

Rapport d'activité touristique 2023

Réseau des lieux d'accueil touristique



Introduction

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 2023. Le réseau des lieux d'accueil touristiques de la MRC Vallée-de-la-Gatineau regroupait cet été 5 bureaux situés à **Low, Gracefield, Maniwaki, Aumond et Grand-Remous**.

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 2023.

La MRCVG poursuit l'exploitation du réseau en connaissance de 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 que la documentation, comme le guide touristique et les cartes imprimées des infrastructures de plein air, 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 bathymétrique, des produits du terroir et articles souvenirs d'artisans locaux;
- Profiter gratuitement d'un service d'accompagnement de recherche par nos employés;
- Profiter gratuitement d'un signal Internet sans-fil;
- Espace de rafraîchissement incluant toilette et eau potable dans les bureaux de Gracefield et Low.

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 de Gracefield et de Low (présentement en cours d'argumentation) qui pour leur part sont des bureaux satellites rattachés au bureau d'accueil de Maniwaki. *À noter qu'une fois l'agrément est reçu, cela nous permettra d'améliorer la signalisation de ces bureaux et ultimement augmenter l'achalandage de ces lieux.*
- Nous avons également un (RIT) soit un relais d'information touristique situé à Blue Sea devant le Presbytère de Blue Sea accessible en tout temps.

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.

Les bureaux de Low et Gracefield sont en processus d'application pour recevoir l'agrément : Bureau d'accueil touristique (BIT).

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 7 personnes.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2023 pour desservir les 5 lieux d'accueil sont :

Bureau	Préposés
Low	Monica Glidden
Gracefield	Mireille Cousineau Line Carpentier
Maniwaki	Paul Montpetit Keira MCconini
Aumond	Annabelle Gagnon Hanlan Sherley Brodeur
Grand-Remous	Jimie Langevin Liam Gendron

Une série de formation a été prodiguée aux préposés en juin 2023. Une portion de la formation avait comme objectif d'offrir un service exceptionnel d'information touristique et d'aller au-delà des attentes de la clientèle. Nous avons donc collaboré à cet effet avec l'ATR régional, soit Tourisme Outaouais et la formatrice Mylène Denault de l'entreprise Kontakk afin d'offrir cette formation spécifique en Service à la Clientèle. Nous avons également bonifié cette intégration et ajouté une tournée régionale afin que les préposés sillonnent le territoire et s'imprègnent du tourisme régional. Nous avons donc organisé plusieurs visites d'entreprises touristiques en plus de faire découvrir les attraits et joyaux principaux du tourisme val-gatinois.

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

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

Le « Manuel de l'employé » est basé sur un modèle proposé par Tourisme Québec, adapté à notre réalité et à notre contexte régional. Nous avons également répondu aux suggestions des employés et bonifié le manuel afin de répondre à leur besoin et leur donner des outils de travail supplémentaire. Il 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 ainsi que des appels ont été faits fréquemment pour s'assurer du bon fonctionnement des bureaux.

Nous avons assuré une présence continue 7 jours sur 7 afin de soutenir les agents dans leur travail et prévenir toute urgence. Les gestionnaires ont donc fait à tour de rôle des fins de semaine de garde afin de soutenir les préposés dans les différents bureaux.

Nous avons également organisé un souper / bilan avec l'ensemble des préposés afin de les remercier pour leur grande collaboration. Par ailleurs, l'ensemble des préposés nous ont mentionné **leur désir de revenir l'an prochain**, ce qui démontre notre proactivité en tant qu'employeur avec un **taux de rétention de 100 %**, en pleine pénurie de main-d'œuvre. Nous sommes donc fiers d'avoir été un employeur dynamique, centré sur les besoins des employés en plus de leur offrir une expérience et une ambiance de travail ouverte et agréable.

Nous avons également lors de cette activité fait remplir un document bilan de fin de saison afin de recueillir l'ensemble des commentaires le tout dans un souci d'amélioration continue. Nous avons relaté plusieurs points que nous serons en mesure d'améliorer l'an prochain.

Statistiques

Analyse des Actes de Renseignements et des Visiteurs dans les Régions Touristiques

Pendant la saison estivale, la MRC Vallée-de-la-Gatineau a enregistré un total de 4 827 actes de renseignements, témoignant de l'intérêt croissant des visiteurs pour l'exploration de ces destinations pittoresques. Toutefois, il est essentiel de comprendre comment ces actes de renseignement se répartissent entre les différentes régions pour mieux cibler les efforts promotionnels et améliorer l'expérience des visiteurs.

