



# RAPPORT D'ACTIVITÉS TOURISTIQUES 2026

Réseau des lieux d'accueil touristique

Saison estivale 2026 - 20 juin au 7 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 2026. 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 2026.

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 d'information touristique

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 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 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;
- Espace de rafraîchissement incluant toilette et eau potable.

### Les lieux d'accueil dans la MRCVG :

- Les bureaux d'information touristiques sont agrémentés et portent la désignation de « Bureau d'information touristique » (BIT), car ils fournissent une information complète sur la région administrative et complémentaire sur les régions limitrophes.

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.

## 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 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 10 personnes.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2026 pour desservir les 5 lieux d'accueil sont :

| Bureau       | Préposés                                         |
|--------------|--------------------------------------------------|
| Low          | Romain Leveillé<br>Line Carpentier               |
| Gracefield   | Paul Montpetit<br>Ariane Chalifoux               |
| Maniwaki     | Frédérique Lafrenière-Heppell<br>Ginette Paradis |
| Aumond       | Juliette Allard Major<br>Charlie Guérette        |
| Grand-Remous | Zachary Villeneuve<br>Vivianne St-Jean           |



Une série de formations a été prodiguée aux préposés en juin 2026. Une portion de la formation avait pour objectif d'offrir un service exceptionnel en information touristique et d'aller au-delà des attentes de la clientèle.

Nous avons collaboré à cet effet avec Bonjour Québec, Tourisme Outaouais ainsi qu'avec les entreprises et organismes touristiques de la Vallée-de-la-Gatineau afin d'offrir une formation spécifique en service à la clientèle. Nous avons également bonifié l'intégration des préposés en réintégrant une tournée de familiarisation de deux jours, leur permettant de sillonner le territoire, de découvrir les attraits et expériences touristiques et de mieux s'imprégner de l'offre régionale.

Cette approche permet aux préposés de développer une connaissance concrète du territoire et de ses entreprises touristiques, afin d'être mieux outillés pour conseiller les visiteurs, personnaliser leurs recommandations et offrir une expérience d'accueil à la hauteur des attentes de la clientèle.

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 guide d'accueil des nouveaux employés;
- Présentation du manuel du préposé à l'information touristique;
- Fonctionnement de Bonjour Québec – Interface conseiller (logiciel en ligne de cueillette de données);
- Fonctionnement du système de paie COBA;
- 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 pour ainsi bonifier le manuel afin de répondre à leurs besoins et leur donner des outils de travail supplémentaires. Il est mis à la disposition des employés afin de rappeler :

- La marche à suivre pour faire fonctionner 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 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 et l'agente de développement touristique 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 réunissant l'ensemble des préposés afin de souligner leur engagement et de les remercier pour leur grande collaboration tout au long de la saison touristique 2026. Une activité de reconnaissance a permis de mettre en lumière les bons coups réalisés au cours de la saison, tout en favorisant les échanges sur les aspects pouvant être améliorés.

Dans une perspective d'amélioration continue, nous avons également profité de cette rencontre pour faire remplir aux préposés un document de bilan de fin de saison. Cet outil nous a permis de recueillir leurs commentaires, leurs observations et leurs suggestions quant à leur expérience de travail et au fonctionnement des bureaux d'information touristique. Plusieurs pistes d'amélioration ont ainsi été identifiées et pourront être mises en place dès la prochaine saison.

Par ailleurs, plusieurs préposés nous ont fait part de leur intérêt à revenir travailler avec nous l'an prochain. Cette volonté de poursuivre leur expérience au sein de l'équipe témoigne de notre capacité à offrir un environnement de travail dynamique, ouvert et agréable, tout en demeurant à l'écoute des besoins de notre personnel. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, nous sommes fiers de favoriser la mobilisation et la fidélisation de nos employés en leur offrant une expérience de travail positive et enrichissante.



