



DEM

Développement  
Économique  
Matanie

# Rapport de saison 2021

Bureau d'accueil touristique de La Matanie



Crédit photo : Johany Sergerie

## TABLE DES MATIERES

<b>Une saison inspirante.....</b>	<b>3</b>
<b>Faits saillants .....</b>	<b>4</b>
Formation et qualification .....	4
Nouveautés .....	4
Promotion touristique .....	4
Résultats de la saison 2021 au Bureau d'accueil touristique de La Matanie.....	5
<b>L'accueil touristique .....</b>	<b>6</b>
Objectifs et mission.....	6
Réseau d'accueil gaspésien.....	7
Description des tâches du personnel.....	7
<b>Statistiques de la saison au Bureau d'accueil touristique.....</b>	<b>8</b>
Portrait des marchés.....	8
Évolution de l'achalandage du Bureau d'accueil .....	10
Statistiques de fréquentation du site web <a href="http://www.tourismematane.com">www.tourismematane.com</a> .....	12
<b>Conclusion .....</b>	<b>13</b>
<b>Annexe 1 .....</b>	<b>14</b>
Résultats des sondages réalisés .....	14
Commentaires sur Google Entreprise.....	16
Commentaires sur Trip Advisor.....	17
<b>Tableaux</b>	
Tableau 1 - Sommaire et comparatif.....	8
Tableau 2 - Synthèse des données statistiques 2021.....	9
Tableau 3 - Provenance des visiteurs québécois.....	9
Tableau 4 - Sommaire et comparatif.....	11
<b>Figures</b>	
Figure 1 - Provenance de l'ensemble des touristes en 2021.....	8
Figure 2 - Évolution de l'achalandage de 2002 à 2021.....	10
Figure 3 - Courbe de l'achalandage d'utilisateurs sur le site web <a href="http://www.tourismematane.com">www.tourismematane.com</a> .....	12

## UNE SAISON INSPIRANTE

Le Bureau d'accueil touristique (BAT) de La Matanie avait connu une légère baisse d'achalandage l'année dernière, mais s'en était bien tiré malgré le contexte de la pandémie. En 2021, à la suite de la fin de la troisième vague et le début de la campagne de vaccination, les assouplissements des mesures sanitaires sont heureusement survenus plus tôt. Et comme l'été dernier, les visiteurs furent nombreux en Gaspésie.

Notre bureau situé dans le phare de Matane enregistre une excellente hausse générale d'achalandage de 47 % par rapport à 2020. L'équipe d'agents d'accueil a reçu un total de **15 310 visiteurs** entre le 7 juin et le 3 octobre 2021. La hausse se fait sentir sur tous les mois d'ouverture du BAT, mais principalement pour le mois de juin. Il faut se rappeler que l'année dernière, les lieux d'accueil et de renseignements touristiques avaient été en mesure d'ouvrir au public seulement à partir du 19 juin 2020, réduisant ainsi nos opérations de deux semaines. Cependant, un autre facteur explique cette importante augmentation de visiteurs en juin : les québécois ont commencé à voyager plus tôt qu'à l'habitude. Dès le lendemain de la Fête nationale du Québec et la fin de l'année scolaire, nous avons constaté une croissance des visites dans notre lieu d'accueil et de renseignements touristiques. Est-ce que cette tendance allongeant la saison touristique persistera et même continuera à progresser pour recevoir des visiteurs dès le mois de mai jusqu'en novembre ? Espérons-le!

La saison estivale a représenté aussi plusieurs défis pour le secteur de l'industrie touristique, dont un colossal : le recrutement de la main-d'œuvre. Un court sondage réalisé auprès des entreprises touristiques de La Matanie nous confirme les grandes répercussions sur les opérations par le manque de personnel. Le résultat ? Une réduction de l'offre touristique : fermeture complète de certains restaurants ou rupture de services et fermeture de sections certaines journées, réduction du nombre de chambres disponibles dans les établissements d'hébergement touristique, etc. Notons qu'une réduction de l'offre résulte à une diminution de notre capacité d'accueil. Cependant, les visiteurs nous ont témoigné avoir été chaleureusement accueillis par les résidents de La Matanie. Nous ne sommes pas différents des autres. Le problème de manque de main-d'œuvre est observable à travers le pays et une partie des touristes comprennent bien cette situation. Afin de ne pas freiner la relance économique, des solutions sont en réflexion pour palier à ce manque.

L'année 2021 marque également un grand changement pour l'équipe de Tourisme Matane. Effectivement, les compétences en développement, promotion et accueil touristique ont été déléguées par la MRC de La Matanie vers le nouvel organisme Développement Économique Matanie (DEM) au printemps dernier. De nombreuses collaborations pour la promotion touristique de notre région ont été réalisées dans les derniers mois. Notre équipe planche sur des stratégies pour démystifier aux touristes l'offre touristique quatre saisons en Matanie. Avec Développement Économique Matanie, l'équipe Tourisme se sent inspirée par toutes les possibilités!

La lecture de ce document vous permettra d'en apprendre davantage sur les statistiques de fréquentation touristique pour la saison estivale 2021 du Bureau d'accueil touristique de La Matanie.

Bonne lecture!



Suzy F. Bergeron  
Technicienne en récréotourisme  
Développement Économique Matanie (DEM)

## FAITS SAILLANTS

### FORMATION ET QUALIFICATION

- Maintien de la certification **Qualité Tourisme Gaspésie** pour le Bureau d'accueil touristique;
- Formation à distance **Service à la clientèle et offre touristique régionale** incluant les formations **Client Plus** et **Service Complice** du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) offerte par le Créneau d'excellence Récréotourisme de la Gaspésie;
- Formation à distance **Connaissance du milieu** offerte par Tourisme Gaspésie;
- Formation interne du territoire de La Matanie et de la Gaspésie touristique.

