

MRC

VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

DÉVELOPPER SERVIR REPRÉSENTER

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

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

Septembre 2017

Ginette Labonté
Coordonnatrice-Information et accueil touristique
MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

RAPPORT D'ACTIVITÉ

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

Saison estivale 2017

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 2017. 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 2017.

Le réseau des lieux d'accueil de la MRCVG regroupe 4 bureaux dont 2 sont ouverts à l'année et 2 sont saisonniers. Les emplacements sont demeurés les mêmes depuis la prise en charge du réseau par Tourisme Vallée-de-la-Gatineau en 2009, c'est-à-dire dans les municipalités de Low, Grand-Remous, Aumond et dans la ville de Maniwaki.

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.

Ginette Labonté

Coordonnatrice-Information et accueil touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau

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.

On peut y obtenir de l'aide pour la réservation d'hébergement ou d'activités, on peut s'y procurer des cartes routières, des cartes géo bathymétriques, quelques produits du terroir et quelques articles souvenirs d'artisans locaux. La clientèle peut aussi profiter gratuitement d'un signal Internet sans-fil dans la plupart des bureaux. De plus, au bureau de Maniwaki, il est possible de 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 donc 2 catégories de lieux d'accueil dans la MRCVG :

- Les bureaux d'Aumond, Grand-Remous et Low 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.

À ce chapitre, 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 4 bureaux. Entre autres, 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.

L'agrément (mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil du ministère) dépend cependant de plusieurs autres critères en ce qui concerne la gestion d'un lieu d'accueil et tient compte également de l'étendue des périodes et horaires d'ouverture, de l'accessibilité aux personnes à mobilité restreinte, des installations minimales sur place, des services offerts, des ressources humaines et de la formation.

LES PRÉPOSÉS

Les ressources humaines étant le cœur du service à la clientèle, la qualité du personnel à qui s'adressent les touristes constituent donc une préoccupation de première ligne pour chaque exploitant.

L'équipe de préposés à l'information touristique à l'emploi de la MRCVG au cours de l'été était formée de 8 employés. L'expérience d'une équipe hybride composée d'étudiants et de personnes plus âgées étant gagnante a été poursuivie encore cette année.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2017 pour desservir les 4 lieux d'accueil sont :

Marilou Éthier (2016 et 2017) – Maniwaki
Paul Montpetit (2013, 2014, 2015 et 2017) – Maniwaki
Lyne Bélisle (2016 et 2017) – Aumond
Marielle Huot (2016 et 2017) – Aumond
Marjolaine Cloutier (2015, 2016 et 2017) – Grand-Remous
Anne Latourelle (2016 et 2017) – Grand-Remous
Stéphanie Charron (2015, 2016 et 2017) – Low
Shawn Ramsay (2017) – Low

Dans le but d'améliorer les pratiques en matière de gestion des ressources humaines, d'offrir aux préposés un cadre de travail adéquat et de rehausser le niveau de professionnalisme des services offerts, le « Manuel de l'employé » basé sur un canevas proposé par Tourisme Québec et adapté à notre réalité et à notre contexte régional est toujours utilisé.

Ce manuel comprend plusieurs sections sur les tâches et responsabilités du préposé, sur les normes de qualité nationales en matière d'accueil et d'information touristique, sur les politiques et procédures internes établies par la MRCVG et sur quelques autres renseignements utiles pour l'exercice des fonctions.

Une formation personnalisée a été faite cette année par la coordonnatrice pour le seul nouveau préposé cette année au bureau de Low.

