

# MRC

## VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

DÉVELOPPER SERVIR REPRÉSENTER

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Réseau des lieux d'accueil touristique de la MRC  
de la Vallée-de-la-Gatineau

Octobre 2019

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

---

## Réseau des lieux d'accueil touristique de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

*Saison estivale 2019*

---

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 2019. 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 leur arrêt dans un des bureaux au cours de l'été 2019.

Le réseau des lieux d'accueil de la MRCVG regroupait cet été 3 bureaux dont 2 sont ouverts à l'année, 1 est saisonnier. Le bureau de Low étant en constante diminution d'achalandage depuis 3 ans (l'hypothèse est que l'endroit où il est situé ne soit pas stratégique), le conseil des maires a décidé cet été de prendre une pause pour ce bureau. Ils réfléchissent actuellement, avec l'implantation de la nouvelle route touristique, à transformer ce bureau en porte d'entrée de la MRCVG.

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.

## LES BUREAUX

Le réseau des lieux d'accueil de la MRCVG offre aux visiteurs des services de renseignements sur les attraits et les activités, l'hébergement et la restauration, ainsi qu'une documentation touristique complète pour profiter au mieux de leur séjour dans la Vallée-de-la-Gatineau.

Les services offerts dans les bureaux sont les suivants :

- Obtenir de l'aide pour la réservation d'hébergement ou d'activités ;
- S'y procurer des cartes routières, géo bathymétriques, des produits du terroir et articles souvenirs d'artisans locaux ;
- Profiter gratuitement d'un service de recherche sur internet accompagné d'un préposé ;
- Au bureau de Maniwaki seulement : se procurer des droits d'accès journaliers pour la pêche dans la réserve faunique La Vérendrye et des autorisations de pêcher sur le réservoir Baskatong.

Il existe 3 catégories de lieux d'accueil dans la MRCVG :

- 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 ;
- 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 :
  - Des employés de la MRCVG (préposé et autre) ont accompagné les producteurs locaux au Marché du plateau à Gatineau durant 4 samedis cet été, elle avait comme tâche de donner de l'information touristique aux clients et donner un coup de main aux producteurs. Cette action était en collaboration avec l'agent PDZA, à la demande des producteurs.
  - La patrouille à vélo parcourait la piste cyclable 7 jours semaine à raison de 2 patrouilleurs par jour. La patrouille était gérée par une entreprise externe cette année (Carpediem) mais supervisée par notre stagiaire Thomas Morin.
  - Ce type de bureau permet d'aller à la rencontre des clients dans les lieux les plus fréquentés tels que la Véloroute.

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.

## 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 MRC de la Vallée-de-la-Gatineau. L'équipe de préposés à l'information touristique à l'emploi de la MRCVG au cours de l'été était formée de 6 employés.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2019 pour desservir les 3 lieux d'accueil sont :

BUREAU	PRÉPOSÉ 1	PRÉPOSÉ 2
<b>Maniwaki</b>	Daryann Gauthier	Paul Montpetit
<b>Grand-Remous</b>	Megan Lunam	Christiane Cloutier
<b>AUMOND</b>	Ann Chauvin	Lyne Bélisle

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.

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.