### NOUVEAUTÉS

- Délégation des compétences en développement, promotion et accueil touristique à l'organisme **Développement Économique Matanie** (DEM). Migration de l'équipe au tourisme de la MRC vers le nouvel organisme à but non lucratif. La gestion du bureau d'accueil touristique est maintenant assurée par DEM;
- Conception et impression d'un dépliant **Planifiez votre virée gourmande** en collaboration avec les Saveurs de la Matanie et la MRC de La Matanie;
- Refonte de la page d'accueil du site web de Tourisme Matane pour mettre en évidence les expériences incontournables de La Matanie, des inspirations de circuits à faire, une présentation du territoire et des municipalités et l'attrait de notre destination pour le télétravail;
- Création d'un onglet **blogue** sur le site web de Tourisme Matane;
- Participation à un projet régional piloté par Tourisme Gaspésie pour le développement et le déploiement d'un outil technologique d'analyse de la disponibilité de l'offre d'hébergement.

### PROMOTION TOURISTIQUE

- Collaboration avec le Riôtel Matane pour l'accueil d'un **séjour de presse** (influenceur web) avec le photographe Bertrand Exertier, afin de poursuivre et accentuer la performance de Tourisme Matane sur le web et les réseaux sociaux;
- **Collaboration avec AuQuéb**, média d'inspiration voyage au Québec, pour la création de contenu photo mettant en vedette la destination familiale de La Matanie en plus de la diffusion de publications sur le web et les réseaux sociaux en août et septembre 2021;
- Partenariat établi avec Destination Haute-Mer pour l'accueil d'une **équipe de tournage d'Aventure Chasse Pêche** pour un reportage qui sera diffusé au printemps 2022;
- Partenariat établi avec le Sentier International des Appalaches pour l'accueil d'une **équipe de vidéastes/ambassadeurs Destinations Plein Air** pour la création de contenu photo et vidéo en plus de la réalisation d'un reportage (chronique vidéo et article de blogue) qui sera diffusé et propulsé sur le web et les réseaux sociaux au printemps 2022;
- Collaboration avec Tourisme Gaspésie pour la promotion d'un **concours estival sur les plateformes web de Radio-Canada** – Aventure automnale dans La Matanie;
- Création et diffusion d'un **article de blogue – Top 5** à découvrir en Matanie et îlot publicitaire sur les plateformes web de Tourisme Gaspésie qui a permis d'atteindre 38 645 personnes;
- Placement publicitaire dans le **magazine Gaspésie Gourmande** 2021 distribué à 36 000 copies;
- Campagne locale sur les plateformes d'**Arsenal Média** et **l'Avantage Gaspésien**;

- Participation au **Mois du tourisme gaspésien** – Campagne de valorisation de la main-d’œuvre et des gens passionnés œuvrant en tourisme;
- **Partenariat établi avec la SOGERM** pour la création de contenu photo et vidéo de la rivière Matane et diffusion sur le web;
- Augmentation de la visibilité du site web [www.tourismematane.com](http://www.tourismematane.com) avec plus de **322 258 pages vues (25 % de plus qu’en 2020)**. 74 872 nouveaux utilisateurs restant sur le site pour une durée moyenne de **2,19 minutes par session**;
- Production d’un guide touristique bilingue distribué à **12 500 copies**;
- **Près de 190 commandes de guides touristiques** bilingues envoyés par courrier;
- Page Facebook – Tourisme Matane (**3 775 abonnés**) ;
- Compte Instagram – Tourisme Matane (**1 080 abonnés**);
- Chaîne YouTube – Vivez La Matanie (**10 932 vues**);
- Idéation et création de contenu pour une campagne promotionnelle quatre saisons qui sera propulsée en 2022;
- Vente de publicité pour les activités de promotion.

---

## RÉSULTATS DE LA SAISON 2021 AU BUREAU D’ACCUEIL TOURISTIQUE DE LA MATANIE

- **15 310 visiteurs** ayant reçu nos services au Bureau d’accueil touristique (BAT) du 7 juin au 3 octobre 2021, soit directement au comptoir, par téléphone, par courriel, par clavardage en direct et par Messenger Facebook;
- Augmentation générale d’achalandage de 47 % par rapport à 2020. Augmentation marquante en juin témoignant que les Québécois ont commencé à voyager plus tôt;
- **228 personnes** accueillies en moyenne par jour pour les semaines de la construction, entre le 17 juillet et le 1<sup>er</sup> août. Entre le 2 et le 15 août, en moyenne **238 personnes** accueillies par jour;
- La principale clientèle sont **les Québécois représentant 95 % de nos visiteurs**, provenant de la **Montérégie**, de la grande région de **Montréal**, et de la région de **Québec**;
- Estimation de plus de **5 780 actes de renseignements** effectués générant des **dépenses touristiques supplémentaires de 1 179 120 \$ dans La Matanie**.



Crédit photo : Agence L’Ambassade

## L'ACCUEIL TOURISTIQUE

### OBJECTIFS ET MISSION

Situé dans l'ancienne maison du gardien du Phare de Matane, le Bureau d'accueil touristique (BAT) de La Matanie est géré par l'organisme sans but lucratif Développement Économique Matanie. Les visiteurs du BAT apprécient la valeur patrimoniale du bâtiment, l'aménagement des lieux, la vente des produits d'artistes et artisans locaux et la qualité de l'accueil, les informations données et les services offerts par l'équipe en place.

La mission du BAT consiste à accueillir, diriger et renseigner les visiteurs sur les produits et services touristiques de La Matanie et de la région touristique de la Gaspésie, dans un esprit de générosité et d'objectivité.

Nos objectifs :

- Permettre aux visiteurs d'en savoir davantage sur La Matanie et la région touristique de la Gaspésie, afin de faciliter leur séjour et de les inciter à le prolonger;
- Promouvoir La Matanie à l'aide d'outils touristiques à jour;
- Permettre aux intervenants membres de Tourisme Gaspésie, du secteur de la Côte, de la Haute-Gaspésie et de la Vallée de La Matapédia de faire connaître leurs produits et services;
- Favoriser la rétention des touristes dans La Matanie en leur proposant des activités de tous genres;
- Faciliter le séjour du touriste avec la possibilité d'acheter la carte routière du Québec et des cartes topographiques et outils pour les randonneurs du Sentier international des Appalaches (SIA), etc.



