



MRC VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

DÉVELOPPER SERVIR REPRÉSENTER

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

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

OCTOBRE 2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ

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

Saison estivale 2022

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 2022. Le réseau des lieux d'accueil touristiques de la MRC Vallée-de-la-Gatineau regroupait cet été 4 bureaux situés à Aumond, Gracefield, Grand-Remous et Maniwaki.

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 2022.

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 MRC de La Vallée-de-la-Gatineau 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 d'accompagnement de recherche par nos employés;
- Profiter gratuitement d'un signal Internet sans-fil;
- Au bureau de Gracefield, d'un espace de rafraîchissement incluant toilette et d'eau potable.

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 ;
- Le bureau de Gracefield est pour sa part un bureau satellite rattaché au bureau d'accueil de 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.

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 employés.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2022 pour desservir les 3 lieux d'accueil sont :

BUREAU	PRÉPOSÉS.ÉES
Aumond	Annabelle Gagnon Hanlan Sherley Brodeur
Gracefield	Cassandra Noël Kelly-Ann Gagnon Line Carpentier
Grand-Remous	Megan Lunam Kathy Pion
Maniwaki	Paul Montpetit Loudvig Audette

Une journée de formation a été prodiguée aux préposés en juin 2022. Elle portait à offrir un service exceptionnel d'information touristique et d'aller au-delà des attentes de la clientèle. Mylène Denault de l'entreprise Kontakk a été mandatée d'offrir cette formation via Tourisme Outaouais.

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, 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. Il est mis à la disposition des employés afin de rappeler :

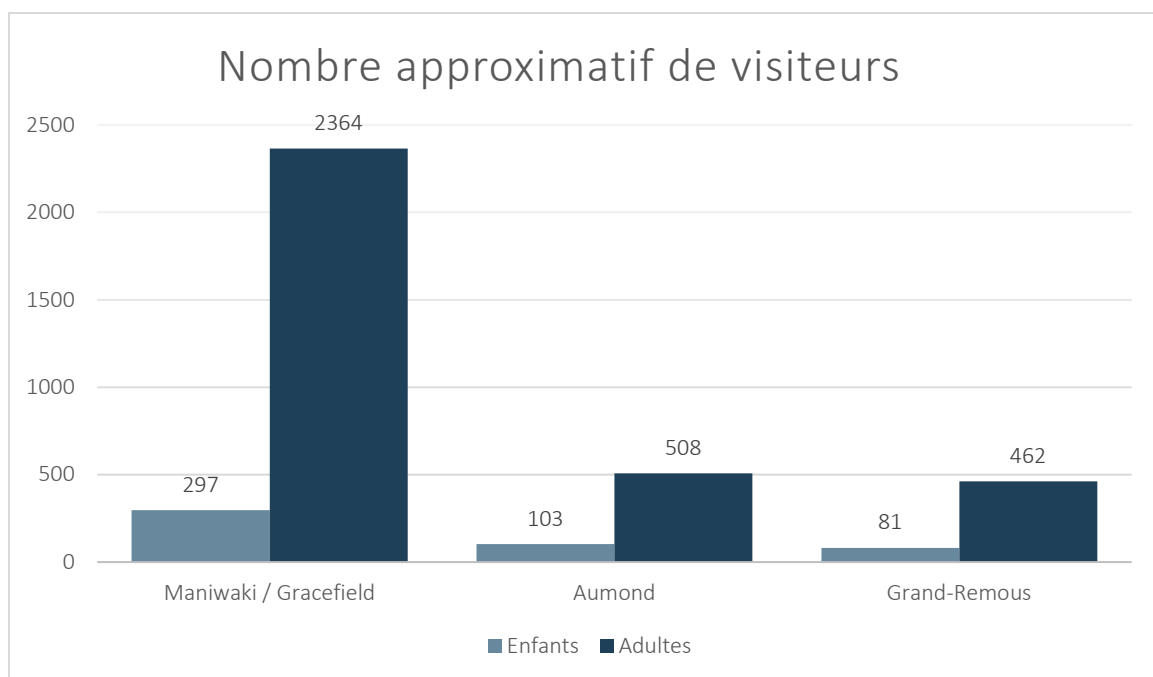
- La marche à suivre pour faire fonctionner la caisse, le téléphone et autres informations durant l'été;
- Les normes de qualité nationales en matière d'accueil et d'information touristique;
- Les politiques et procédures internes établies par la MRCVG;
- Quelques autres renseignements utiles pour l'exercice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