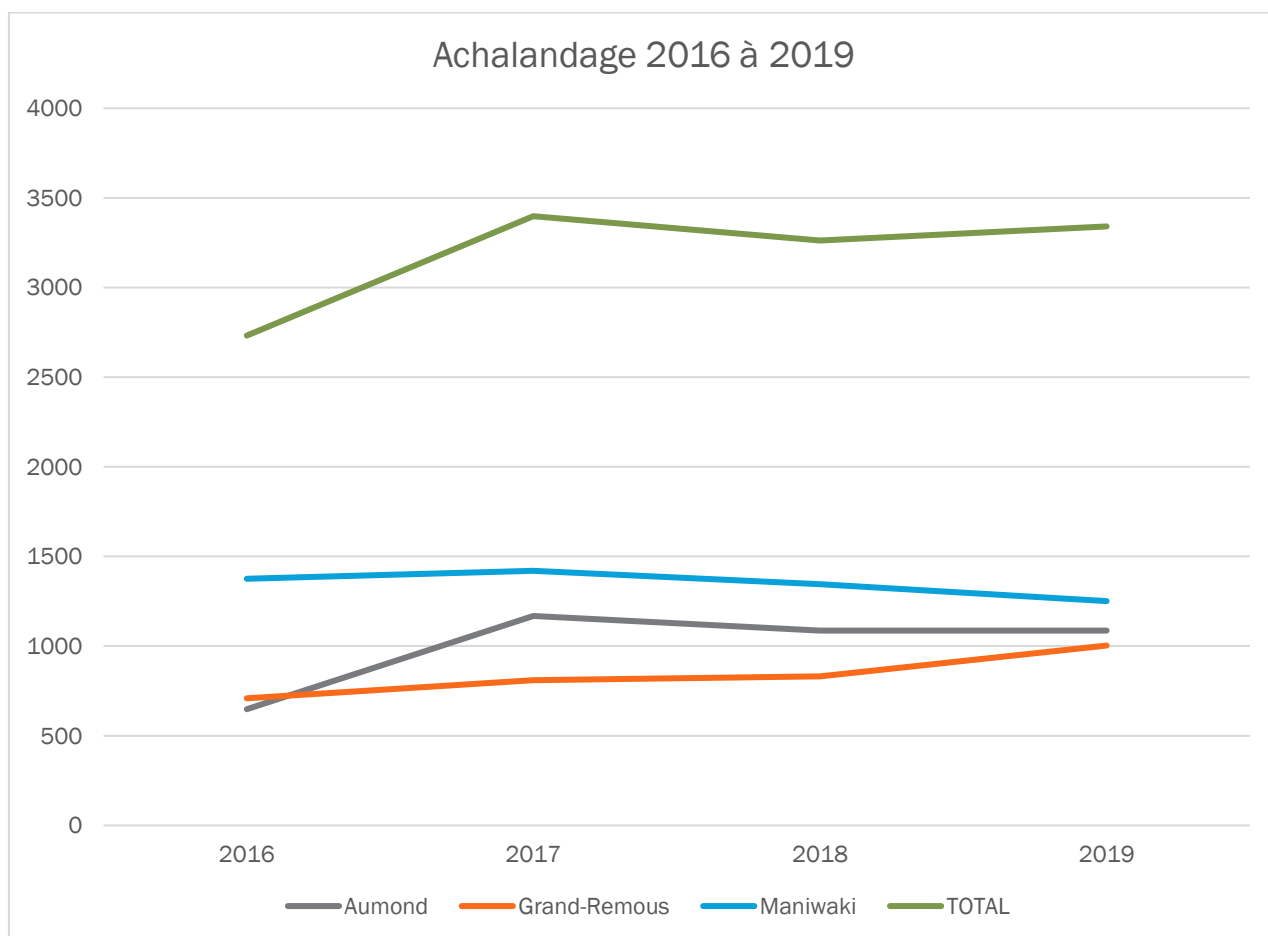
Des visites ponctuelles ont été faites ainsi que des appels fréquents pour s'assurer du bon fonctionnement des bureaux.

## 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 remplit 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.

Le réseau des lieux d'accueil et d'information touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau a connu **une augmentation de l'ordre de 2 % du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2019, et ce même si nous avons 3 bureaux ouverts au lieu de 4**. Cette période a débuté le jeudi 20 juin et s'est terminée le 4 septembre 2018, soit pour une période de 76 jours consécutifs.

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



## Analyse des données

L'achalandage du bureau d'Aumond a reçu exactement le même nombre de visiteurs que l'an dernier, ce qui est une excellente nouvelle car il avait connu une légère baisse l'an dernier.

Le bureau de Grand-Remous a connu une hausse d'achalandage. Le nombre de visiteurs est passé de 831 en 2018 à 1003 en 2019. Ce qui en fait le seul bureau en augmentation d'achalandage et ce depuis 3 ans maintenant avec une augmentation de 21 %.

L'achalandage du bureau de Maniwaki dépend encore de la vente de droits d'accès journaliers de pêche. Puisque les pêcheurs achètent de plus en plus ceux-ci en ligne, il est normal de voir une légère baisse d'achalandage à ce bureau encore cette année (7 %). Le bureau de Maniwaki a reçu 1251 visiteurs soit 95 de moins qu'en 2018 (1346 visiteurs).