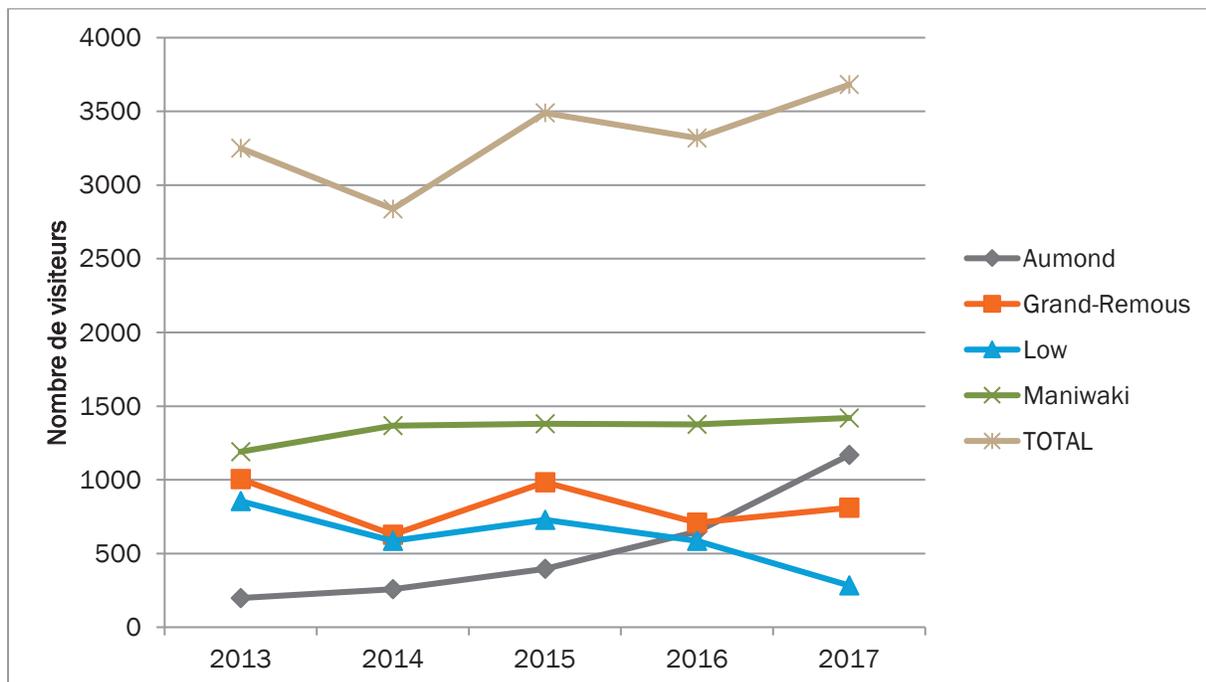
LES VISITEURS

Le module *sondage* de l'interface Québec Original – Lieux d'accueil 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. Un module permet ensuite à la coordonnatrice 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 10% du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2017**. Cette période a débuté le lundi 19 juin et s'est terminée le 4 septembre 2017, soit pour une période de 78 jours consécutifs. Cette période est celle 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 de la St-Jean Baptiste et se terminant le lundi de la Fête du Travail.

Dans le tableau suivant, se trouvent les données de 2017 sur l'achalandage des lieux d'accueil recueillies par nos préposés à l'information durant la période d'ouverture prescrite par la Politique des lieux d'accueil du ministère du Tourisme, ces données ont donc été sur une période identique aux années ultérieures, soit sur une base de 78 jours.

Voici un premier graphique illustrant l'évolution de l'achalandage pour chacun des bureaux de la MRC sur une période de cinq ans.



Depuis déjà deux ans, l'achalandage est observable pour le bureau d'Aumond. En fait, ce bureau a connu une hausse encore plus importante de son achalandage cette année avec un résultat de 80% d'augmentation (648 en 2016 et 1168 en 2017). La raison principale de cette augmentation est due au fait que les préposées embauchées vont au-devant des gens qui s'arrêtent pour visiter le site du Moulin des Pères et leur proposent d'entrer dans le kiosque pour avoir plus d'information, ce qui n'était pas fait dans les années antérieures à 2016.

Le bureau de Low, avec seulement 283 visiteurs (586 en 2016), a subi une sévère baisse d'achalandage de l'ordre de 51%. L'explication à cette baisse? Peut-être le fait que la MRC a été présente à plusieurs reprises à Gatineau pour informer les gens sur le tronçon asphalté de la Véloroute a fait en sorte qu'il y a moins de gens qui s'arrêtent à cet endroit pour de l'information sur la piste cyclable.