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

STATISTIQUES

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 visiteurs



Les quatre lieux touristiques ont accueilli plus de 3815 visiteurs : 87.78% francophones, 12.16 % d'anglophones et 0.06% de germanophones¹. Parmi ceux-ci, 3 766 étaient résidents canadiens (97.7%), 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.

Les données de Maniwaki et de Gracefield ont été fusionnées lors du calcul statistique en raison du statut de rattachement du bureau de Gracefield et de Maniwaki.

Canada

Les Québécois étaient majoritairement les visiteurs de la Vallée-de-la-Gatineau. Ils étaient 3494 (90.66%) à fréquenter nos lieux touristiques. Il y a eu 234 Ontariens (6.07%). 19 Britanno-Colombiens (0.50%), 10 Albertains (0.26%), 2 Néo-Brunswickois (0.05 %), 3 Néo-Écossais (0.07 %), 2 de l'Île-du-Prince-Édouard (0.05%) et 5 Saskatchewanais (0.13%).

Québec

Les résidents de l'Outaouais furent les plus nombreux à visiter le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau (37.09%) suivi des Laurentides (6.50%), Montérégie (4.84%), Montréal (4.72%) et finalement l'Abitibi-Témiscamingue (1.97%). Les autres régions du Québec figurent aussi dans les données recueillies, mais à plus petit volume.

Malheureusement, 39.24 % des visiteurs québécois n'ont pas été identifiés selon leur région de résidence.

États-Unis

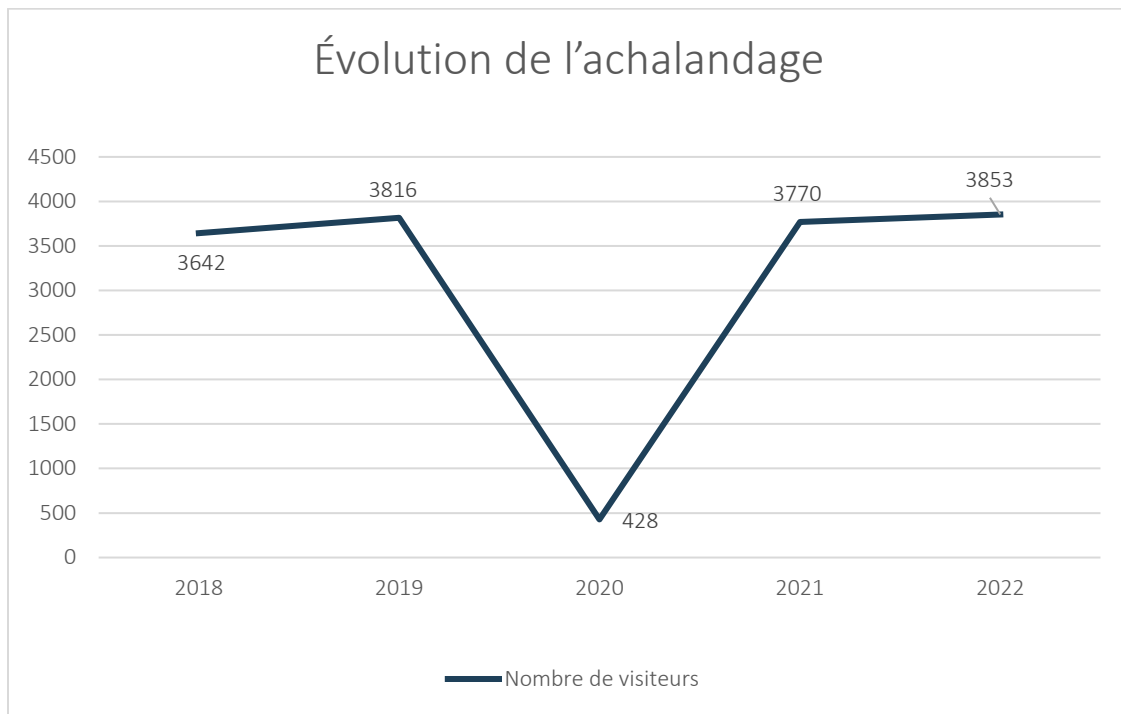
Les visiteurs sont provenus de l'Ohio, du Wisconsin, du Maryland, du Massachusetts, de la Virginie, de New York, de l'Alaska et de la Floride.