Les préposés mobiles à vélo n'entrent pas leurs actes de renseignement dans le IC (Interface des conseiller), mais doivent remplir un rapport chaque jour. Ils rencontraient en moyenne 60 cyclistes par jour (40 en 2018), donnaient de l'information à environ 10 personnes par jour (5-6 en 2018), ce qui donne un total d'environ 800 actes de renseignements dans les 78 jours d'ouverture des bureaux, mais un total de 1000 (750 en 2018) si nous comptons qu'ils sont présents sur la piste cyclable de la mi-mai à la mi-octobre.

## LES STATISTIQUES DES 5 BUREAUX

Provenance de la clientèle par visiteur				
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki				
Canal : Tous				
Période : 2019-06-21 au 2019-09-02				
Total de visiteurs : 3340				
Marché / Pays	Région touristique	Visiteurs	% *	% *
Québec		2851		85,36
	Outaouais	1452	50,93	
	Laurentides	360	12,63	
	Montréal	185	6,49	
	Ne sait pas	139	4,88	
	Abitibi-Témiscamingue	138	4,84	
	Lanaudière	95	3,33	
	Québec	72	2,53	
	Laval	56	1,96	
	Cantons-de-l'Est	47	1,65	
	Mauricie	34	1,19	
	Chaudière-Appalaches	26	0,91	
	Centre-du-Québec	14	0,49	
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	14	0,49	
	Bas-Saint-Laurent	9	0,32	
	Baie-James	4	0,14	
	Manicouagan	4	0,14	
	Eeyou Istchee	3	0,11	
Ontario		295		8,83
États-Unis		48		1,44
Canada (autres)		41		1,23
France		40		1,2
Allemagne		15		0,45
Royaume-Uni		14		0,42
Maritimes		8		0,24
Autriche		8		0,24
Suisse		7		0,21
Nouvelle-Zélande		4		0,12
Belgique		4		0,12
Espagne		2		0,06
Pays-Bas		1		0,03
Japon		1		0,03
Slovénie		1		0,03
* Les pourcentages affichés pour les marchés et les pays sont relatifs au total des sondages affichés en entête. Les pourcentages des régions touristiques sont plutôt basés sur le nombre de sondages affichés pour le marché de Québec.				



## Information demandée par acte de renseignement

Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki

Canal : Tous

Période : 2019-06-21 au 2019-09-02

Total de sondages : 1352

Catégorie	Sous-catégorie	Sondages	% *	% *
Attraits touristiques		565		41,79
Plein air		543		40,16
Arts, culture et patrimoine		360		26,63
Directions routières		291		21,52
Pêche		271		20,04
Agrotourisme		213		15,75
Toilettes		208		15,38
Restaurants		202		14,94
Randonnée		198		14,64
Vélo		192		14,2
Festivals et événements		181		13,39
Attrait récréotouristique		176		13,02
Autre		171		12,65
Droits d'accès		153		11,32
Hébergement		119		8,8
Camping		110		8,14
Pourvoires		72		5,33
Véloroute		70		5,18
Achat produits et cartes		44		3,25
Motoneige		39		2,88
Achat produits du terroir		26		1,92
Boutiques et magasinage		26		1,92
Informations routières		26		1,92
Quad		22		1,63
Pourvoirie		16		1,18
Visite culturelle		15		1,11
Nature-plein air-aventure		13		0,96
Vidange de roulotte/motorisé		9		0,67
Canot / Kayak		7		0,52
Festivals et Événements		7		0,52
Gastronomie régionale		5		0,37
Musée		5		0,37
Festival/Événement		4		0,3
Boutique et magasinage		3		0,22

\* 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 : 2019-06-21 au 2019-09-02		
Total de sondages : 1352		
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Ne s'applique pas	696	51,48
Camping	185	13,68
Chalet, appartement, résidence de tourisme	177	13,09
Hôtel	82	6,07
Parents / amis	72	5,33
Ne sais pas	66	4,88
Pourvoirie	43	3,18
Gîte touristique	23	1,7
Autre	8	0,59
<b>Total</b>	<b>1352</b>	<b>100</b>