À Grand-Remous, le nombre de visiteurs est passé de 709 en 2016 à 810 en 2017. C'est donc une augmentation de 14% pour ce bureau.

Le bureau de Maniwaki a reçu 1420 visiteurs, soit 45 de plus qu'en 2016 (1375), une légère augmentation de 3%. Cette "petite" augmentation s'explique sûrement par le fait que moins de droits d'accès journaliers pour la pêche à la réserve faunique La Vérendrye ont été vendus cette année. Les pêcheurs se servent de plus en plus d'Internet pour acheter leur droit de pêche alors la fréquentation du bureau de Maniwaki en subit le contre-coup.

Il faut mentionner qu'à l'échelle provinciale, l'achalandage des lieux d'accueil a tendance à diminuer graduellement d'année en année, un phénomène intimement lié à l'utilisation des appareils électroniques portables par la clientèle en déplacement et la disponibilité de l'information sur Internet.

LES STATISTIQUES DES 4 BUREAUX

Provenance de la clientèle par visiteur

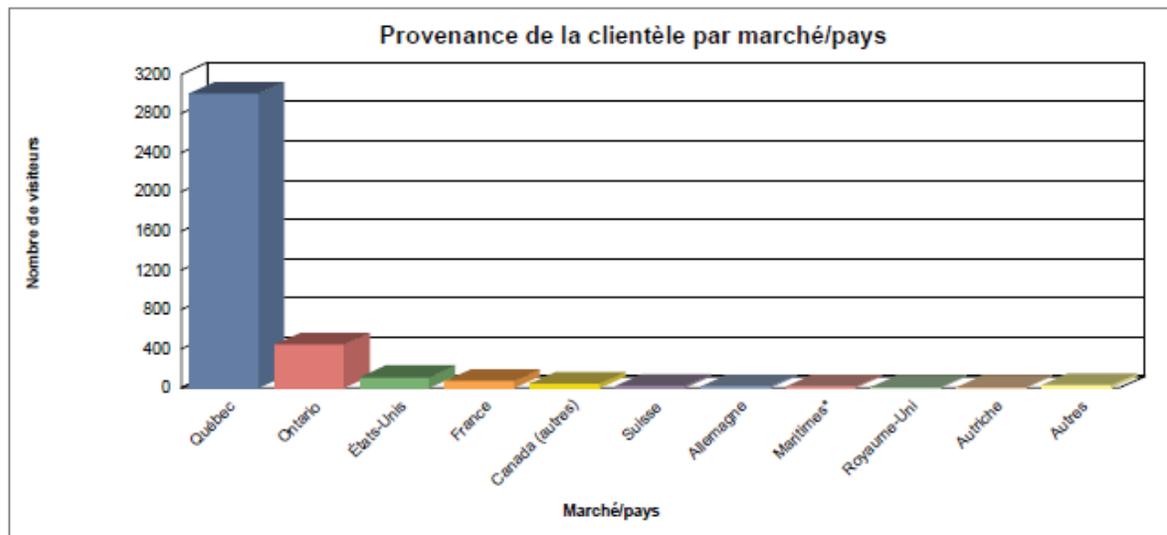
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki

Canal : Comptoir, Courriel, Courrier, Téléphone

Période du : 2017-06-19 au 2017-09-04

Nombre de visiteurs :

3 769 **



	Total	%
Québec	3 003	79.7%
Ontario	443	11.8%
États-Unis	110	2.9%
France	71	1.9%
Canada (autres)	44	1.2%
Suisse	19	0.5%
Allemagne	16	0.4%
Maritimes*	15	0.4%
Royaume-Uni	9	0.2%
Autriche	8	0.2%
Autres	31	0.8%
Total	3 769	100%

* **Maritimes** regroupe le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.