¹ Voir Annexe 1

² Voir Annexe 2

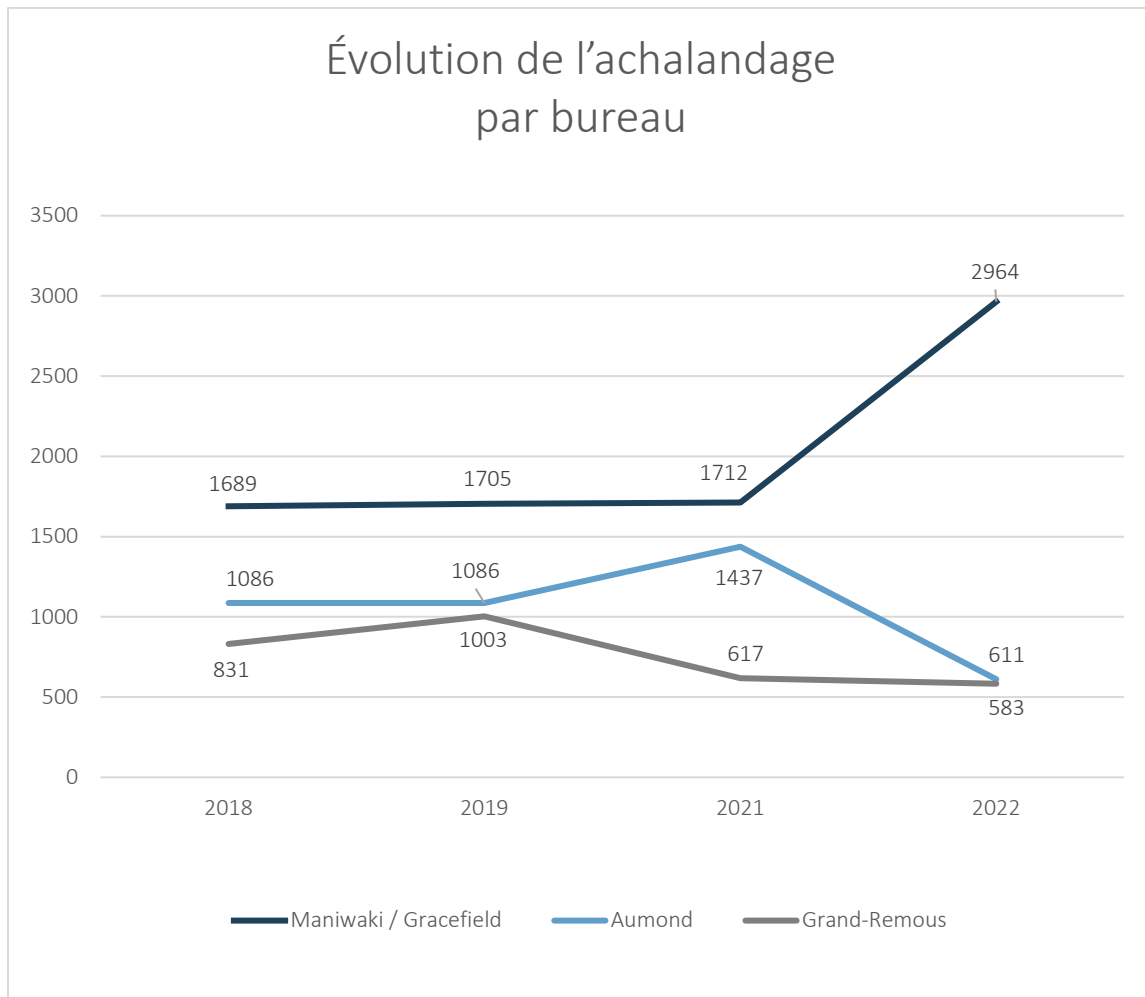
Évolution de l'achalandage

Le tableau suivant illustre l'évolution de l'achalandage des bureaux de la MRC de 2018 à 2022 :



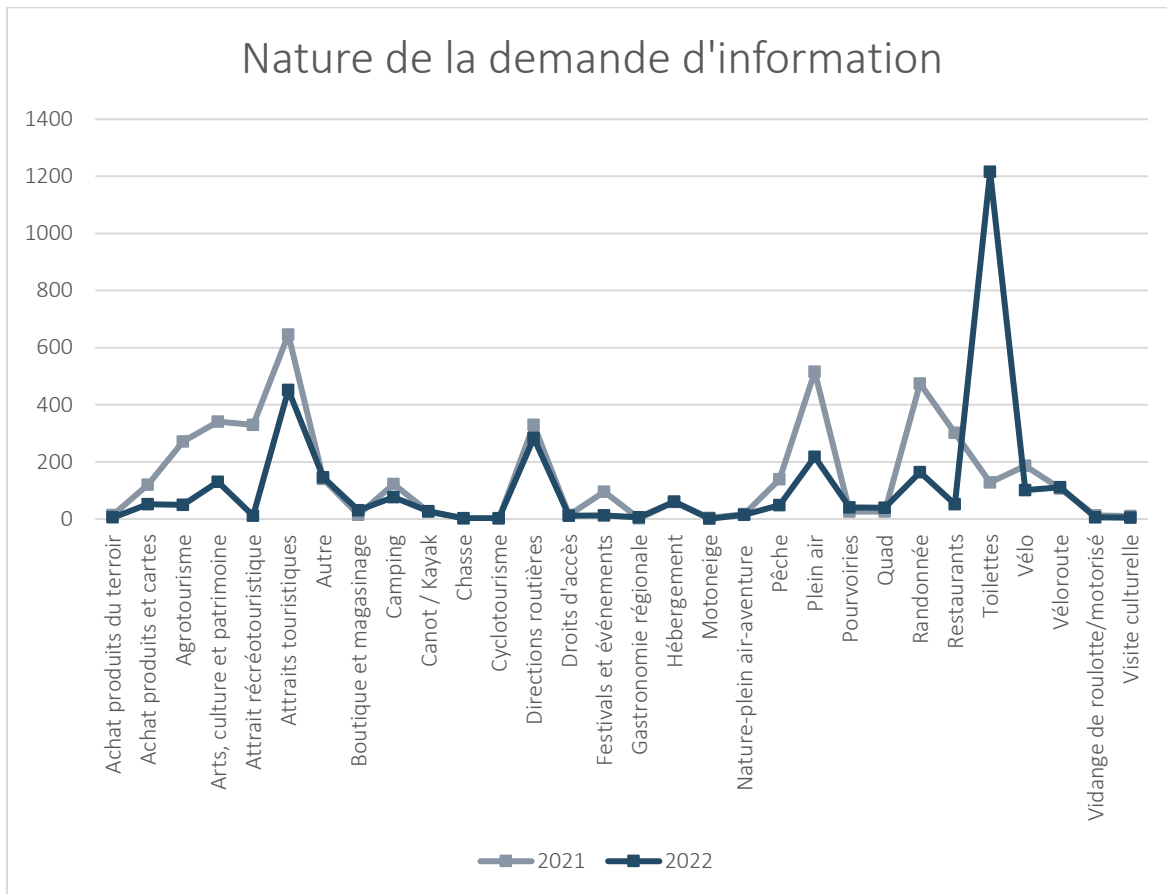
Le réseau des lieux d'accueil touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau a connu une **augmentation de l'ordre de 2.2%** du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2022 par rapport à 2021. Cette augmentation reflète une tendance légèrement à la hausse des cinq dernières années, 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.

