



RAPPORT D'ACTIVITÉS TOURISTIQUES 2024

Réseau des lieux d'accueil touristique

Saison estivale 2024 - 17 juin au 2 septembre

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 2024. 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 2024.

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 **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 :

- 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 (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 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 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 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 9 personnes.

Les préposés à l'information embauchés par la MRCVG en 2024 pour desservir les 5 lieux d'accueil sont :

Bureau	Préposés
Low	Sabrina Paquette
Gracefield	Paul Montpetit Line Carpentier
Maniwaki	Frédérique Lafrenière Keira McConini
Aumond	Annabelle Gagnon Hanlan Rosalie Guérette
Grand-Remous	Liam Gendron Molly Lunam

Une série de formations a été prodiguée aux préposés en juin 2024. 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 collaboré à cet effet avec Bonjour Québec, Tourisme Outaouais et les entreprises et organismes touristiques de la Vallée-de-la-Gatineau afin d'offrir cette formation spécifique en Service à la clientèle. Nous avons également bonifié cette intégration en ajoutant une tournée régionale de deux jours plutôt qu'un 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 principaux joyaux 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 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 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;
- 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 de son personnel 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 dès l'an prochain.

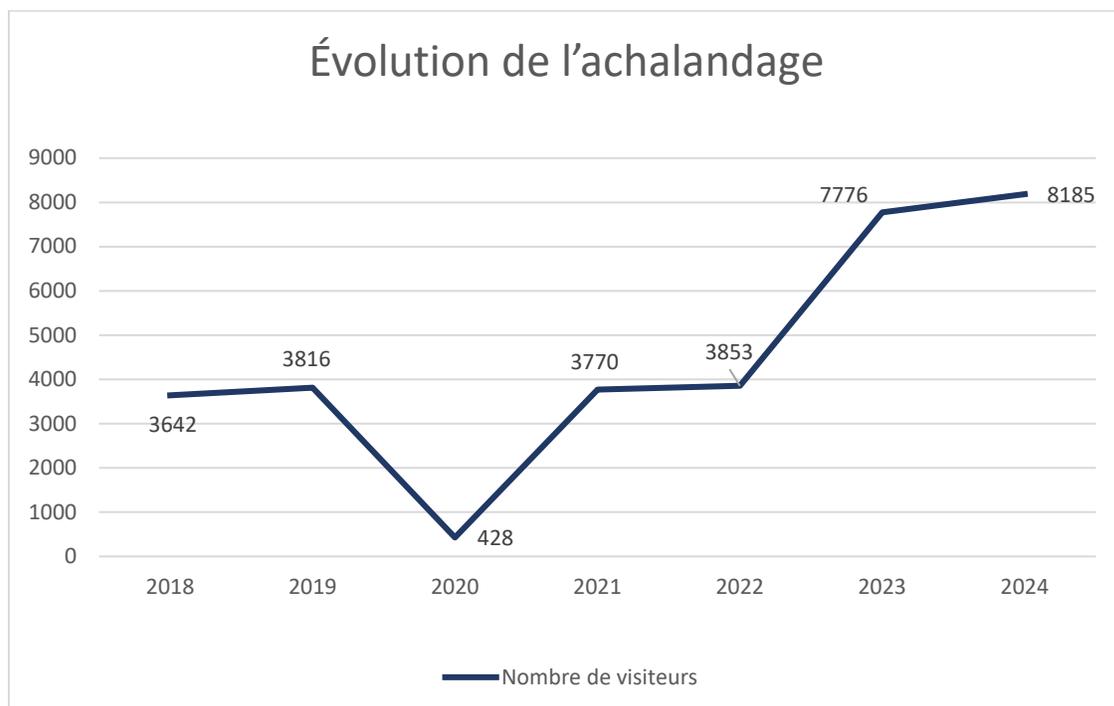
Statistiques

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 3 645 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 bureaux principaux, Low, Gracefield et Maniwaki, ont enregistré **3 645 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 244 actes, Gracefield 3 155, et Maniwaki 246 actes, suggérant que ces régions jouent un rôle clé dans l'attractivité globale.

