belle saison 2020 qui se termine.

Pour toute question sur ce rapport, veuillez communiquer avec :

Joanie Courchaine, B.A.A | Agente de développement - Tourisme
MRC de La Vallée-de-la-Gatineau
Siège social : 7 rue de la Polyvalente, Gracefield
Point de service de Maniwaki : 186 rue King, Maniwaki
Téléphone (819) 463-3241 poste 267 | Cellulaire (819) 334-5358