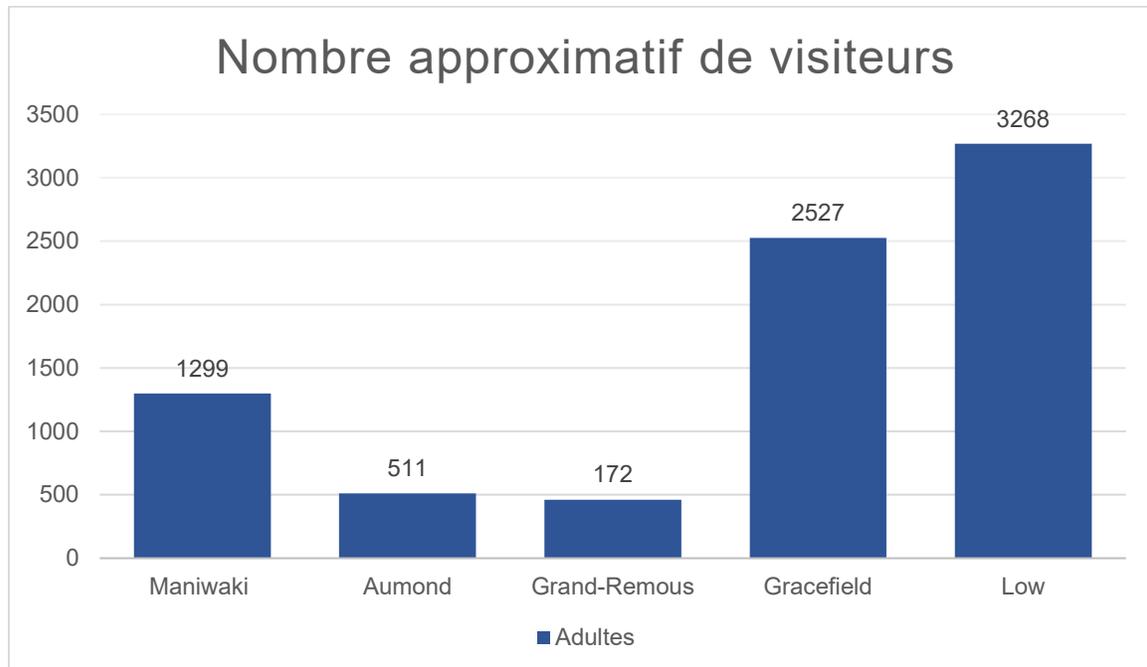
Les trois principales régions, Low, Gracefield et Maniwaki, ont enregistré **un total de 4 481 actes de renseignements**, soit une part prédominante de l'ensemble des actes recensés. Il est intéressant de noter que les statistiques montrent que Low a attiré environ 2 075 actes, Gracefield 1 883, et Maniwaki 869 actes, suggérant que ces régions jouent un rôle clé dans l'attractivité globale.

Aumond et Grand-Remous, bien que moins fréquentés en termes d'actes de renseignement avec 249 et 97 actes respectivement, ont également leur propre charme unique. Leur contribution au secteur touristique ne doit pas être sous-estimée, car elles offrent des expériences authentiques à un public peut-être plus restreint, mais tout aussi précieux pour le développement touristique de l'ensemble du territoire de la MRC Vallée-de-la-Gatineau.

Le nombre total de visiteurs dans la **région s'élève à 7 776 personnes**, réparties entre différents secteurs. Les trois kiosques principaux soit Maniwaki, Gracefield et Low ont attiré le plus grand nombre de visiteurs avec 5 959 adultes, 874 enfants et 260 en groupe. Aumond a accueilli 472 adultes et 39 enfants, tandis que Grand-Remous a vu 153 adultes et 19 enfants profiter de ses attraits touristiques.

Le nombre de visiteurs

Le module sondage Bonjour Québec – *Interface des conseillers* est l'outil utilisé par la MRC Vallée-de-la-Gatineau 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, avec un niveau raisonnable de précision, le profil et le comportement de nos visiteurs. Voici quelques données qui ressortent de nos résultats de cette année.



Les quatre lieux touristiques ont accueilli plus de **7 776 visiteurs** : 90,5 % francophones, 9,3 % d'anglophones et 0,2 % de visiteurs qui parlait d'autres langues¹.