** Le nombre de visiteurs correspond au nombre total de personnes (adultes, enfants et personnes faisant partie d'un groupe)

Information demandée par sondage

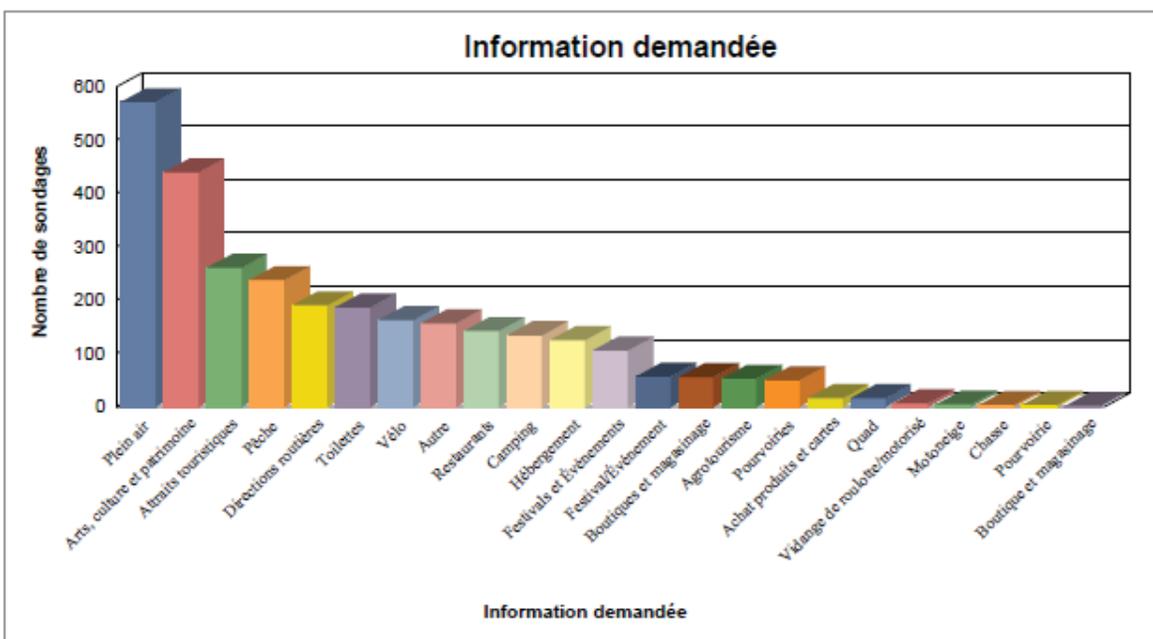
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki

Canal : Comptoir, Courriel, Courrier, Téléphone

Période du : 2017-06-19 au 2017-09-04

Nombre de sondages

1 354



	Total	%
Plein air	571	42.2%
Arts, culture et patrimoine	439	32.4%
Attraitis touristiques	260	19.2%
Pêche	237	17.5%
Directions routières	190	14.0%
Toilettes	186	13.7%
Vélo	162	12.0%
Autre	157	11.6%
Restaurants	142	10.5%
Camping	134	9.9%
Hébergement	125	9.2%
Festivals et Événements	106	7.8%
Festival/Événement	57	4.2%

Hébergement par sondage

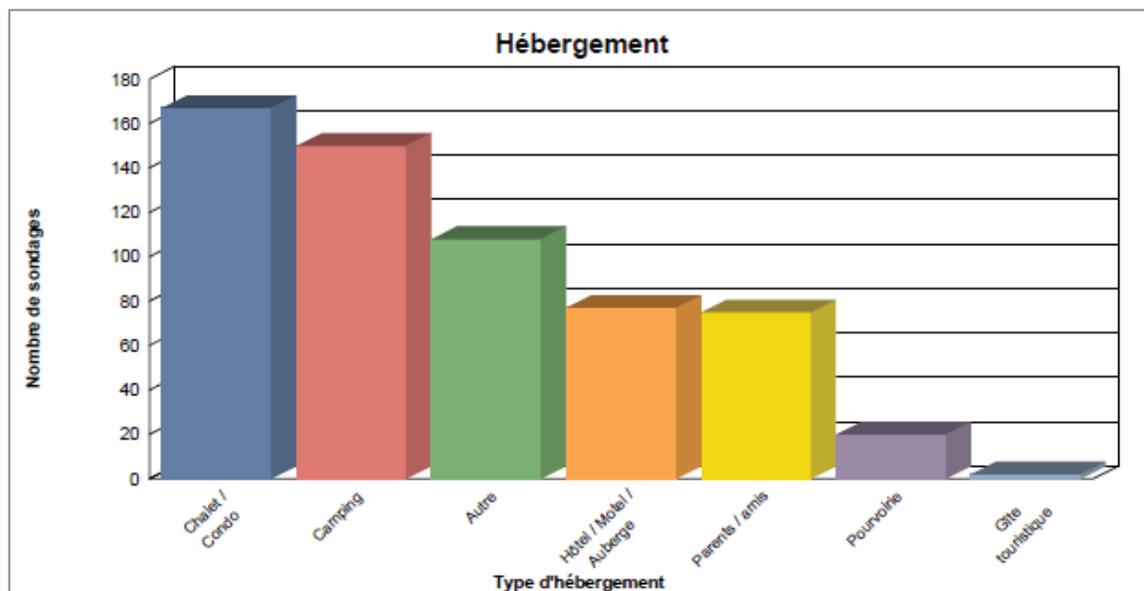
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki

Canal : Comptoir, Courriel, Courrier, Téléphone

Période du : 2017-06-19 au 2017-09-04

Nombre de sondages

599 *



	Total	%
Chalet / Condo	167	27.9%
Camping	150	25.0%
Autre	108	18.0%
Hôtel / Motel / Auberge	77	12.9%
Parents / amis	75	12.5%
Pourvoirie	20	3.3%
Gîte touristique	2	0.3%
Total	599	100%

* Ce nombre correspond au nombre de sondages pour lesquels une valeur a été sélectionnée dans la section «Hébergement»

Durée du séjour par sondage

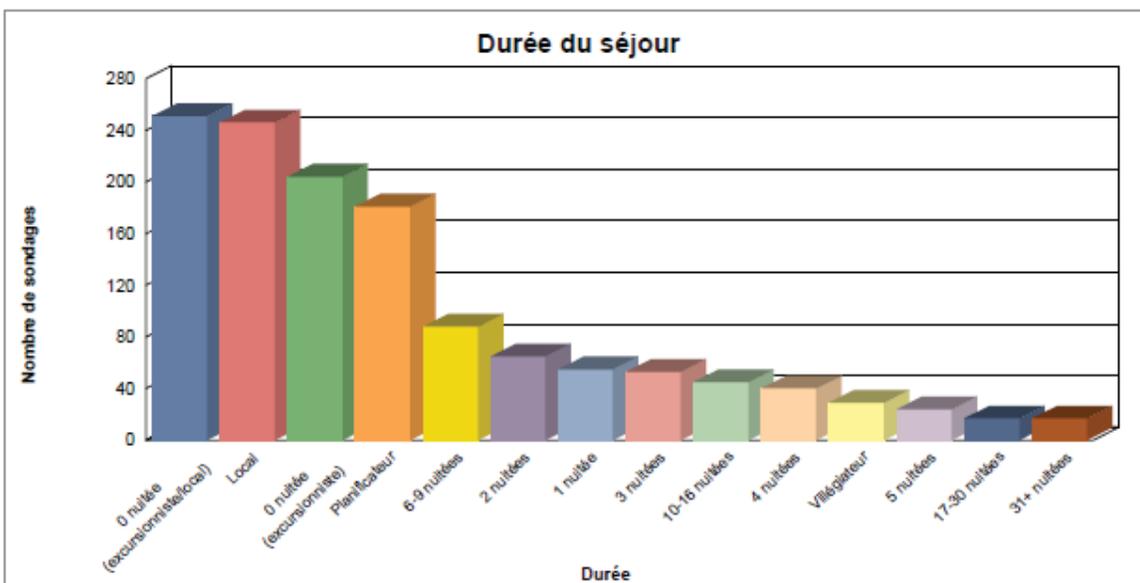
Bureau(x) : Aumond, Grand-Remous, Low, Maniwaki