## Statistiques

### Analyse des Actes de renseignements et des visiteurs

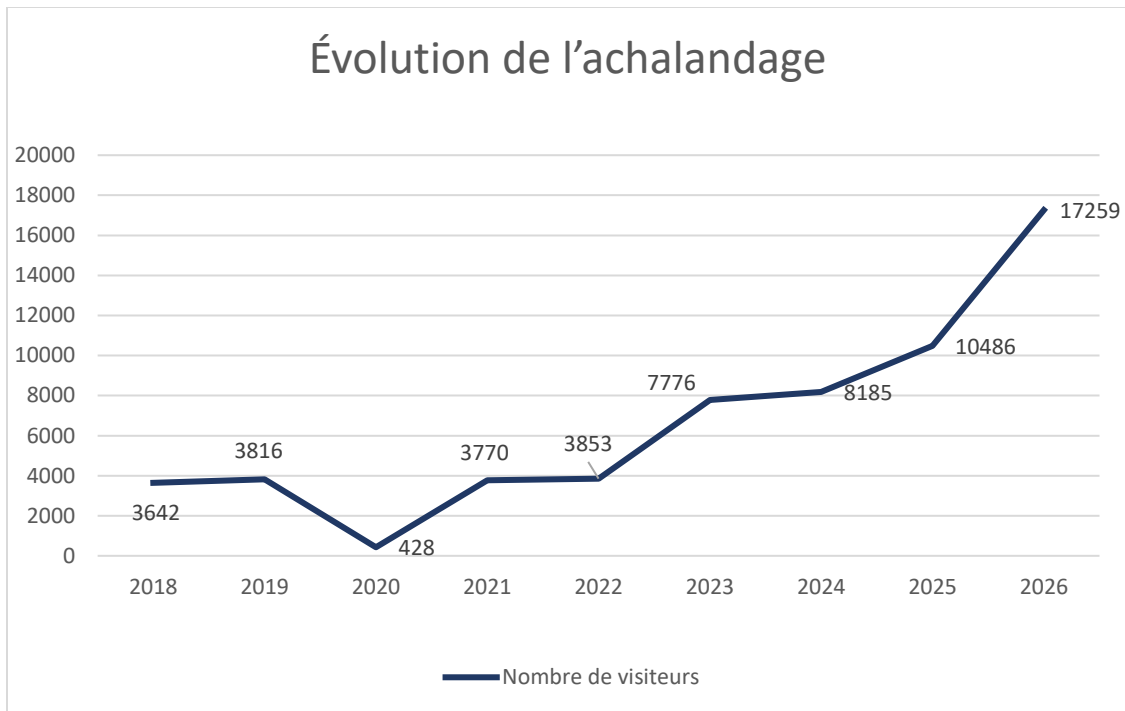
Le module sondage Bonjour Québec – Interface des conseillers est l'outil utilisé par la MRC Vallée-de-la-Gatineau pour la collecte et la compilation des statistiques de fréquentation des lieux d'accueil. Le préposé remplit pour chaque visite ou acte de renseignements, un sondage à partir de quelques 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. Pendant la saison estivale, la MRC

Vallée-de-la-Gatineau a enregistré un total de 9 843 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.

Au total, 17 259 visiteurs ont été recensés dans la région, par l'entremise de différents canaux d'accueil et de communication : comptoirs d'information, accueil mobile, téléphone, aires d'accueil, courriel, autres demandes et clavardage. Ceci représente une augmentation de 65 % par rapport à l'année 2025, soit une hausse sans précédent dans l'histoire de nos bureaux d'information touristique. Cette progression témoigne de l'intérêt grandissant des visiteurs pour la Vallée-de-la-Gatineau, mais également de la nécessité de maintenir une présence active sur le terrain et de continuer à offrir un service d'information touristique accessible, personnalisé et adapté aux différents besoins des visiteurs.

Les 17 259 visiteurs recensés se répartissent entre les différents bureaux d'information touristique de la région. Le bureau d'information touristique de Gracefield arrive en tête avec 6 670 visiteurs, suivi de près par le bureau de Low, qui en a accueilli 5 980. Le bureau de Grand-Remous a pour sa part enregistré 4 076 visiteurs, tandis que Maniwaki en a accueilli 449. Enfin, le bureau d'information touristique d'Aumond a accueilli 84 visiteurs, représentant la plus petite portion de l'achalandage du réseau. Cette répartition témoigne d'une fréquentation particulièrement importante des bureaux situés sur les principaux axes de circulation touristique, tout en démontrant l'importance de maintenir une présence d'accueil dans l'ensemble du territoire.