À noter que le bureau de Gracefield n'a enregistré les visiteurs que lorsqu'un employé était sur place soit de 10h à 18h. L'endroit était toutefois ouvert **24h sur 24** pour servir d'espace de rafraîchissement et d'accès aux guides et divers dépliants d'informations touristiques et de la borne interactive.



Le bureau d'information touristique d'Aumond connaît une importante baisse de clientèle cette année. Elle pourrait être expliquée par un **transfert de cette clientèle** vers les bureaux de Maniwaki et de Gracefield au vu des 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.

Information



Ce tableau compare les sujets de demandes d'information des visiteurs en 2022 (total de 3376)³ de celles des visiteurs en 2021 (total de 4479).

48% des touristes ont interagi avec les préposés pour de l'information touristique incluant des demandes générales, demandes de guides touristiques, dépliants, indications routières et cartes routières. 47% s'arrêtaient pour se rafraîchir dans les salles de toilettes ou prendre de l'eau potable.

Les préposés à l'information touristique avaient trois différents canaux d'interaction avec les touristes : **les aires d'accueil, par courriels et par téléphone.**

³ Voir Annexe 3

Choix d'hébergement 2020-2021

Type d'hébergement opté	Nombre de visiteurs 2022	Pourcentage de visiteurs 2022	Nombre de visiteurs 2021	Pourcentage de visiteurs 2021
Autres	53	1.49%	10	0.3%
Camping	358	10.05%	686	18%
Chalet, appartement, résidence de tourisme	138	3.88%	561	15%
Gîte touristique	2	0.06%	112	3%
Hôtel	104	2.92%	135	4%
Parents / amis	67	1.88%	151	4%
Pourvoirie	20	0.56%	59	2%
Ne sait pas	1902	53.41%	338	9%
Ne s'applique pas	917	25.75%	1676	45%
Total	3561	100%	3728	100%

Canal d'entrée d'information

Canal d'entrée	Visiteurs 2022	Pourcentage 2022	Visiteurs 2021	Pourcentage 2021
Comptoir	3588	92.74%	3567	97.98%
Accueil mobile	162	4.19%	-	-
Courriel	48	1.24%	55	1.48%
Courrier	-	-	2	0.05%
Téléphone	70	1.81%	104	2.79%
Total	3869	100%	3728	100%

Influence pour la visite de la Vallée-de-la-Gatineau

Référence	Nombre de Visiteurs 2022	Nombre de Visiteurs 2021
Aucune	269	238
Autre	191	15
Guide touristique	189	44
Internet	87	72
Parents / Amis	80	84
Publicité écrite	57	10
Signalisation touristique	2659	2244
Site Web local	1	108
Non identifié	-	913
Total	3533	3728

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 une 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 des visiteurs effectuent leurs recherches en ligne ou directement auprès de connaissances.

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. Nous avons obtenu des remerciements de certains d'entre eux pour le beau travail accompli.

C'est une belle saison 2022 qui se termine.