Parmi ceux-ci, plus de 97 % étaient des résidents canadiens. Nous avons également reçu une portion des visiteurs provenant de l'étranger, soit : 19 provenaient des États-Unis (0,49 %), 50 provenaient de la France (1,30 %), 6 de l'Allemagne (0,16 %), 4 de l'Australie ainsi que de la Suisse (0,10 %), 2 de l'Autriche (0,05 %) et 1 visiteur de la Belgique (0,03 %)².

Canada

Les Québécois étaient majoritaires représentés dans les statistiques avec plus de 88 % des visiteurs à fréquenter nos lieux touristiques. Il y a eu également une augmentation d'Ontarien cet été et ceux-ci représentent plus de 10 % de la clientèle des lieux d'accueil touristique du territoire en 2023. L'autre 2 % provient des autres provinces canadiennes.

Québec

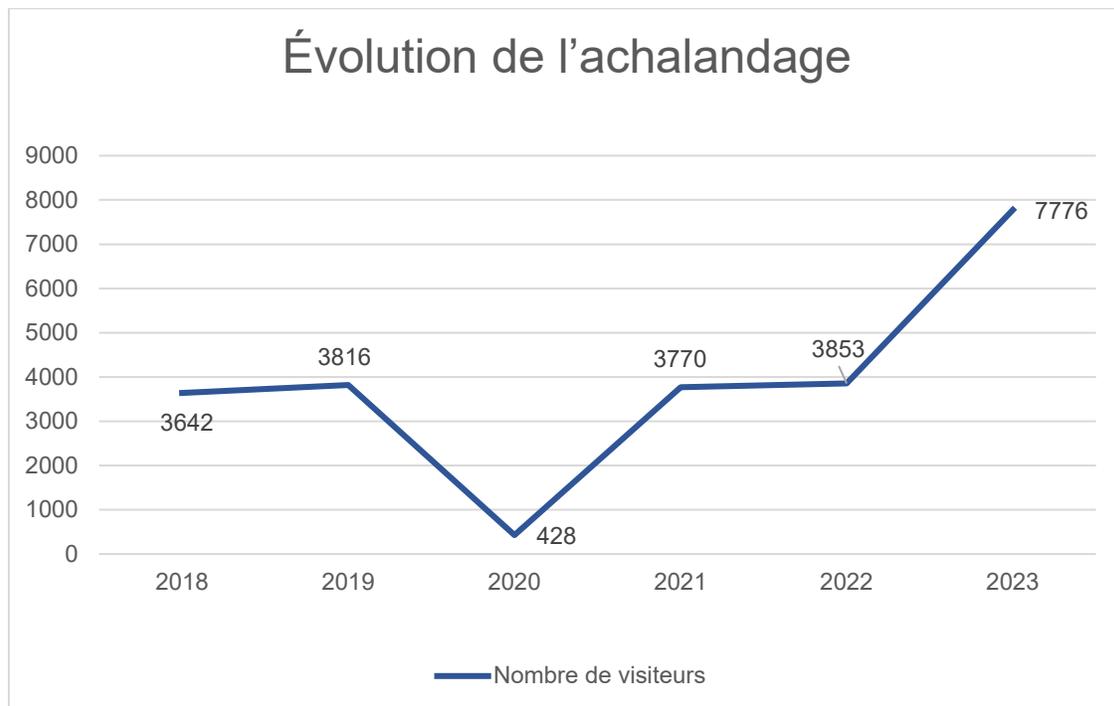
Les résidents de ***l'Outaouais*** furent les plus nombreux à visiter le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau (4 756), suivi des Laurentides (346), Montréal (173), l'Abitibi-Témiscamingue (101), Montérégie (98), Cantons de l'Est (56) et de Lanaudière (55). Les autres régions du Québec figurent aussi dans les données recueillies, mais à plus petit volume.

États-Unis

Les visiteurs en provenance des États-Unis sont principalement venus de l'état de New York, mais aussi de la Floride, du Massachusetts, de la Californie et de la Pennsylvanie. Au total ces moins de 1 % de la clientèle qui sont en provenance des États-Unis.

