



# RAPPORT D'ACTIVITÉS TOURISTIQUES 2025

Réseau des lieux d'accueil touristique

Saison estivale 2025 - 16 juin au 1<sup>er</sup> septembre



**LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU**

## Introduction

Ce rapport présente un aperçu des activités liées à la gestion du réseau des lieux d'accueil et d'information touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau pour la saison estivale 2025. Cet été, le réseau a compté cinq bureaux d'accueil répartis à Low, Gracefield, Maniwaki, Aumond et Grand-Remous.

Le document inclut également les données statistiques sur la fréquentation de ces points d'accueil par les visiteurs touristiques, excursionnistes et résidents locaux. On y retrouve notamment le profil de la clientèle, leur provenance ainsi que les principales motivations de leur arrêt dans l'un de nos bureaux au cours de l'été 2025.

La MRCVG assure la gestion de son réseau en respectant les critères établis par la *Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques de la Direction de l'accueil touristique* (Tourisme Québec), tant au niveau des services offerts que des normes d'exploitation, des infrastructures, des ressources humaines et de la formation.

## Les bureaux

Le réseau des lieux d'accueil de la MRCVG offre aux visiteurs des services de renseignements sur les attractions 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 transmettre le plus d'informations pertinentes aux personnes qui séjournent 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 :

- Le bureau d'Aumond est accrédité à titre de « Bureau d'accueil touristique » (BAT), c'est-à-dire qu'il a une vocation locale et les services offerts couvrent principalement le territoire de la MRC;
- Les bureaux de Grand-Remous, de Gracefield et de Low portent quant à eux la désignation de « Bureau d'information touristique » (BIT), car ils fournissent une information plus complète sur la région administrative et complémentaire sur les régions limitrophes;
- Le bureau de Maniwaki est actuellement en processus de demande d'agrément. Une fois cet agrément obtenu, il nous permettra d'améliorer la signalisation du bureau et, ultimement, d'augmenter l'achalandage à cet emplacement.

L'agrément (mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil du ministère du Tourisme) 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.

Le bureau de Maniwaki est en processus d'application pour recevoir l'agrément : Bureau d'accueil touristique (BIT).

## Les préposés

Les ressources humaines demeurent au cœur du service à la clientèle, et la qualité du personnel en contact avec les visiteurs représente une priorité majeure pour la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau. Au cours de l'été 2025, l'équipe de préposés à l'information touristique employée par la MRCVG comptait 9 personnes.

Ces préposés, embauchés pour assurer le service dans les cinq lieux d'accueil du territoire, sont :

Bureau	Préposés
<b>Low</b>	Line Carpentier
<b>Gracefield</b>	Paul Montpetit Ariane Chalifoux
<b>Maniwaki</b>	Frédérique Heppell-Lafrenière Ginette Paradis
<b>Aumond</b>	Annabelle Gagnon-Hanlan Charlie Guérette
<b>Grand-Remous</b>	Vivianne St-Jean Molly Lunam

Une série de formations ont été prodiguées aux préposés en juin 2025. Nous avons misé sur des formations en ligne en partenariat avec Bonjour Québec et Tourisme Outaouais. Ces formations avaient pour objectif de dépasser les attentes des clients et offrir de l'information touristique de qualité.

L'équipe de gestion des préposés a également tenu des rencontres individuelles et/ou de groupe avec chaque employé afin de les accueillir et de leur transmettre les informations essentielles à l'exercice de leurs fonctions :

- Présentation du manuel de l'employé;
- Guide du préposé à l'information touristique;
- Accès Bonjour Québec (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 *Guide du préposé à l'information touristique*, inspiré d'un modèle proposé par Tourisme Québec, a été adapté à notre réalité et à notre contexte régional. Nous avons également intégré les suggestions du personnel afin d'enrichir le contenu du manuel, de mieux répondre à leurs besoins et de leur offrir des outils de travail supplémentaires. Ce guide est mis à leur disposition afin de leur indiquer :

- La marche à suivre pour faire fonctionner les bornes, 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;
- Autres renseignements utiles pour l'exercice de leurs fonctions.