### PÉRIODE ET HEURES D'OUVERTURE SAISON 2021

Du lundi 7 juin au dimanche 20 juin, de 9 h à 18 h

Du lundi 21 juin au dimanche 14 août, de 8 h à 19 h

Du lundi 15 août au vendredi 27 août, de 9 h à 17 h

Du samedi 28 août au dimanche 3 octobre, de 9 h à 16 h

**Nombre de jours d'ouverture : 119 jours**

**Nombre d'heures d'ouverture : 1 087 heures**

### SERVICES OFFERTS SUR PLACE

- Aide à la planification de séjour;
- Documentation sur les fournisseurs de produits et services touristiques de la Gaspésie;
- Utilisation gratuite du service Internet;
- Réception et suivi des commentaires ou plaintes des voyageurs s'il y a lieu;
- Disponibilité des établissements d'hébergement de La Matanie et possibilité d'aide à la réservation;
- Menus des restaurants de la région en consultation;
- Visites guidées du Phare-musée maritime de Matane;
- Siège social du Sentier international des Appalaches – Québec;
- Boutique Am'Art - Regroupement des artistes et artisans de la région de Matane;
- Parc extérieur avec tables à pique-nique, bacs pour les déchets et belle vue sur le Saint-Laurent;
- Toilette publique accessible.

---

## RÉSEAU D'ACCUEIL GASPÉSIEN

En étant membre du réseau d'accueil gaspésien, les gestionnaires et le personnel des lieux d'accueil de la Gaspésie promettent :

- D'accueillir la clientèle avec enthousiasme et courtoisie;
- D'être en contact avec du personnel compétent qui se comporte de façon professionnelle;
- D'être à l'écoute des besoins de la clientèle afin d'offrir de l'information personnalisée adaptée (français et anglais);
- De transmettre de l'information précise, récente, complète et objective;
- De maintenir un environnement accessible, propre, bien rangé et sécuritaire;
- D'assurer la continuité du service en référant efficacement vers le prochain lieu d'accueil.

---

## DESCRIPTION DES TÂCHES DU PERSONNEL

Supervisés par la chef d'équipe du Bureau d'accueil touristique, les agents d'accueil touristique assument les principales tâches suivantes :

- Déterminer l'information susceptible d'être demandée (informations routières, taux de change, informations sur la communauté, etc.) et s'assurer de posséder la documentation nécessaire;
- Se tenir informé des principales activités et attractions du territoire desservi par le Bureau d'accueil touristique de la région de La Matanie ainsi que de la Gaspésie;
- Répondre aux questions des visiteurs (directement au comptoir, par téléphone, par courriel, par clavardage en direct, via les réseaux sociaux ou par la poste) et leur fournir l'information et la documentation nécessaire sur les produits touristiques locaux, services, commodités, activités disponibles, etc.;
- Aider les visiteurs à planifier leur voyage et encourager la prolongation des séjours;
- Tenir le matériel d'information à jour et maintenir les inventaires de la documentation;
- Compiler les statistiques relatives au nombre et à la nature des demandes;
- Tenir un registre des divers renseignements, plaintes ou demandes de la clientèle;
- Percevoir le paiement des visiteurs pour l'achat de certains articles promotionnels ou d'information en vente au Bureau d'accueil touristique de la région de Matane;
- Veiller à la propreté générale des lieux (installations intérieures et extérieures).

Nous poursuivons une étroite collaboration de partage de locaux et de main-d'œuvre avec les trois organismes qui occupent les locaux du phare de Matane : la Corporation Lire la mer, le Regroupement des artistes et artisans de La Matanie (Am'art) et le Sentier international des Appalaches – Québec (SIA-QC). Ainsi, les agents d'accueil touristique réalisent également des visites guidées du phare de Matane et conseillent les visiteurs dans l'achat de souvenirs créés localement par des artisans d'ici.

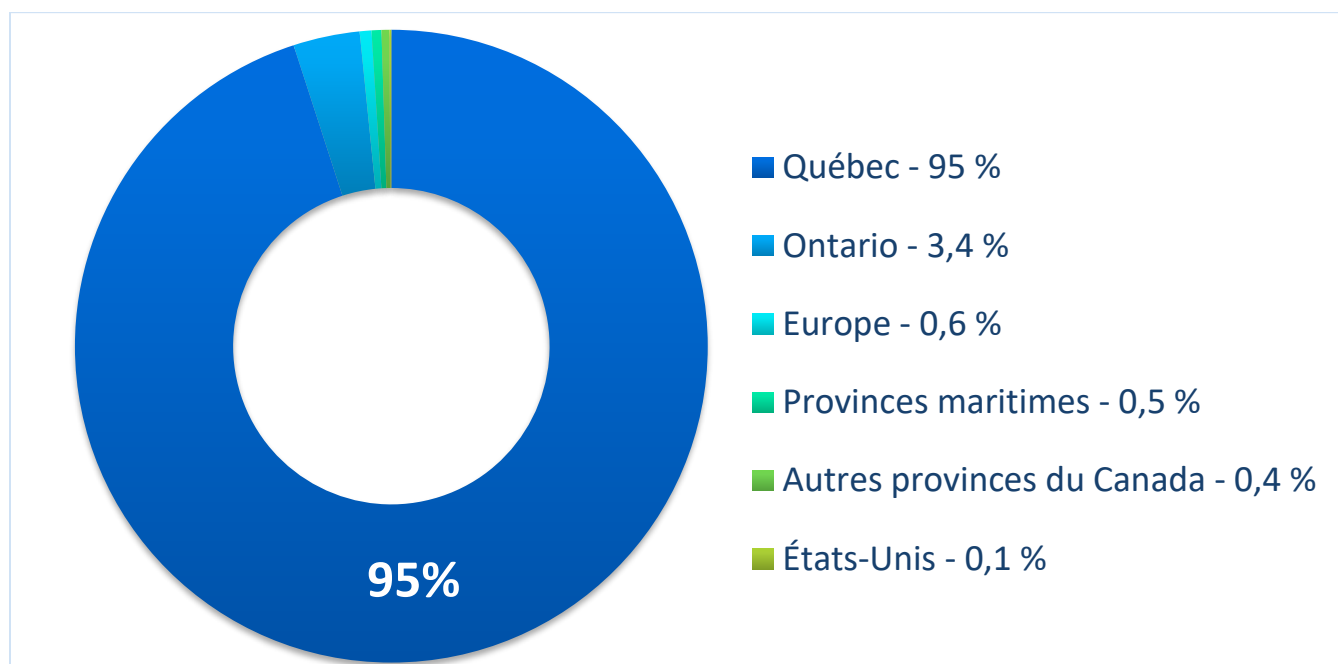
Principalement grâce au bouche-à-oreille des anciens employés et employés qui sont demeurés en poste, notre recrutement s'est encore bien déroulé pour l'année 2021, malgré la pénurie de main-d'œuvre marquante et qui touche grandement l'industrie touristique (principalement le secteur de la restauration et les grands établissements d'hébergement touristique). La direction de Développement Économique Matanie est fière de la qualité des candidatures reçues et de l'équipe sélectionnée cette année. Celle-ci a su relever les défis reliés à la pandémie de la COVID-19 avec brio : Merci à Fidan Demir (4<sup>e</sup> saison), Flavie Durette (3<sup>e</sup> saison), Maud Gagné, Christopher Dionne et Tiffany Nguyen pour leur dévouement au cours de la saison afin de servir nos visiteurs avec le même accueil légendaire, malgré les mesures sanitaires et le contexte de pandémie.