Annexe 1

Langue d'entrevue par visiteur

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

Canal : Tous

Période : 2022-05-01 au 2022-09-12

Total de visiteurs : 3634

	Total	%
Français	3190	87,78
Anglais	442	12,16
Allemand	2	0,06
Total	3634	100

Annexe 2

Provenance de la clientèle par visiteur

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

Canal : Tous

Période : 2022-05-01 au 2022-09-12

Total de sondage : 3853

Marché / Pays	Région touristique	Aumond		Grand-Remous		Maniwaki		Total	
		Visiteurs	% *	Visiteurs	% *	Visiteurs	% *	Visiteurs	% *
Québec		550	14,27	489	12,69	2454	63,69	3493	90,66
	Ne sait pas	15	2,73	1	0,20	1354	55,18	1370	39,22
	Outaouais	439	79,82	54	11,04	811	33,05	1304	37,33
	Laurentides	38	6,91	115	23,52	71	2,89	224	6,41
	Montérégie	4	0,73	123	25,15	41	1,67	168	4,81
	Montréal	24	4,36	63	12,88	77	3,14	164	4,70
	Abitibi-Témiscamingue	6	1,09	36	7,36	26	1,06	68	1,95
	Lanaudière	0	0,00	24	4,91	15	0,61	39	1,12
	Québec	6	1,09	18	3,68	14	0,57	38	1,09
	Laval	0	0,00	13	2,66	18	0,73	31	0,89
	Cantons-de-l'Est	1	0,18	15	3,07	12	0,49	28	0,80
	Chaudière-Appalaches	0	0,00	20	4,09	0	0,00	20	0,57
	Mauricie	0	0,00	5	1,02	6	0,24	11	0,31
	Centre-du-Québec	4	0,73	0	0,00	4	0,16	8	0,23
	Bas-Saint-Laurent	6	1,09	0	0,00	1	0,04	7	0,20
	Gaspésie	7	1,27	0	0,00	0	0,00	7	0,20
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0,00	0	0,00	3	0,12	3	0,09
	Baie-James	0	0,00	1	0,20	1	0,04	2	0,06
	Îles-de-la-Madeleine	0	0,00	1	0,20	0	0,00	1	0,03
Ontario		45	1,17	28	0,73	161	4,18	234	6,07
Canada (autres)		8	0,16	16	0,42	16	0,42	40	1,04
France		4	0,10	32	0,83	14	0,36	50	1,30
États-Unis		0	0,00	8	0,21	11	0,29	19	0,49
Allemagne		0	0,00	4	0,10	2	0,05	6	0,16
Australie		4	0,10	0	0,00	0	0,00	4	0,10
Suisse		0	0,00	4	0,10	0	0,00	4	0,10
Autriche		0	0,00	2	0,05	0	0,00	2	0,05
Belgique		0	0,00	0	0,00	1	0,03	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.

Annexe 3

Information demandée par acte de renseignement

Bureau(x): Aumond, Grand-Remous, Maniwaki/Gracefield

Canal : Tous

Période : 2022-05-01 au 2022-09-12

Total de sondages 2086

Catégorie	Sondages	% *
Achat de produits du terroir	5	0,24
Achat de produits et cartes	52	2,49
Agrotourisme	49	2,35
Arts, culture et patrimoine	130	6,23
Attrait récréotouristique	11	0,53
Attraits touristiques	452	21,67
Autre	146	7
Boutiques et magasinage	31	1,49
Camping	76	3,64
Canot / Kayak	27	1,29
Chasse	2	0,1
Cyclotourisme	3	0,14
Directions routières	284	13,61
Droits d'accès	11	0,53
Festivals et événements	13	0,62
Gastronomie régionale	6	0,29
Hébergement	61	2,92
Motoneige	1	0,05
Nature-plein air-aventure	15	0,72
Pêche	48	2,3
Plein air	218	10,45
Pourvoiries	41	1,97
Quad	39	1,87
Randonnée	164	7,86
Restaurants	52	2,49
Toilettes	1216	58,29
Vélo	101	4,84
Véloroute	111	5,32
Vidange de roulotte/motorisé	6	0,29
Visite culturelle	5	0,24

* 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.

Annexe 4

Durée du séjour dans la région par visiteur

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

Canal : Tous

Période : 2022-05-01 au 2022-09-12

Total de visiteurs : 3545

	Total	%
Ne sait pas	1989	56,11
0 nuit (excursionniste / local)	869	24,51
1 nuit	172	4,85
2 nuits	81	2,28
3 nuits	75	2,12
4 nuits	37	1,04
5 nuits	26	0,73
6-9 nuits	15	0,42
10-16 nuits	110	3,1
17-30 nuits	97	2,74
31+ nuits	49	1,38
Planificateur	13	0,37
Villégiateur	12	0,34
Total	3545	100