Canal : Comptoir, Courriel, Courrier, Téléphone

Période du : 2017-06-19 au 2017-09-04

Nombre de sondages

1 315 *



	Total	%
0 nuitée (excursionniste/local)	251	19.1%
Local	246	18.7%
0 nuitée (excursionniste)	204	15.5%
Planificateur	181	13.8%
6-9 nuitées	88	6.7%
2 nuitées	65	4.9%
1 nuitée	55	4.2%
3 nuitées	53	4.0%
10-16 nuitées	45	3.4%
4 nuitées	40	3.0%
Villégiateur	29	2.2%
5 nuitées	24	1.8%
17-30 nuitées	17	1.3%
31+ nuitées	17	1.3%

Grâce aux renseignements récoltés tout au long de la saison à travers le réseau des 4 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 :

Le nombre total de personnes qui ont visité un des lieux d'accueil et d'information touristique de la MRCVG au cours de la saison estivale 2017 s'élève à 3681 visiteurs. Une augmentation globale du réseau cette année se situe donc à 10% par rapport à l'été 2016.

Près de 80% de la clientèle provient du Québec et 12% sont originaires de l'Ontario, une tendance qui se maintient d'année en année. Les visiteurs américains représentent 2.9% de l'achalandage, une hausse comparée à 2016. 1.9% 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.

Nous avons accueilli cette année des visiteurs d'aussi loin que le Sri Lanka, la Hollande, l'Angleterre, la Nouvelle Zélande, Israël, l'Autriche, la République Tchèque et les Îles Caïmans. Sans oublier ceux de la France, la Suisse, l'Allemagne et les États-Unis.

Comme les années précédentes, on note que la majorité de nos visiteurs québécois proviennent de l'Outaouais, des Laurentides, de l'Abitibi-Témiscamingue et de la région de Montréal. Les autres régions du Québec figurent aussi dans les données recueillies mais à plus petit volume.

Cette année, l'hébergement en chalets et condos (27.9%) a surpassé de peu le camping (25%) qui se situait en première place en 2016. Ceux-ci sont suivis par les établissements hôteliers (12.9%), la famille et les amis (12.5%), les pourvoiries (3.3%) et les gîtes touristiques (0.03%). Cette année encore, la majorité des visiteurs des lieux d'accueil de la MRC étaient des excursionnistes (19.1%), c'est-à-dire des visiteurs de passage pour une journée et qui ne consomment aucun produit d'hébergement durant leur séjour dans la Vallée.

En ce qui a trait aux demandes des visiteurs, les activités de plein air viennent encore au premier rang (48%) et le tourisme culturel (32.3%) en deuxième. Viennent ensuite la pêche (17.8%), les attractions touristiques (17.5%), les directions routières (12.9%) et le vélo (10.5%). Les demandes pour les restaurants, le camping, l'hébergement et les festivals et événements se situent entre 8 et 9 %.

Guides touristiques des régions du Québec

Fait à remarquer cette année, nous avons remis beaucoup moins de guides touristiques des régions que par les années passées.

Sur 7870 guides reçus, seulement 1835 ont été remis aux visiteurs, c'est donc dire que 6035 copies sont allées au recyclage.

La commande de guides des régions avait déjà diminué de beaucoup pour 2017 ayant remarqué une baisse en 2016, mais 2017 est l'année record pour le nombre de guides des régions demeurés sur les tablettes.

Les habitudes changent, la technologie prend le dessus, il y a de plus en plus de bornes d'informations, les gens utilisent beaucoup plus leur téléphone intelligent et sont de plus en plus sensibilisés au gaspillage.

VENTE DE PRODUITS

Voici un tableau comparatif des ventes des produits du terroir, des droits d'accès journaliers pour la pêche à la réserve faunique La Vérendrye ainsi que les autorisations de pêcher au Réservoir Baskatong pour la saison touristique 2017 du 19 juin au 4 septembre.

Comparatif 2016 vs 2017 - Vente de produits		
	2016	2017
Produits du terroir (incl. les cartes routières)	2 434,00 \$	1 922,00 \$
Droits accès La Vérendrye	14 171,00 \$	12 876,00 \$
AFC Baskatong	734,00 \$	787,00 \$