## STATISTIQUES DE LA SAISON AU BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE

### PORTRAIT DES MARCHÉS

Pour une deuxième année consécutive, l'industrie du tourisme évolue à travers les aléas du contexte pandémique. Heureusement, les assouplissements de nos secteurs d'activité sont survenus plus tôt que l'année dernière, permettant à plusieurs entreprises d'enregistrer une forte hausse d'achalandage en juin. La fin de la troisième vague du SARS-COV-2 et la progression rapide de la campagne de vaccination permettent à nouveau aux Québécois de profiter de la saison estivale pour partir voyager à travers la province et le pays. Les mesures restrictives pour voyager à l'international profitent aux régions du Québec qui reçoivent majoritairement des Québécois désireux d'évasion et de grand air. La Matanie ne fait pas exception à la règle et notre bureau d'accueil touristique note que 95 % de sa clientèle provient du Québec. Il s'agit d'une légère baisse de 2 % par rapport à l'année dernière. Cela se justifie par un plus grand nombre de visiteurs en provenance des provinces anglophones du Canada et la réouverture des frontières canadiennes aux citoyens et résidents permanents des États-Unis entièrement vaccinés le 9 août et aux ressortissants étrangers entièrement vaccinés le 7 septembre dernier. Les agents d'accueil touristique du BAT de La Matanie ont été heureux à nouveau de rencontrer des visiteurs provenant de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, puis des États-Unis, de la France, de la Belgique et des Pays-Bas.

**Figure 1 - Provenance de l'ensemble des touristes en 2021**



**Tableau 1 - Sommaire et comparatif**

Provenance – B.A.T. de La Matanie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Total Canada incluant le Québec</b>	81 %	86 %	84 %	85 %	83 %	99,9 %	99 %
<b>Québec</b>	72 %	78 %	72 %	70 %	77 %	97%	95 %
<b>États-Unis</b>	3 %	2 %	2 %	3 %	2 %	0%	0,1 %
<b>Europe</b>	15 %	12 %	12 %	12 %	15 %	0,1 %	0,6 %
<b>Autres</b>	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0%	0 %



Voici le tableau récapitulatif de l'achalandage et de la provenance des visiteurs du Bureau d'accueil touristique de La Matanie.

**Tableau 2 - Synthèse des données statistiques 2021**

Provenance		Jun	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Total
Canada	Québec	1 798	5 804	5 685	1 215	26	14 528
	Maritimes	0	19	42	15	1	77
	Ontario	16	192	210	118	0	536
	Canada (autres)	0	22	24	20	2	68
<b>Total du Canada</b>		<b>1 814</b>	<b>6 037</b>	<b>5 961</b>	<b>1 368</b>	<b>29</b>	<b>15 209</b>
	Etats-Unis	0	0	0	15	0	15
<b>Total des Etats-Unis</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
	Mexique	0	0	0	0	0	0
	Amérique centrale	0	0	0	0	0	0
	Amérique du sud	0	0	0	0	0	0
<b>Total Autres Amériques</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Europe	France	1	2	6	20	8	37
	Royaume-Uni	0	0	0	0	0	0
	Allemagne	0	0	0	9	0	9
	Italie	0	0	0	0	0	0
	Suisse	0	0	0	6	0	6
	Belgique	0	0	0	25	0	25
	Autre pays d'Europe	0	0	6	3	0	9
<b>Total Europe</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>86</b>
Autres	Japon	0	0	0	0	0	0
	Autres pays d'Asie	0	0	0	0	0	0
	Afrique	0	0	0	0	0	0
	Océanie	0	0	0	0	0	0
<b>Total Autres continents</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>1 815</b>	<b>6 039</b>	<b>5 973</b>	<b>1 446</b>	<b>37</b>	<b>15 310</b>