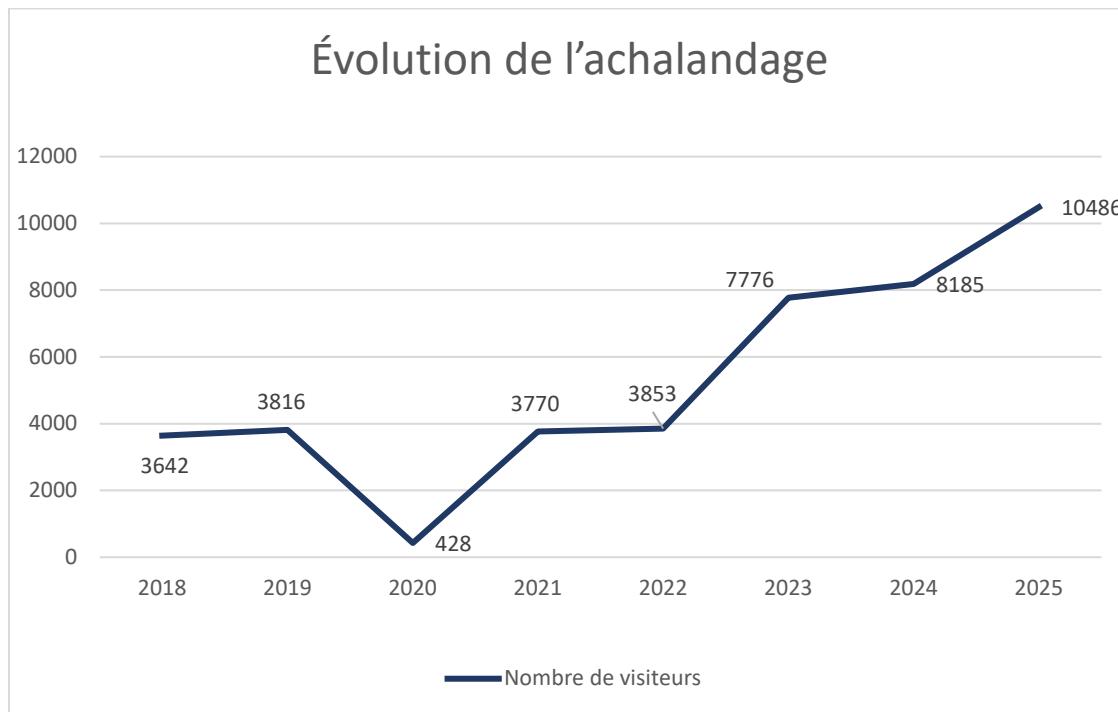
Des visites régulières et des appels fréquents ont été effectués afin d'assurer le bon fonctionnement des bureaux. Une présence continue, sept jours sur sept, a été maintenue pour soutenir les agents dans leur travail et intervenir rapidement en cas de besoin. Les gestionnaires se sont relayés lors des fins de semaine de garde afin d'appuyer les préposés dans les différents bureaux. De plus, une communication quotidienne était assurée par l'entremise d'un canal d'équipe Teams, favorisant un suivi constant et une coordination efficace.

Des bilans individuels ont été recueillis auprès des employés à la fin de la saison touristique afin d'évaluer leur expérience et de recueillir leurs suggestions. Ces retours d'information, riches et constructifs, sont en cours d'analyse. Les constats qui en découleront permettront d'identifier les points forts ainsi que les aspects à améliorer en vue d'optimiser la prochaine saison touristique.

## Statistiques

### Analyse du nombre de visiteurs

Le nombre total de visiteurs dans la **région s'élève à 10 486 personnes**, une **augmentation exceptionnelle de 28,11 %**, répartie entre différents secteurs. Les trois kiosques principaux, soit Maniwaki, Gracefield et Low, ont attiré le plus grand nombre de visiteurs avec 8 890 adultes. Aumond a accueilli 118 visiteurs, tandis que Grand-Remous a recensé 1 380 personnes, qui sont venues profiter de nos attraits touristiques.



## Le nombre de visiteurs

Le module *Sondage Bonjour Québec – interface des conseillers* constitue l'outil principal utilisé par la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau pour recueillir et compiler des statistiques de fréquentation de ses lieux d'accueil. Pour chaque visite ou demande de renseignements, les préposés complètent un sondage à partir des informations fournies par le visiteur. Ce système de collecte de données permet ensuite d'obtenir, avec une précision satisfaisante, un portrait détaillé du profil et du comportement des visiteurs. Voici un aperçu des principales données issues des résultats de 2025.

Les quatre lieux touristiques ont accueilli plus de 10 486 visiteurs, soit 82,05 % de francophones, 17,90 % d'anglophones, soit une augmentation de 13,15 % par rapport à 2024. Nous avons également reçu 5 personnes parlant une autre langue.

Parmi ceux-ci, plus de 99,01 % étaient des résidents canadiens. Nous avons également reçu une portion de visiteurs provenant de l'étranger, soit : 69 provenaient des États-Unis (0,78 %), 18 provenaient de la France (0,15 %). Les autres visiteurs provenaient de l'Allemagne, l'Australie, la Belgique, le Japon, le Royaume-Uni, la Suisse et la Chine en proportion similaire (0,13 %).