Le faible achalandage du BIT d'Aumond, avec 84 visiteurs, pourrait s'expliquer notamment par sa localisation, le flux de visiteurs dans le secteur et les habitudes de consultation d'information en ligne. La configuration particulière des lieux peut également jouer un rôle : les salles de bain et installations sont accessibles sans entrer dans le bureau, contrairement aux autres BIT du réseau. Cette situation réduit les occasions d'interaction spontanée avec les visiteurs et peut ainsi limiter les échanges avec les préposés. Du côté du BIT de Maniwaki, qui a accueilli 449 visiteurs, la visibilité demeure un enjeu. La signalisation mise en place par le ministère des Transports du Québec n'a été installée qu'à la fin du mois d'août, soit tardivement dans la saison touristique. Il sera donc pertinent d'observer l'impact de cette nouvelle signalisation au cours des prochaines saisons et de poursuivre les efforts visant à améliorer la visibilité du bureau.



## Information sur les visiteurs

Les cinq lieux touristiques ont accueilli plus de 17 259 visiteurs, soit 79.61 % de francophones, 20.32 % d'anglophones, soit une augmentation de 13.52 % par rapport à 2025, et 0,07 % de visiteurs qui parlaient d'autres langues. Parmi ceux-ci, 17 002 (98.51 %) étaient des résidents canadiens. Nous avons également reçu une portion de visiteurs provenant de l'étranger, soit : 152 provenaient des États-Unis (0,88 %), soit une augmentation de 83 personnes, 17 personnes provenaient de la France (0,10 %). Nous avons aussi accueilli 45 visiteurs qui provenaient de l'extérieur du Canada, dont 17 de France et 28 de neuf autres pays. Parmi ceux-ci, l'Australie (9), la Belgique (5) et la Suisse (5) figurent parmi les principales provenances internationales.