**Tableau 3 - Provenance des visiteurs québécois**

Provenance	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Abitibi-Témiscamingue	1,1%	1,3%	1,3%	1,1%	1,2%	0,6%	0,8%
Bas-Saint-Laurent	2,9%	2,7%	2,0%	3,2%	1,8%	1,7%	1,3%
Cantons-de-l'Est	7,6%	7,7%	6,9%	8,0%	6,7%	7,4%	8,2%
Centre-du-Québec	5,1%	5,2%	4,8%	4,1%	3,7%	4,5%	4,4%
Charlevoix	0,2%	0,4%	0,4%	0,1%	0,3%	0,5%	0,4%
Chaudière-Appalaches	6,3%	6,3%	6,2%	6,9%	6,1%	6,6%	6,7%
Duplessis	1,0%	1,0%	0,8%	0,8%	0,7%	0,4%	0,4%
Gaspésie	7,5%	5,9%	6,3%	5,7%	7,3%	3,1%	4,6%
Îles-de-la-Madeleine	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%
Lanaudière	6,4%	6,8%	6,7%	5,9%	6,9%	6,8%	7%
<b>Laurentides</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>7,8%</b>	<b>8,5%</b>	<b>7,5%</b>	<b>9,1%</b>
Laval	3,7%	2,8%	3,1%	3,8%	4%	3,8%	4,9%
Manicouagan	0,9%	0,8%	0,6%	0,8%	2,4%	0,6%	0,3%
Mauricie	4,0%	3,5%	4,2%	4,5%	5,4%	3,7%	4%
<b>Montérégie</b>	<b>16,3%</b>	<b>16,6%</b>	<b>14,4%</b>	<b>16,6%</b>	<b>12,9%</b>	<b>17%</b>	<b>17,2%</b>

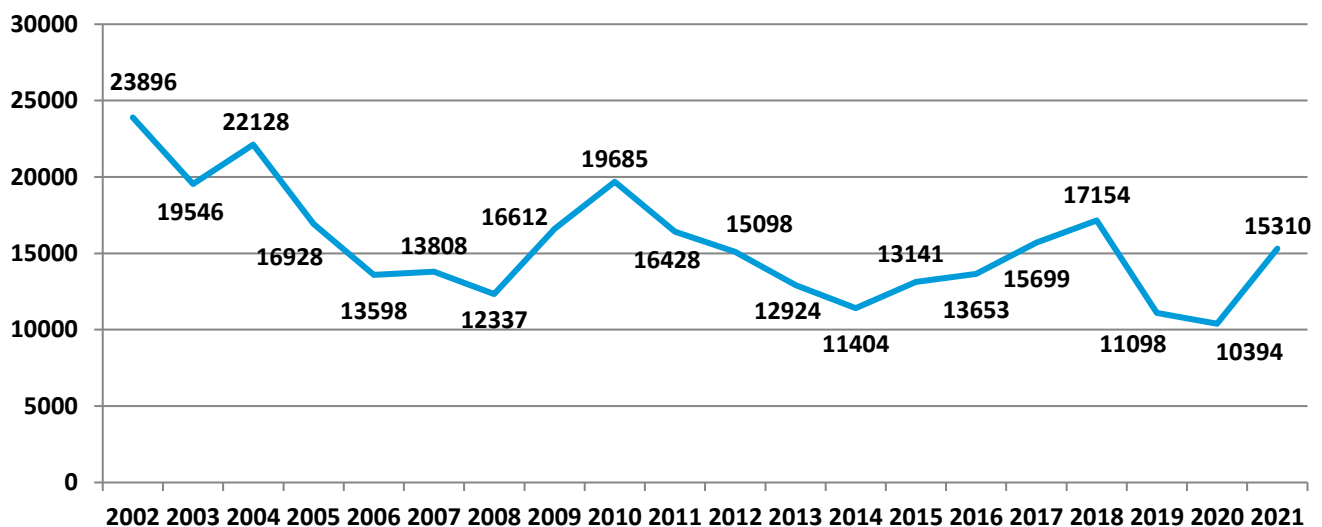
<b>Montréal</b>	<b>13,0%</b>	<b>13,9%</b>	<b>14,2%</b>	<b>12,6%</b>	<b>13,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>16,3%</b>
Nord-du-Québec/Baie-James	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,8%	0,2%	0,6%
Outaouais	3,0%	3,4%	2,8%	2,3%	3,1%	3%	2,5%
<b>Québec</b>	<b>10,2%</b>	<b>11,2%</b>	<b>11,2%</b>	<b>10,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>11,2%</b>	<b>9,8%</b>
Saguenay Lac Saint-Jean	3,2%	2,0%	3,0%	3,4%	2,6%	2,3%	1,8%

Le Bureau d'accueil touristique de La Matanie enregistre une hausse générale de 47 % par rapport à 2020 et a accueilli en moyenne 228 personnes par jour pour les semaines de la construction, entre le 17 juillet et le 1<sup>er</sup> août. Les deux semaines suivantes, soit entre le 2 et le 15 août, ont été encore meilleures. Nous avons accueilli à ce moment en moyenne 238 personnes par jour. Il s'agit d'une meilleure moyenne que lors des mêmes semaines de l'année 2018 (219 visiteurs par jour en moyenne), dans un contexte avant pandémie où on avait enregistré un nombre record de 17 154 visiteurs lors de cette saison exceptionnelle. Nous sommes ainsi très heureux des résultats de la dernière saison estivale du BAT de La Matanie. Les agents d'accueil touristique ont noté une croissance du nombre de touristes dès les jours qui ont suivi la Fête nationale du Québec. La saison s'est poursuivie assez fortement jusqu'au début du mois de septembre.

- En 2021, **15 310 visiteurs**;
- Estimation de plus de 5 780 actes de renseignements effectués;
- La taille moyenne des groupes de visiteurs est de 2,65 personnes;
- Québécois principalement en provenance de la **Montérégie**, de la grande région de **Montréal**, de la région de **Québec** et des **Laurentides**.

## ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE DU BUREAU D'ACCUEIL

Figure 2 - Évolution de l'achalandage de 2002 à 2021



Le tableau qui suit illustre la variation de l'achalandage au Bureau d'accueil touristique en pourcentage entre 2020-2021.

