

## **Les bureaux d'information touristique**

Un bureau d'information touristique est un lieu où les visiteurs peuvent obtenir des renseignements sur les attraits, les activités, l'hébergement, la restauration et les autres services touristiques sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. On peut y distribuer des cartes, des guides, des conseils personnalisés et parfois même des services de réservation.

Tourisme Bas-Saint-Laurent est responsable du plan de répartition des bureaux, de la politique d'accueil, de la distribution du matériel d'accueil et de la formation des préposés sur le territoire. Elle accorde son accord pour toute accréditation de bureau sur son territoire, par la suite signalisé par le ministère des Transports. Depuis 2019, Tourisme Bas-Saint-Laurent accorde un financement destiné aux lieux d'accueil reconnus avec le *Fonds de soutien à l'accueil touristique* (FSAT). Ce programme régional aide financièrement les bureaux du réseau dans leur mission à la hauteur de 100 000 \$ annuellement.

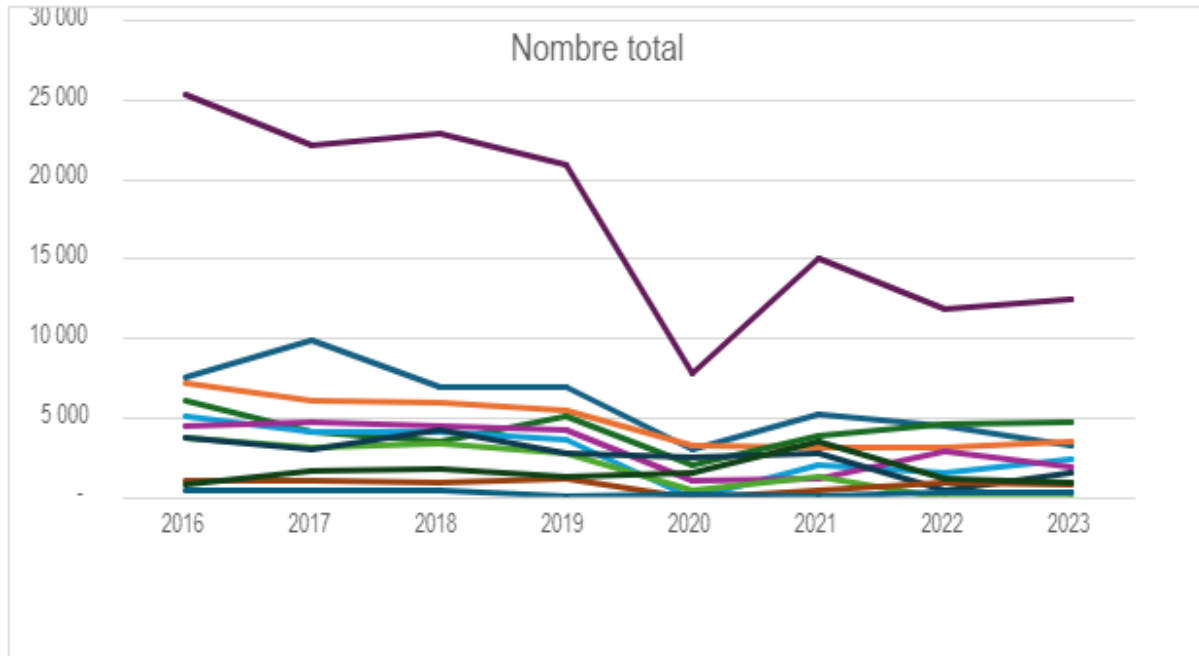
D'une région touristique à une autre, le modèle diffère. Au BSL, ce sont des entités indépendantes qui opèrent les 9 bureaux du territoire. Il s'agit d'un partenariat important entre le milieu et l'ATR. Les trois bureaux situés dans la MRC de Kamouraska sont opérés par Tourisme Kamouraska, mandaté par les municipalités où ils se trouvent. Dans la MRC de Rivière-du-Loup, Tourisme Rivière-du-Loup gère son propre bureau au centre-ville. Dans Les Basques, le CLD loue les installations à Notre-Dame-des-Neiges pour opérer le bureau. À Saint-Fabien, la Corporation de développement économique de la municipalité gère le bureau, situé dans les installations du camping. Au Témiscouata, le bureau du secteur Cabano à Témiscouata-sur-le-Lac est géré par la MRC, tandis que celui de Pohénégamook est administré par la Ville de Pohénégamook. À Rimouski, la SOPER dirige le bureau situé au centre-ville. Depuis quelques années, certaines municipalités ont manifesté le souhait d'ajouter un bureau sur leur territoire et certains sont opérés sans accréditation et donc sans formation ni encadrement.