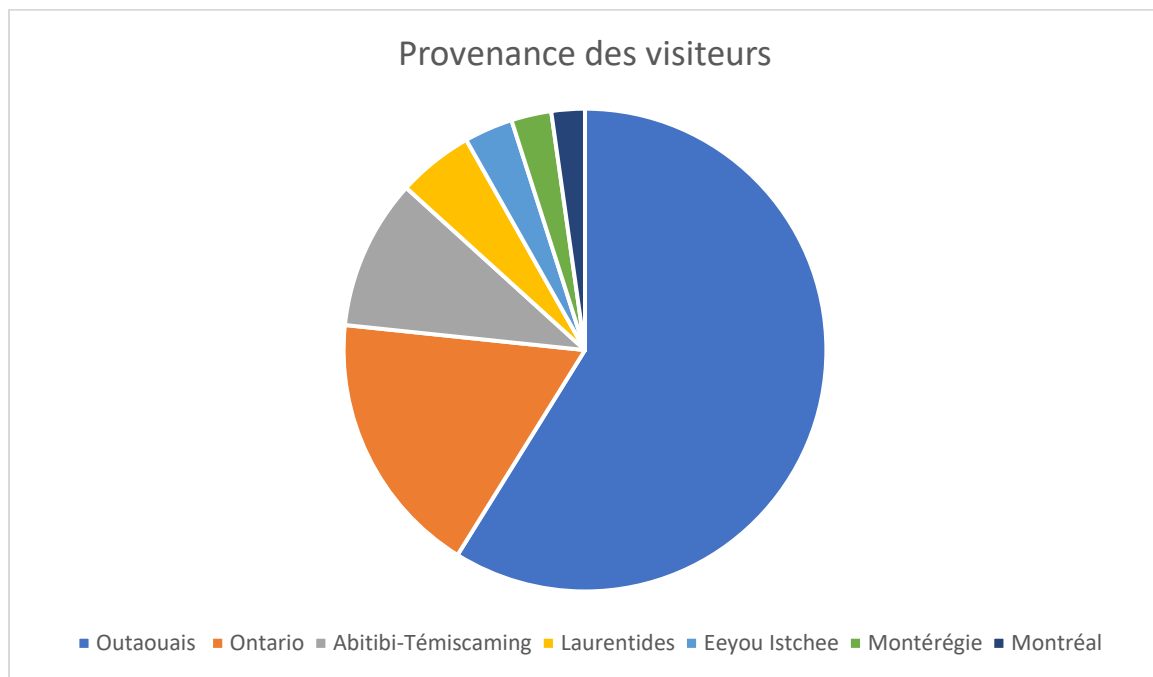
### Canada

Les Québécois étaient majoritaires et représentés dans les statistiques avec plus de 14 133 (81,89 %) des visiteurs ont fréquenté nos lieux touristiques. Il y a eu également une forte tendance de personnes de l'Ontario et ceux-ci représentent 2804 personnes (16.25 %) de la clientèle des lieux d'accueil touristique du territoire en 2026.

### Québec

La clientèle québécoise constitue une part importante de l'achalandage des bureaux d'information touristique. Les résidents de l'Outaouais sont de loin les plus nombreux à visiter le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau, avec 9 271 visiteurs (65,60 %), suivis de

l'Abitibi-Témiscamingue avec 1 587 visiteurs (11,23 %). Les Laurentides arrivent ensuite avec 801 visiteurs (5,67 %), suivies d'Eeyou Istchee avec 513 visiteurs (3,63 %), de la Montérégie avec 423 visiteurs (2,99 %) et de Montréal avec 353 visiteurs (2,50 %).



## Évolution de l'achalandage

En 2026, pour une sixième année consécutive, le réseau des lieux d'accueil touristique de la Vallée-de-la-Gatineau enregistre un nouveau record d'achalandage. Avec 17 259 visiteurs recensés, soit une augmentation de 65 % par rapport à 2025, le réseau accueille 6 773 visiteurs supplémentaires cette année.

Cette progression peut notamment s'expliquer par les améliorations apportées au réseau d'accueil. L'obtention de l'agrément des lieux d'accueil touristique a permis d'améliorer leur affichage et leur visibilité sur le territoire. De plus, 2026 est la première année où nous avons pu compter sur une équipe complète de préposés à l'information touristique (PIT), alors que les années précédentes étaient marquées par des enjeux de recrutement. La présence d'une agente de développement à temps plein, en complément de l'équipe de gestion, a également permis de renforcer la coordination et le développement du réseau.

Ces facteurs ont contribué à améliorer la capacité d'accueil et la visibilité des bureaux et viennent appuyer les résultats exceptionnels enregistrés cette année. Ce nouveau record confirme la pertinence de maintenir une présence humaine forte et accessible auprès des visiteurs sur l'ensemble du territoire.

## Type d'information demandé

À l'échelle de l'ensemble du réseau d'accueil touristique, l'utilisation des installations sanitaires demeure de loin le principal motif de fréquentation. En 2026, 14 525 visiteurs, soit 84,17 % de l'achalandage recensé, ont fréquenté les lieux d'accueil principalement pour l'accès aux toilettes. L'information touristique représente pour sa part 1 443 visiteurs, soit 8,36 % des demandes, suivie notamment des visiteurs de passage avec le marché agricole (2,41 %), des indications routières (1,59 %) et de la consultation de dépliants ou de cartes (1,51 %).

Lors des interactions avec la clientèle, la Véloroute des Draveurs constitue le principal sujet abordé avec 5,71 % des demandes. Les visiteurs se sont également informés sur les attraits touristiques (3,97 %) et l'information routière (3,86 %). Les activités de plein air occupent également une place importante, notamment la randonnée (2,61 %), le vélo (2,60 %) et le plein air (2,30 %). Ces données confirment l'importance du réseau d'accueil pour faire connaître les activités et les expériences offertes sur le territoire.

Ces données démontrent que les visiteurs utilisent principalement les lieux d'accueil pour obtenir de l'information sur les activités et les attraits permettant de découvrir le territoire, particulièrement en ce qui concerne le plein air et le vélo. Elles confirment également le rôle des préposés comme ambassadeurs de la destination, en leur permettant de présenter une offre touristique diversifiée et d'orienter les visiteurs vers les différentes expériences disponibles sur le territoire.