**Tableau 4 – Sommaire et comparatif**

Achalandage BAT de La Matanie	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation 2020/2021
Juin	1 004	673	1 361	1 713	794	593	1 815	+ 206 %
Juillet	4 741	5 490	6 467	6 777	3 952	4 058	6 039	+ 49 %
Août	5 714	6 104	6 430	6 772	4 714	4 276	5 973	+ 40 %
Septembre	1 682	1 386	1 441	1 892	1 401	1 407	1 446	+ 3 %
Octobre	N/A	N/A	N/A	N/A	237	54	37	- 31 %
<b>TOTAL :</b>	<b>13 141</b>	<b>13 653</b>	<b>15 699</b>	<b>17 154</b>	<b>11 098</b>	<b>10 388</b>	<b>15 310</b>	<b>+ 47 %</b>

Bien que la tendance en termes d'information touristique soit de se tourner vers les nouvelles technologies, nous constatons que les services offerts dans les lieux d'accueil et de renseignements touristiques demeurent essentiels pour les voyageurs, de même que la production d'un guide touristique papier présentant des informations assez détaillées. Le professionnalisme et l'accueil chaleureux des agents jouent aussi beaucoup sur la perception et l'attractivité de notre destination. Les commentaires que l'équipe en place reçoit ainsi que les statistiques de fréquentation en sont la preuve irréfutable.

Il n'en demeure pas que l'on doit aussi multiplier les efforts pour se démarquer sur les réseaux sociaux avec des campagnes marketing pour faire connaître davantage notre territoire. Les visiteurs connaissent peu les atouts de La Matanie sur le plan touristique et sont souvent surpris d'apprendre sur place toutes les activités offertes. Nous nous devons aussi d'avoir un site web maintenu constamment à jour et facile d'utilisation pour tous les visiteurs de passage dans notre région qui ne se rendent pas au BAT de La Matanie, préférant utiliser leur téléphone intelligent pour savoir ce qu'il y a à faire dans les environs. Il faut donc savoir saisir les opportunités pour leur donner envie de rester une nuitée supplémentaire en Matanie.

Selon une enquête réalisée par Tourisme Québec en 2010 sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec, **les résultats révèlent qu'un acte de renseignement auprès de visiteurs engendre des dépenses touristiques supplémentaires de 204 \$**. Selon cette donnée, le Bureau d'accueil touristique aurait donc généré des dépenses supplémentaires de **1 179 120 \$** dans La Matanie en 2021. Nous devons cependant tenir compte que cette enquête date d'il y a maintenant 11 ans et que les comportements des visiteurs peuvent très certainement avoir évolués depuis ce temps.



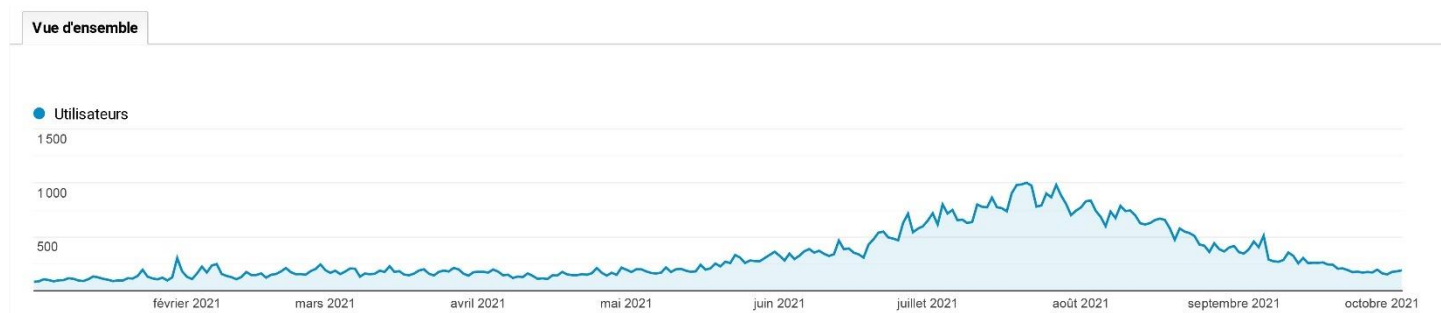
Crédit photo : Johany Sergerie

## STATISTIQUES DE FREQUENTATION DU SITE WEB WWW.TOURISMEMATANE.COM

Outil de prédilection pour la planification de voyage et la recherche d'information, le site web de Tourisme Matane est un véhicule de promotion touristique et récréotouristique incontournable de La Matanie. L'année dernière nous avons observé une forte augmentation d'achalandage de 54 % par rapport à 2019. Cette année, la lancée se poursuit avec une augmentation de 25 % des visites sur notre site web. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 5 octobre 2021, un total de 322 258 pages a été vu par 75 188 utilisateurs. Voici quelques données intéressantes de 2021 pour compléter :

- 101 566 sessions;
- 74 872 nouveaux utilisateurs;
- 3,17 pages vues par session en moyenne;
- 2,19 minutes par session en moyenne;
- Taux de rebond<sup>1</sup> de 58 % (dans la moyenne pour les sites web de contenu comme le nôtre);
- Taux de sorties<sup>2</sup> de 32 %;

Figure 3 - Courbe de l'achalandage d'utilisateurs sur le site web www.tourismematane.com



### Provenance des utilisateurs :

1. Montréal – 29 %
2. Matane – 17 %
3. Québec – 5 %
4. Rimouski – 4 %
5. Lévis – 2 %

### Systèmes d'exploitation utilisés :

1. IOS – 60 %
2. Android – 39 %
3. Windows – 1 %

### Pages les plus consultées :

1. Quoi faire ? – Les incontournables
2. Page d'accueil du site
3. Où dormir ?
4. Où manger ? – Restaurants

### Acquisitions Web :

1. Recherche organique – 81 %
2. Direct – 14 %
3. Référence venant d'un autre site web – 2 %
4. Réseaux sociaux – 2 %

### Référencement - Visiteurs qui consultent notre site à partir de liens se trouvant sur d'autres sites web :

1. Tourisme Gaspésie – 37 %
2. Ville de Matane – 15 %
3. Ici Radio-Canada – 11 %
4. Municipalité des Méchins – 6 %
5. Yahoo – 4 %

### Référencement - Visiteurs qui consultent notre site à partir de liens se trouvant sur des réseaux sociaux :

1. Facebook – 89 %
2. TripAdvisor – 9 %
3. Pinterest – 1 %
4. Instagram – 1 %

<sup>1</sup> Le taux de rebond correspond au pourcentage de visiteurs qui accèdent à une page, puis quittent le site sans cliquer nulle part, ni accéder à aucune autre page.