### **Baisse d'achalandage**

On constate qu'il y a une baisse de l'achalandage de 49% depuis 2016 dans l'ensemble des bureaux d'information touristique et ce, malgré une hausse d'achalandage touristique sur notre territoire. Les temps changent et la manière de s'informer aussi. Beaucoup d'énergie et d'argent sont investis par le milieu municipal de même que par Tourisme Bas-Saint-Laurent afin maintenir des bureaux, qui ne sont plus autant visités que par le passé.

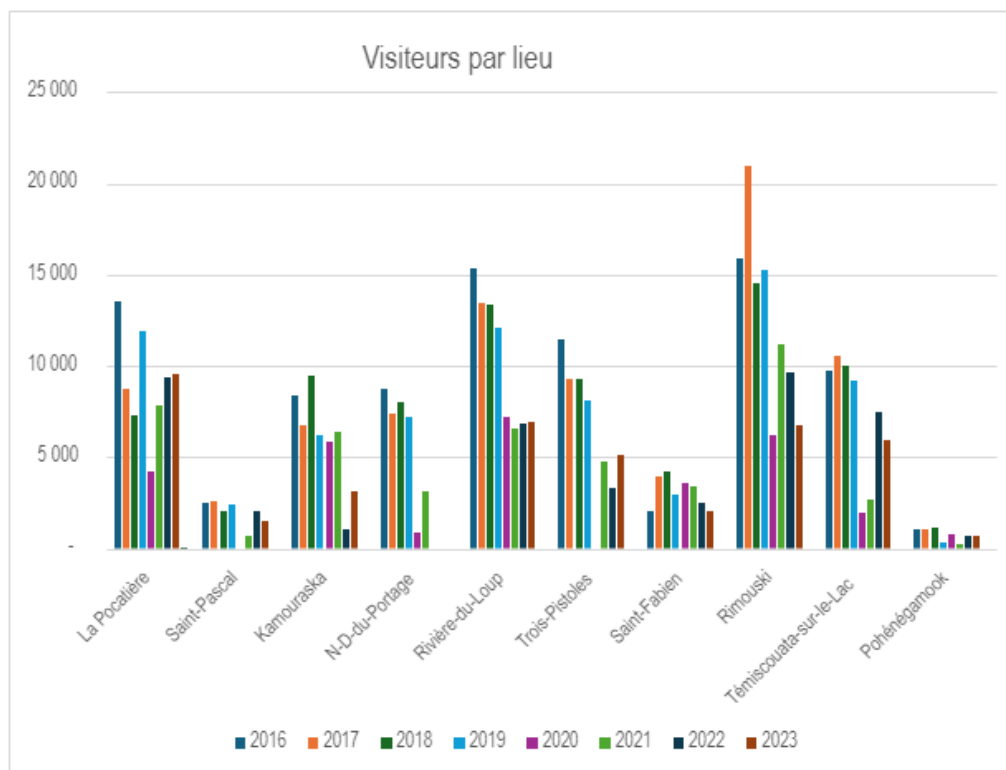
Les réflexions préliminaires permettent de constater qu'un changement s'opère dans le parcours client du visiteur. Nous savons que le visiteur d'aujourd'hui, avec l'aide d'outils technologiques,

organise ses visites à avance, il sait où il s'en va et s'arrête moins en chemin pour obtenir de l'information touristique. Il a majoritairement réservé son hébergement avant de partir et ce n'est que sur place, lorsqu'il est bien installé, qu'il va avoir besoin d'information supplémentaire afin de bonifier sa visite du secteur. Il n'utilise plus le bureau d'information comme auparavant.