Évolution de l'achalandage

Le tableau suivant illustre l'évolution de l'achalandage des bureaux de la MRC de 2018 à 2023 :

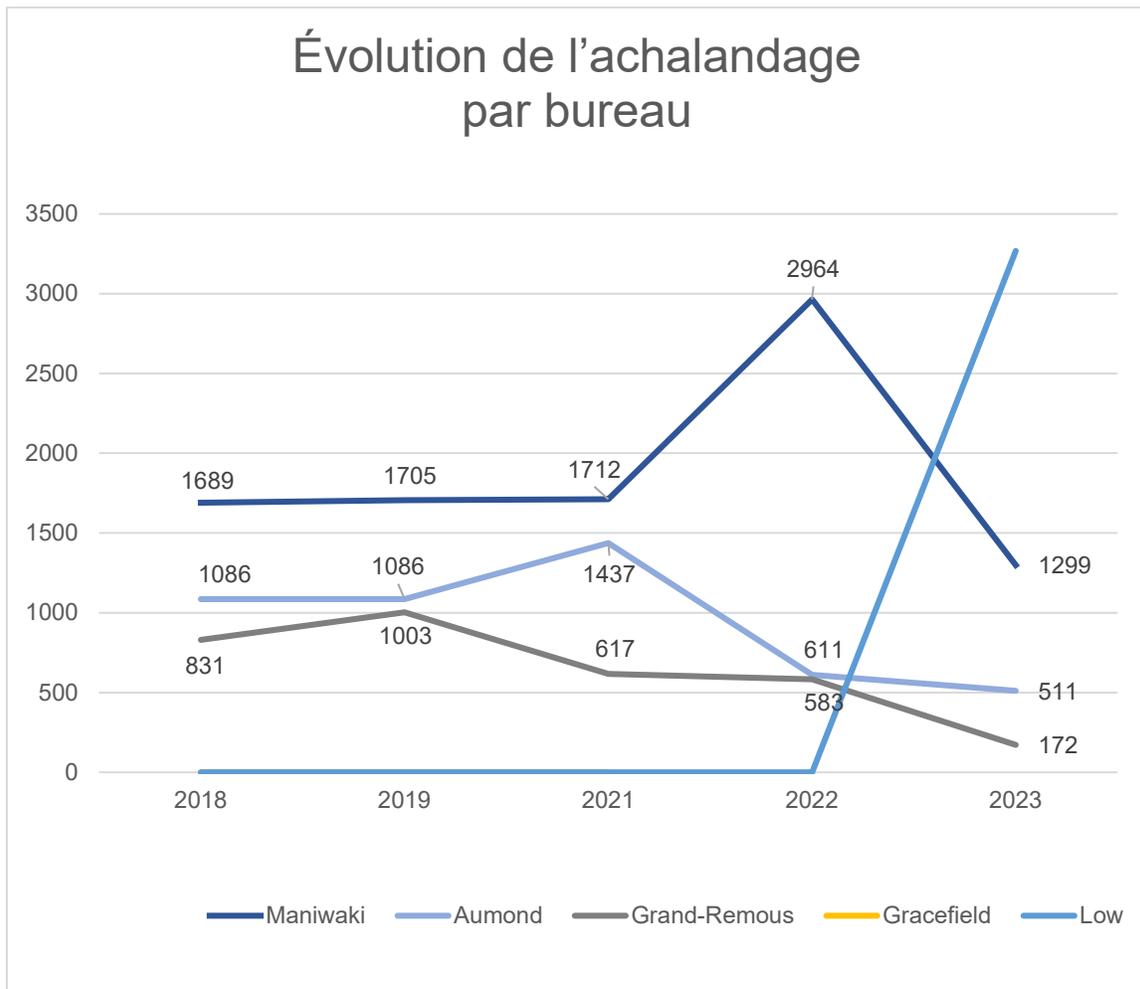


En 2023, nous avons obtenu les ***meilleurs résultats des 5 dernières années relativement à la fréquentation et l'achalandage du réseau des lieux d'accueil touristique*** de la MRC.

Cette année, le réseau des lieux d'accueil touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau a connu une **augmentation exceptionnelle de l'ordre de 102,79 %** du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2023 par rapport à 2022. Cette augmentation reflète

une forte tendance à la hausse par rapport aux cinq dernières années, avec l'exception notable de la saison 2020 en raison de la pandémie mondiale Covid-19 et de la fermeture des bureaux physiques au profit d'un système d'information virtuel. Nous sommes donc en mesure de déduire que les efforts de développement touristique territorial ont porté fruit.

À noter que le bureau de Gracefield et de Low n'a enregistré les visiteurs que lorsqu'un employé était sur place soit entre 10 h et 18 h. Les deux endroits étaient toutefois ouverts **24 h sur 24** pour servir d'espace de rafraîchissement et d'accès aux guides et divers dépliants d'informations touristiques en plus de la borne interactive.