<sup>2</sup> Le taux de sorties correspond au pourcentage de sessions qui se sont terminées sur une page (sorties/sessions).

## CONCLUSION

Selon une enquête réalisée en 2020 par le ministère du Tourisme et la Chaire de tourisme Transat, les principales expériences touristiques recherchées à l'été par les Québécois sont la plage et la baignade, les activités de plein air sportives et contemplatives, les expériences gastronomiques et les road trips. Répondant à tous ces critères, La Matanie se positionne progressivement en tant que camp de base où il est bon de s'y poser afin d'y découvrir la beauté de notre vaste territoire et la diversité des expériences à vivre.

Nous constatons que les mois de juillet et août atteignent le maximum de la capacité d'accueil des établissements d'hébergement touristique. L'équipe de Tourisme Matane se penche dorénavant davantage vers la réalisation d'actions marketing qui prolongera la saison touristique afin de faire de La Matanie une destination quatre saisons et ainsi accroître les retombées économiques pour la région.

En terminant, nous souhaitons remercier tous les propriétaires, gestionnaires, employés et toutes les personnes impliquées dans l'industrie touristique de La Matanie, pour leur contribution à faire rayonner et dynamiser notre région.

Bonne saison hivernale!



Crédit photo : Aventure Pattes blanches

## ANNEXE 1

### RÉSULTATS DES SONDAGES RÉALISÉS

Les sondages ont été réalisés entre le 17 juillet et 23 août 2021 inclusivement, durant la haute-saison touristique. Un total de 146 personnes a répondu à nos quatre questions lors de leur passage au Bureau d'accueil touristique de La Matanie.

#### Données démographiques :

Familles	51
Couples	44
Retraités	23
Groupes d'amis	6

40-49 ans	37
30-39 ans	30
50-64 ans	25
18-29 ans	17
65 ans et plus	17

#### Questions posées :

##### Si La Matanie était une couleur, ce serait laquelle ?

Réponses :

<b>Bleu</b>	<b>98</b>
Rose	18
Rouge	15
Turquoise	6
Vert	6
Jaune	4
Orange	2
Autres mentionnés une fois	Mauve, Gris

##### Si La Matanie était un animal, ce serait lequel ?

Réponses :

<b>Animaux reliés à la mer/rivière</b>	<b>130</b>
Crevette	36
Phoque	22
Baleine	20
Saumon	15
Poisson	14
Mouette/Goéland	7
Castor	5
Crabe	2
Canard	2
Oiseau	2
Autres mentionnés une fois	Dauphin, cormoran, loup de mer, loutre, homard.

<b>Animaux reliés à la forêt</b>	<b>14</b>
Orignal	7
Renard	3
Chevreuril	2
Ours	2

<b>Animaux de compagnie / de ferme</b>	<b>10</b>
Chat	6
Chien	2
Cheval	2
Autres mentionnés un fois	Chèvre

Autres animaux mentionnés une fois : Panda, panthère

### Si La Matanie était un mot, ce serait lequel ?

Réponses :

<b>Mots associés à la beauté de notre territoire</b> Exemple : beau, belle, magnifique, majestueux	<b>33</b>
<b>Mots associés à la mer</b> Exemple : mer, fleuve, eau	<b>30</b>
Mots associés à l'accueil des Matanais Exemple : Chaleureux, sympathique, hospitalité, gentillesse	14
Mots associés au bien-être et au calme Exemple : calme, tranquillité, relaxant, paisible	12
Le mot « Crevette »	9
Mots associés à la grandeur du territoire Exemple : vaste, grandiose	5
Bonheur / Joie	5
Phare	4
Nature	3
Éolienne	2
Ville	2
Soleil / Lumière	2
Vacances	2
Vent	2
Autres mots mentionnés une fois	Touristique, villégiature, saveurs, pittoresque, début de la Gaspésie, route, fraîcheur, douce, inuits, panoramique, crustacé, vivant, grève, pêche, région, Tim Hortons, industriel, bateau, surprise, pêche, salé, nouveauté, paysage, arrêt, vin, Matane.

### Comptez-vous rester une nuitée dans La Matanie ?

<b>Oui</b>	<b>92</b>
Non	52

### Qu'est-ce qui vous ferait rester 1 nuitée (ou qui vous ferait rester 1 nuitée supplémentaire) en Matanie ?

Réponses :

<b>Plus d'attraits et d'activités touristiques</b> Pour les familles (3) Avoir plus d'activités nautiques accessibles et abordables (16) Location de bateau pour pêcher en mer (6) Sortie en mer plus courte pour aller voir les phoques, etc. (2) Kayak de mer guidé (2) Excursion dans la Réserve faunique de Matane (2) Randonnée pédestre près du Bureau d'accueil touristique de Matane (2) Activités guidées (2) Musée / Histoire (2) Centre équestre (1) Quad (1) Vélo de montagne (1) Possibilité de visiter les éoliennes (1) Aller cueillir des fraises (1) Voir des vaches highlander (1)	<b>45</b>
<b>Plus de disponibilité d'hébergement, de places en restaurant et de terrains de camping</b> Gîte avec vue sur la mer (1) Camping avec vue sur la mer avec plus de services et d'activités (2) Installations pour les enfants dans les hébergements (1)	<b>25</b>