Le nombre total de visiteurs dans la **région s'élève à 8 185 personnes**, une **augmentation de 5%**, répartie entre différents secteurs. Les trois kiosques principaux soit Maniwaki, Gracefield et Low ont attiré le plus grand nombre de visiteurs avec 6 709 adultes, 887 enfants et 589 en groupe. Aumond a accueilli 128 adultes et 23 enfants, tandis que Grand-Remous a recensé 271 adultes et 33 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 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.

Voici quelques données qui ressortent de nos résultats de cette année.

Les quatre lieux touristiques ont accueilli plus de 8 185 visiteurs, soit 84,14 % de francophones, 15,82 % d'anglophones, soit une augmentation de 6,52 % par rapport à 2023, et 0,04 % de visiteurs qui parlaient d'autres langues.

Parmi ceux-ci, plus de 97 % étaient des résidents canadiens. Nous avons également reçu une portion de visiteurs provenant de l'étranger, soit : 74 provenaient des États-Unis (0,90 %), soit une augmentation de 55 personnes, 20 provenaient de la France (0,24 %), 10 du Japon (0,16 %), 7 de l'Australie ainsi que 5 du Royaume-Uni, 4 de la Belgique, 4 de l'Italie, 2 de chacun des pays suivants : l'Allemagne, Côte d'Ivoire, Finlande, Irlande et Madagascar.

Canada

Les Québécois étaient majoritaires et représentés dans les statistiques avec plus de 83,6 % des visiteurs à fréquenter nos lieux touristiques. Il y a eu également une augmentation de personnes de l'Ontario cet été et ceux-ci représentent plus de 14,05 % de la clientèle des lieux d'accueil touristique du territoire en 2024. L'autre 0,66 % 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 (2 740), suivi des Laurentides (179), l'Abitibi-Témiscamingue (127), Montérégie (72), Montréal (71), Québec (29), Cantons-de-l'Est (17), Centre-du-Québec (16), Eeyou Itschee (13) et de Laval (13). Les autres régions du Québec figurent aussi dans les données recueillies, mais à plus petit volume.

Évolution de l'achalandage

En 2024, 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 exceptionnelle de l'ordre de 5 %** du nombre de visiteurs au cours de la saison touristique estivale 2024 par rapport à 2023. 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.

À noter que le bureau de Gracefield et le bureau de Low ont enregistré les visiteurs que lorsqu'un employé était sur place soit entre 10 h et 18 h et que le bureau de Low n'a pas enregistré les visiteurs du 17 juin au 1^{er} juillet par manque de main-d'œuvre. 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 présente à Gracefield.

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 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 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 15 % des demandes d'informations qui sont reliés 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 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.

Durée du séjour dans la région par visiteur en 2024

La Vallée-de-la-Gatineau a été témoin d'une tendance marquée en 2024, où la majorité des séjours ont été de courte durée. En effet, plus de 66 % des visiteurs ont opté pour des séjours d'une journée 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 12 % de la clientèle totale était composée de la population locale. Ces résidents locaux ont manifesté un vif intérêt pour les informations sur les attraits à proximité 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 Vallée-de-la-Gatineau. 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 17 juin au 2 septembre 2024, 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 10 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.

Le point marquant de l'été 2024 réside dans l'augmentation continue de la fréquentation des lieux d'accueil touristiques. Cette progression reflète les efforts et investissements soutenus des dernières années en faveur du tourisme. Bien que l'année 2023 ait été marquée par une affluence record, nous enregistrons en 2024 une amélioration supplémentaire, avec une hausse de 5 % de la fréquentation par rapport à l'année précédente.

C'est une belle saison 2024 qui se termine.