## Les salons touristiques

### Représentation dans des salons touristiques du Québec

La MRC Vallée-de-la-Gatineau a participé à 6 salons touristiques en cours d'année soit de novembre 2025 à avril 2026. Ces actions promotionnelles ont permis de remettre de l'information touristique sur notre territoire à plus de 3 050 personnes.

### Salon Quad et motoneige de Québec

Nous avons assisté au Salon quad et motoneige de Québec en collaboration avec le Club quad Vallée-de-la-Gatineau. Nous avons accueilli plus de 250 visiteurs au kiosque de la MRC Vallée-de-la-Gatineau lors de l'événement. Nous avons remis de l'information touristique ainsi que remis des copies de guides touristiques et des cartes routières. Les gens sont globalement très intéressés à envisager une visite sur notre territoire. Nous avons rencontré des gens des quatre coins du Québec.

## Salon vélo de Montréal

Nous avons participé au Salon du vélo de Montréal, où nous avons rencontré pas moins de 1 265 visiteurs au kiosque de la MRC Vallée-de-la-Gatineau, en collaboration avec Tourisme Outaouais et la MRC Pontiac. Tout au long de l'événement, nous avons échangé avec des passionnés de cyclisme, curieux de découvrir de nouvelles destinations. La Véloroute des Draveurs suscite un intérêt grandissant et se fait de plus en plus connaître auprès de la communauté cycliste. Plusieurs visiteurs ont démontré un réel enthousiasme à l'idée de venir parcourir ce circuit unique, reconnu pour ses paysages et son accessibilité. Nous avons également constaté un fort engouement pour le cyclotourisme, particulièrement auprès des adeptes de vélo électrique, qui y voient une excellente façon d'explorer notre territoire. Globalement, les visiteurs rencontrés étaient très intéressés à planifier un séjour dans la Vallée-de-la-Gatineau.

## Salon plein air des Galeries Aylmer

Nous avons participé au Salon plein air des Galeries Aylmer, où 212 visiteurs ont été rencontrés au kiosque de la MRC Vallée-de-la-Gatineau. La clientèle, majoritairement issue de la région Gatineau–Ottawa, présentait des intérêts variés en plein air : chasse, pêche, pourvoirie, camping, randonnée, quad et vélo. La Véloroute des Draveurs a d'ailleurs suscité un bel engouement auprès de plusieurs visiteurs. Étant donné notre proximité, plusieurs ont manifesté un intérêt pour de courts séjours sur notre territoire, notamment pour des escapades de fin de semaine.

## Salon aventure et plein air de Montréal

Dans le cadre de notre participation au Salon Aventure et Plein Air de Montréal, notre kiosque a accueilli un total de 766 visiteurs, à qui nous avons remis de l'information touristique sur notre territoire. Cet événement a permis de rejoindre une clientèle intéressée par les activités de plein air, la découverte de nouvelles destinations et les séjours nature. Réalisée en partenariat avec Tourisme Outaouais, la MRC du Pontiac et la MRC de Papineau, cette représentation a favorisé une mise en valeur concertée de l'offre régionale et a contribué à accroître la visibilité de nos attraits auprès d'un large public.

## Salon chasse, pêche et plein air de Maniwaki

Le Salon chasse, pêche et plein air de Maniwaki a permis d'accueillir un total de 157 visiteurs. Cet événement local a constitué une belle occasion d'informer la population sur les attraits et activités du territoire. Sur place, des guides touristiques ont été remis aux participants, contribuant à la promotion de la région. De plus, des articles promotionnels de la MRC Vallée-de-la-Gatineau étaient offerts à la vente, renforçant la visibilité de l'identité régionale. Ce salon a ainsi joué un rôle important en matière de sensibilisation, de promotion touristique et de valorisation locale.

## Salon Kinsmen de Val-d'Or

Le Salon Kinsmen de Val-d'Or a connu un succès exceptionnel cette année avec près de 400 visiteurs rencontrés, plus de 176 guides touristiques distribués et plusieurs occasions de réseautage avec des acteurs du milieu touristique. L'engouement observé démontre un fort intérêt pour notre offre touristique et souligne la pertinence d'explorer davantage la participation à des événements du même type en Abitibi-Témiscamingue afin d'accroître notre visibilité et notre rayonnement.