Plus d'installations, d'aménagement et d'activités localisées en bord de mer. Les visiteurs ont l'impression, surtout à Matane, qu'on ne met pas suffisamment en valeur la mer. Certaines personnes proposent de voir s'il est possible de développer une promenade dans le style de celle à Rimouski.	13
<b>Plus d'événements et festivals</b> Festival de la crevette (1) Festival à caractère culinaire autour des fruits de mer et du poisson (1) Spectacles musicaux avec des chanteurs québécois (1)	9
Découvrir les paysages, la flore et faire du plein air	6
Avoir plus de restaurants avec une grande offre variée de fruits de mer et poissons sur leur menu	6
Je ne connaissais pas les attraits de La Matanie. Je ne savais pas qu'il y en avait autant.	2
Offrir plus de restaurants haut de gamme / gastronomique	2
Relaxer dans la tranquillité et l'environnement calme de La Matanie	2

Autres commentaires mentionnés une fois :

- Il faut réouvrir le centre d'observation de la montée du saumon.
- Plus de publicité pour faire connaître la région de Matane et les attraits.
- Ajouter de la signalisation sur la route pour amener les conducteurs à longer le fleuve au lieu de rester sur la route 132 quand c'est possible (exemple : route panoramique / route touristique)
- Améliorer la signalisation du Bureau d'accueil touristique de Matane.
- Avoir des installations sur le bord de mer pour allumer des feux de grève en toute sécurité.
- Avoir accès à une piscine d'un hôtel / spa chauffé.
- Avoir un circuit des arts.
- Avoir une offre de produits touristiques plus luxueux.
- Avoir plus de traversées possibles avec la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout.

## COMMENTAIRES SUR GOOGLE ENTREPRISE

Note de 4,6 étoiles / 5

1. Une pause avec plusieurs photos. Nous y avons fait un arrêt le 1<sup>er</sup> septembre 2020 un peu avant 11 heures. Il y a de très beaux points de vue sur le fleuve et nous avons pris plusieurs photos que nous désirons vous partager. Je ne me souviens plus si c'était fermé car nous étions en crise de vous savez quoi. Avis écrit le 4 mai 2021 à Salaberry de Valleyfield, Québec, Canada.
2. Personnel attentionné.
3. Les personnes à l'accueil sont très chaleureuses et généreuses en informations pratiques et adaptées à notre style d'activité! Et que dire des lieux, il est nécessaire d'y faire un arrêt lorsqu'on est de passage à Matane, la vue est simplement incroyable et les couchers de soleil à couper le souffle! Passez prendre une molle ou une poutine à la "Cantine Le Mini" au passage ;-)
4. Malheureusement, c'est un étudiant étranger qui a essayé de m'informer, mais j'en savais déjà plus que lui !!!
5. Magnifique, un petit musée gratuit racontant l'histoire du port de Matane et des outils nécessaires pour que les navires puissent y naviguer. Seulement, il y a en temps normal une visite guidée jusqu'en haut du phare et je n'ai pas eu l'occasion de la faire puisqu'il manque de personnel.
6. Facilement accessible, sur le terrain du bureau d'information touristique.
7. Visite guidée 4\$/adulte. Le phare datant de 1906, 20 mètres de hauteur n'est plus en fonction. Musée sur l'histoire du navire NCSM Matane durant la deuxième guerre.
8. Bel accueil.
9. Beau à voir.
10. On a adoré aller là parce que l'on a pu visiter le phare au complet avec une visite guidée à bas prix, mais par contre les souvenirs coûtaient très chers.



11. Nous sommes allés à la boutique pour se prendre un beau coton ouaté, le service a été extraordinaire et la vue est à couper le souffle, les petites tables à proximité sont parfaites pour un petit dîner/souper sur le bord de la mer.

---

## COMMENTAIRES SUR TRIP ADVISOR

Note de 4 / 5

No 4 sur 23 des meilleures attractions à Matane (après Réserve faunique de Matane, Les Jardins de Doris et le Parc des Îles)

1. Un joli phare, belle visite malgré l'environnement désagréable (4 étoiles)  
Le problème avec le phare de Matane, c'est sa situation, au milieu d'une zone commerciale, dans un coin sans charme. Malgré cela, c'est un arrêt très agréable car le phare est beau, peint en rouge et blanc, on fait très vite abstraction de son environnement, car il offre de belles occasions de photos !
2. Information touristique et petit musée (4 étoiles)  
Dès le XVIIe siècle la situation maritime de Matane lui confère une réputation de havre favorable pour les bateaux. Le premier phare fut construit en 1873. Celui-ci fut remplacé par l'actuel et inauguré en novembre 1907. C'est à ce moment qu'on érige également la maison du gardien du phare. Le fleuve Saint-Laurent est ponctué de 45 phares situés de façon générale sur un site de beauté remarquable. Celui de Matane est situé sur une artère achalandée ce qui lui enlève un peu de charme. Cependant, nous y retrouvons le centre d'information touristique. Celui-ci est ouvert de 9 h à 18 h. Nous nous sommes procuré plusieurs documents: Vivez la Matanie, Sentier Défi-Santé et Labyrinthe du CEGEP de Matane (5 km), carte de la ville de Matane, circuit patrimonial de Matane "Au sommet de l'histoire". À cause de la Covid-19, il n'était pas possible de visiter le petit musée maritime du phare de Matane. L'exposition couvre plus de 400 ans de navigation fluviale.
3. Nice Beautiful Lighthouse (4 étoiles)  
Lighthouse is also an attachment to the tourism office. On the gaspesie coastline, with great views of st Lawrence river. It has a small park attached to the lighthouse and is a nice spot for a picnic and nice place to take photos of lighthouse. Definitely a good spot for photos. Emmy in the tourism office was very helpful and friendly.
4. Décevant (2 étoiles)  
Très petit comme endroit et pas possible de visiter le phare sans réservation et les visites débutaient seulement à 15 heures ce qui coupe la journée lorsque tu es en vacances.