### Durée du séjour dans la région par acte de renseignement

Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki		
Canal : Tous		
Période : 2019-06-21 au 2019-09-02		
Total de sondages : 1352		
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
0 nuit (excursionniste / local)	720	53,25
Planificateur	107	7,91
Ne sait pas	96	7,1
1 nuit	68	5,03
5 nuits	63	4,66
Villégiateur	53	3,92
2 nuits	53	3,92
10-16 nuits	50	3,7
3 nuits	44	3,25
6-9 nuits	42	3,11
4 nuits	26	1,92
31+ nuits	18	1,33
17-30 nuits	12	0,89
<b>Total</b>	<b>1352</b>	<b>100</b>

## Analyse des données

Grâce aux renseignements récoltés tout au long de la saison à travers le réseau des 3 lieux d'accueil de la MRCVG, 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 :

- Les bureaux d'accueil et d'information touristique ont reçu 3340 visiteurs en 2019, une augmentation globale de 2 % par rapport à l'été 2018 ;
- Plus de 85 % de la clientèle provient du Québec et 8 % sont originaires de l'Ontario;
- Les visiteurs américains représentent 1,5 % de l'achalandage, une tendance qui se maintient depuis 2 ans;
- Environ 2 % des visiteurs viennent d'Europe, mais ce pourcentage augmente après la saison estivale, car c'est en automne que le Québec est visité par les Européens ;
- Le camping est l'hébergement le plus populaire parmi nos visiteurs (28 %), suivi de près par les chalets et condos (27 %)
  - On remarque une nouvelle tendance cette année car l'hébergement en établissements hôteliers (13 %) a devancé l'hébergement chez la famille et les amis (11 %);
  - 4 % des gens allant en pourvoirie sont venus au bureau d'information, ce qui est une hausse comparativement à 2018 ;
- La majorité des visiteurs des lieux d'accueil de la MRC étaient des citoyens de la Vallée de la Gatineau ou des villégiateurs (18 %) suivi des excursionnistes\* (37,4 %).

Comme les années précédentes, on note que la majorité de nos visiteurs québécois proviennent de l'Outaouais et des Laurentides. Une nouveauté cette année, les visiteurs de la Montérégie et de Montréal sont en hausse et dépasse 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 :

- Tourisme culturel (43 %);
- Attractions touristiques (42 %);
- Activités de plein air (40 %);
- Directions routières (21 %)
- Pêche (20 %);
- Vélo (19 %)
- Les demandes pour les restaurants, le camping, l'hébergement et les festivals et événements se situent entre 8 et 15 %.

## Guides touristiques des régions du Québec et vente de produits

Nous remettons de moins en moins de guides des régions autres que la nôtre, mais le service est toujours apprécié donc il suffit d'ajuster la demande en fonction des besoins, ce qui sera fait pour l'été 2020.

Voici un tableau comparatif des ventes de 2017 à 2019 pour la saison estivale :

<b>Comparatif 2017-2018-2019 - Vente de produits</b>			
	2017	2018	2019
Produits du terroir (Inclus cartes routières)	1 922,00 \$	1 615,16 \$	1 229,95 \$
Droits accès La Vérendrye	12 876,00 \$	12 352,00 \$	13 816,04 \$
AFC Baskatong	787,00 \$	487,00 \$	631,00 \$

## CONCLUSION

Plusieurs changements et améliorations ont été apportés dans les dernières années à la gestion des bureaux et il faudra consolider tout cela dans les années futures, mais les chiffres démontrent bien que nous sommes sur la bonne voie.

Il est important de mentionner que le nombre de visiteurs dans les bureaux 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.

Cependant, nous sommes convaincus que le vieillissement de la population et une population retraitée plus active qu'autrefois contribue à la fréquentation constante et même en hausse de nos bureaux. Les gens à la retraite fréquentent beaucoup les bureaux, et nous mentionne aimer mieux parler à des préposés que de chercher l'information sur internet.

L'engagement des employés et la satisfaction de la clientèle et des entreprises touristiques de la région nous amène à conclure que nous sommes sur la bonne voie pour répondre aux besoins. Nous avons obtenu des remerciements de certains d'entre eux pour le beau travail accompli.

C'est une belle saison 2019 qui se termine.

Pour toute question sur ce rapport, veuillez communiquer avec :

**Caroline Marinier** | 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) 334-0900

[cmarinier@mrcvg.qc.ca](mailto:cmarinier@mrcvg.qc.ca) | [www.mrcvg.qc.ca](http://www.mrcvg.qc.ca) | Facebook 