### Canada

La plus forte concentration de visiteurs provient du Québec pour un total de 81,43 % des visiteurs sur notre territoire. On note encore cette année une augmentation du côté des visiteurs de la province de l'Ontario pour un total de 16,99 % des visiteurs, ceci ayant augmenté de 20,93 % depuis 2024. L'autre 2,36 % provient des autres provinces canadiennes.

### Québec

L'Outaouais est la région de provenance d'une forte concentration de visiteurs (6 047), suivi de l'Abitibi-Témiscamingue (491), puis des Laurentides (374), de la Montérégie (190), de Montréal (140), d'Eeyou Istchee (94), de Québec (72), de la Baie-James (41) et des Cantons-de-l'Est (38). Les autres régions du Québec sont aussi présentes, mais en plus faible concentration.

### Évolution de l'achalandage

En 2025, nous avons obtenu les **meilleurs résultats des 6 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 incroyable de l'ordre de 28,11 %** du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2025 par rapport à 2024. Cette augmentation reflète une bonne 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.

Le bureau d'information touristique d'Aumond connaît une baisse de clientèle encore 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 similaires.

### Type d'information demandé

Avec des lieux touristiques de Low et Grand-Remous ouverts 24 h 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 53 % des personnes ayant fréquenté 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 touristique ont réussi tout de même à fournir beaucoup d'informations aux visiteurs avec la remise de 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 6,48 % des demandes d'informations qui sont reliées à cette infrastructure régionale.

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

À eux seuls, ces deux secteurs réunis ont représenté plus de 6,23 % 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 :

- 5 % des demandes sont également relatives aux directions routières sur le territoire ;
- 4 % des demandes sont concernant l'achat de produits du terroir ;
- 4 % des demandes sont relatives aux divers hébergements disponibles dans la région.

### Durée du séjour dans la région par visiteur en 2024

En 2025, la Vallée-de-la-Gatineau observe la poursuite d'une tendance déjà amorcée l'an dernier : la majorité des visiteurs privilégient les séjours de courte durée. En effet, plus de 80 % des personnes accueillies ont effectué une visite d'une seule journée sur le territoire. Cette popularité des escapades rapides témoigne d'un intérêt marqué pour les voyages spontanés et la découverte express des nombreux attraits régionaux. Par ailleurs, la clientèle locale représente toujours une part importante des visiteurs, avec plus de 13 % provenant de la région elle-même. Ces résidents démontrent un réel engouement pour redécouvrir leur milieu, s'informer sur les attraits de proximité et explorer davantage les

différentes régions du Québec, soulignant ainsi leur fierté et leur attachement à la richesse culturelle et naturelle de la Vallée-de-la-Gatineau.

## Conclusion

Au fil des dernières années, plusieurs changements et améliorations ont été apportés à notre réseau de lieux d'accueil touristiques. Les résultats obtenus en 2025 confirment que nous sommes sur la bonne voie et soulignent l'importance de maintenir nos efforts au cours des prochaines années.

Grâce à la **stratégie de dynamisation amorcée en 2023**, la Vallée-de-la-Gatineau rayonne plus que jamais! En seulement deux ans, l'achalandage touristique est passé de **7 776 à 10 486 visiteurs**, représentant une **croissance impressionnante de 34,85 %**. La dernière année, à elle seule, affiche une **hausse de 28,11 %**, preuve concrète que nos actions portent leurs fruits. Ces résultats témoignent du fort potentiel de la région et de son pouvoir d'attraction grandissant auprès des visiteurs.

Il est important de rappeler que le nombre de demandes d'information touristique ne reflète qu'une partie du volume réel de visiteurs, puisque plusieurs effectuent leurs recherches en ligne ou s'informent directement auprès de leurs proches.

Les données présentées couvrent la période du **16 juin au 1<sup>er</sup> septembre 2025**, correspondant à la haute saison estivale dans la MRC Vallée-de-la-Gatineau. Toutefois, notre réseau demeure actif toute l'année grâce à nos installations situées dans le sud du territoire, accessibles en tout temps, ainsi qu'à notre bureau de Maniwaki, ouvert à l'année du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

L'engagement du personnel, la satisfaction des visiteurs et la collaboration avec les entreprises touristiques locales illustrent la vitalité du secteur et la pertinence de nos initiatives. Plusieurs partenaires et visiteurs ont d'ailleurs souligné la qualité du travail accompli.

Ainsi, la **saison 2025** se conclut sur une note très positive, marquée par une fréquentation en hausse, une offre d'accueil bonifiée et un enthousiasme renouvelé pour poursuivre le développement touristique de la Vallée-de-la-Gatineau.