### Nombre d'actes d'information mai à octobre

BIT	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Rimouski	7 541	9 954	6 928	6 912	2 961	5 253	4 533	3 272
Rivière-du-Loup	7 181	6 025	5 987	5 473	3 240	3 109	3 078	3 446
La Pocatière	6 078	4 094	3527	5 071	2 070	3 837	4 639	4 684
Trois-Pistoles	5 049	4 087	4 091	3 643	-	2 054	1 496	2 359
Témiscouata-sur-le-Lac	4 494	4 687	4 526	4 188	996	1 193	2 901	1 881
N-D-du-Portage	3 802	3 186	3 381	2 773	389	1 325	-	-
Kamouraska	3 715	2 974	4 246	2 789	2 578	2 752	439	1 507
Saint-Pascal	1 035	1 080	929	1 132	-	377	867	746
Saint-Fabien	849	1 696	1 798	1 243	1 526	3 458	1 141	975
Pohénégamook	385	433	448	117	245	96	326	338
<b>TOTAL</b>	<b>25 407</b>	<b>22 237</b>	<b>22 946</b>	<b>20 956</b>	<b>7 804</b>	<b>15 092</b>	<b>11 809</b>	<b>12 490</b>
Fermé 2 mois pour travaux	COVID							



## Nombre de visiteurs mai à octobre

BIT	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
La Pocatière	13 499	8 763	7 304	11 923	4 220	7 860	9 387	9 598
Saint-Pascal	2 492	2 589	2 056	2 410	-	696	2 086	1 508
Kamouraska	8 347	6 709	9 499	6 237	5 856	6 389	1 088	3 161
N-D-du-Portage	8 784	7 418	8 042	7 177	875	3 130	-	-
Rivière-du-Loup	15 372	13 422	13 316	12 077	7 173	6 550	6 831	6 932
Trois-Pistoles	11 480	9 326	9 319	8 072	-	4 779	3 294	5 108
Saint-Fabien	2 004	3 950	4 245	2 941	3 555	3 394	2 528	2 012
Rimouski	15 883	20 976	14 531	15 301	6 196	11 174	9 685	6 712
Témiscouata-sur-le-Lac	9 778	10 561	9 996	9 167	1 925	2 666	7 506	5 965
Pohnégamook	1 036	1 087	1 137	307	794	226	650	722
<b>TOTAL</b>	<b>87639</b>	<b>83714</b>	<b>78308</b>	<b>75305</b>	<b>29800</b>	<b>46638</b>	<b>42405</b>	<b>40996</b>
Fermé 2 mois pour travaux	COVID							

En février dernier, le MTO a émis un nouveau guide d'encadrement des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/tourisme/lieux-accueil/Guide-encadrement-accueil-touristiques.pdf>) qui a pour objectif général d'encadrer le réseau des services d'accueil et de renseignements touristiques, afin d'en assurer la qualité et la pérennité ainsi que de rehausser de façon ambitieuse l'expérience offerte aux visiteurs et d'atteindre les objectifs suivants :

- Définir des critères d'agrément visant le respect de standards de qualité élevés en ce qui a trait aux installations ainsi qu'aux services rendus;
- Évaluer la qualité de l'offre d'accueil et de renseignements touristiques et des infrastructures;
- Définir les rôles et responsabilités des différents intervenants du réseau d'accueil et de renseignements touristiques.