## Retombées et visibilité touristique

La participation aux six salons touristiques a permis de rejoindre plus de 3 050 personnes et d'accroître la visibilité de la Vallée-de-la-Gatineau auprès de clientèles ciblées. La forte participation à ces événements, combinée au record d'achalandage de 17 259 visiteurs enregistré dans le réseau d'accueil, laisse entrevoir une corrélation positive entre les efforts de promotion réalisés en amont de la saison et la fréquentation du territoire. Les intérêts exprimés dans les salons, notamment pour la Véloroute, le vélo et les activités de plein air, se retrouvent d'ailleurs parmi les principales demandes adressées aux préposés durant la saison estivale. Bien qu'il soit impossible d'établir un lien de causalité direct, ces résultats démontrent la complémentarité entre les actions de promotion et le travail d'accueil sur le terrain.

## Distribution du guide touristique

La distribution du guide touristique de la Vallée-de-la-Gatineau constitue un outil important pour faire connaître l'offre touristique du territoire et rejoindre les visiteurs en amont de leur séjour.

En 2026, un total de 6 350 guides touristiques a été distribué. De ce nombre, 4 435 guides ont été distribués à l'intérieur de la MRC Vallée-de-la-Gatineau, notamment auprès des entreprises et partenaires touristiques du territoire. Cette distribution permet aux entreprises d'offrir directement aux visiteurs une source d'information complète sur les attraits, activités, hébergements et services disponibles dans la région.

À l'extérieur du territoire, 1 915 guides ont été distribués auprès de différents lieux et partenaires touristiques, notamment le Bureau d'information touristique de Mont-Laurier, le parc de la Gatineau ainsi que par l'entremise de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Les guides ont également été acheminés dans plusieurs municipalités et lieux touristiques à travers le Québec, notamment à Gatineau, Val-d'Or, Rouyn-Noranda, Amos, La Tuque, Baie-Saint-Paul, Tadoussac, Baie-Comeau, Saint-Jérôme, Sutton et plusieurs autres destinations.

Cette distribution hors territoire permet d'élargir la portée du guide touristique et de positionner la Vallée-de-la-Gatineau auprès de clientèles qui pourraient être intéressées à découvrir la région. Elle constitue ainsi un complément aux actions de promotion réalisées lors des salons touristiques et contribue à accroître la visibilité de la destination à l'échelle régionale et provinciale.

## Conclusion

La saison touristique 2026 se conclut sur des résultats particulièrement positifs pour le réseau des lieux d'accueil touristique de la MRC Vallée-de-la-Gatineau. Avec 17 259 visiteurs recensés, soit une augmentation de 65 % par rapport à 2025, le réseau connaît une sixième année consécutive de croissance et établit un nouveau record d'achalandage.

Ces résultats témoignent de l'importance d'un réseau d'accueil accessible, visible et bien réparti sur le territoire. Ils sont également soutenus par les améliorations apportées au cours des dernières années, notamment l'agrément des lieux d'accueil, le renforcement de l'équipe de préposés, l'accompagnement offert au personnel ainsi que la présence accrue en promotion touristique.

La saison 2026 a également permis de poursuivre les efforts de collaboration avec les entreprises et partenaires touristiques, notamment par la formation des préposés, les tournées de familiarisation et la participation à différents salons touristiques. Ces actions contribuent à mieux faire connaître l'offre de la Vallée-de-la-Gatineau et à outiller les préposés afin qu'ils puissent offrir des recommandations adaptées aux visiteurs.

Les résultats obtenus permettent également d'identifier certains éléments à poursuivre ou à améliorer, notamment la visibilité de certains bureaux, la signalisation et le suivi de l'achalandage dans les différents lieux d'accueil. Les commentaires recueillis auprès des préposés en fin de saison permettront également d'alimenter la réflexion et de cibler les améliorations à mettre en place pour les prochaines années.

La MRC Vallée-de-la-Gatineau peut ainsi terminer la saison 2026 avec une équipe mobilisée, un réseau en croissance et une présence d'accueil qui continue de jouer un rôle important dans l'expérience des visiteurs et dans la mise en valeur de la destination.