Le bureau d'information touristique d'Aumond connaît une baisse de clientèle cette année. Elle pourrait être expliquée par un **transfert de cette clientèle** vers les bureaux de Maniwaki et de Gracefield considérant les résultats généraux. On observe cette tendance à avoir d'importants écarts d'année en année pour des bureaux spécifiques, mais la vue globale présente des résultats assez similaires.

Type d'information demandé :

Avec l'ajout des lieux touristiques de Low et de Gracefield, ouvert 24 h sur 24 sur la route 105, nous avons observé une augmentation considérable pour **l'accès aux installations sanitaires** présentes dans les bâtiments respectifs. En effet, plus de **60 % des personnes ayant fréquentés le kiosque** au cours de la saison estivale l'ont fait dans un premier temps pour l'utilisation de ces installations. Il est important de noter que les préposés d'information touristiques ont réussi tout de même à fournir beaucoup d'information à ses visiteurs et ainsi à leur faire découvrir nos outils touristiques en plus de vendre les attraits du territoire, ce qui représente des retombées positives pour le secteur du tourisme et le développement régional dans son ensemble.

Notons également une forte popularité pour le vélo avec une concentration sur les informations relatives à la piste cyclable soit la Véloroute des Draveurs! En effet, c'est plus de **15 % des demandes d'informations** qui sont reliés à cette infrastructure régionale.

On mentionne également que les activités de **plein air** (canot/kayak/randonnées) ont représenté plus de **12 % de l'ensemble des demandes d'informations**.

À eux seuls, ces deux secteurs réunis ont représenté **plus de 25 % de l'ensemble des demandes relatives aux attraits** de la Vallée-de-la-Gatineau ce qui est non négligeable.

Il est également intéressant de noter que plus de ;

- **13 %** des demandes sont également relatives **aux directions routières** sur le territoire;
- **8 %** de l'information est relative aux **festivals et événements** sur le territoire;
- **5 %** des demandes sont relatives aux divers **hébergements** disponibles dans la région.

Canal d'entrée d'information

Canal d'entrée	Visiteurs 2023	Pourcentage 2023	Visiteurs 2022	Pourcentage 2022	Visiteurs 2021	Pourcentage 2021
Comptoir	7590	97,6 %	3588	92,74 %	3567	97,98 %
Accueil mobile	103	1,3 %	162	4,19 %	-	-
Courriel	5	0,06 %	48	1,24 %	55	1,48 %
Courrier	11	0,14 %	-	-	2	0,05 %
Téléphone	124	1,6 %	70	1,81 %	104	2,79 %
Total	7776	100 %	3869	100 %	3728	100 %

Durée du séjour dans la région par visiteur 2023

La Vallée-de-la-Gatineau a été témoin d'une tendance marquée en 2023, où la majorité des séjours ont été de courte durée. En effet, plus de 60 % des visiteurs ont opté pour des séjours de moins de deux nuits sur notre territoire pittoresque. Cette préférence pour des escapades rapides pourrait indiquer un intérêt croissant pour des voyages spontanés ou pour découvrir rapidement les multiples attraits de la région. De manière tout aussi significative, il est intéressant de noter que plus de 8 % de la clientèle totale était composée de locaux. Ces résidents locaux ont manifesté un vif intérêt pour les informations sur les attraits locaux ainsi que sur les différentes régions du Québec, montrant ainsi leur désir de redécouvrir et d'apprécier la richesse culturelle et naturelle de leur propre territoire.

Conclusion

Plusieurs changements et améliorations ont été apportés dans les dernières années quant à notre offre de lieux d'accueil touristiques, mais les chiffres démontrent que **nous sommes sur la bonne voie** et qu'il faut **continuer nos efforts** dans les prochaines années.

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. Une quantité importante de visiteurs effectuent leurs recherches en ligne ou directement auprès de connaissances.

De plus, les statistiques ci-haut sont ciblées spécifiquement entre le 19 juin et le 4 septembre 2023, soit la forte période estivale dans la MRC Vallée-de-la-Gatineau. Cependant, nous accueillons tout au long de l'année une quantité supplémentaire de touristes ayant des installations au sud ouvert 24 h sur 24 en plus d'un bureau ouvert à l'année entre 8 h et 16 h tous les jours de semaine à Maniwaki.

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

C'est une belle saison 2023 qui se termine.