

Communiqué de presse

Pour diffusion immédiate

Le Bureau d'information touristique de Memphrémagog a obtenu d'excellents résultats lors de l'enquête sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec

Magog, le 12 décembre 2011 – Dans le cadre du plan d'action 2010-2013 issu de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, le ministère du Tourisme (MTO), appuyé par le Comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, a décidé de réaliser, au cours de la saison estivale 2010, une enquête permettant d'évaluer les retombées économiques des lieux d'accueil. Cette enquête a également servi à dresser un portrait de la clientèle qui fréquente ces lieux d'accueil et à mesurer sa satisfaction. Le CLD de la MRC de Memphrémagog – Tourisme a appris que son Bureau d'information touristique (BIT) de Memphrémagog a très bien répondu aux attentes des visiteurs. Ceux-ci lui ont accordé, entre autres, une note de plus de 9 sur 10 pour tous les aspects sur lesquels ils ont été interrogés, soit :

**Degré de satisfaction par rapport aux aspects observés
lors de l'arrêt au lieu d'accueil
(1 signifie « pas du tout » et 10 « totalement satisfait »)**

Propreté des lieux	9,2
Temps d'attente	9,3
Politesse et courtoisie du préposé	9,5
Qualité de l'information donnée par le préposé	9,2
Signalisation adéquate	9,1
Services offerts sur place	9,1
Le lieu d'accueil visité a-t-il répondu à vos attentes?	9,1

« C'est un travail de longue haleine. Le BIT a développé une grande expertise en regard avec l'information touristique sur les 17 localités de Memphrémagog et les Cantons-de-l'Est », mentionne fièrement madame Lucie Gingras, présidente du comité touristique. « Chaque jour, il faut assurer un service de qualité qui demande bien souvent de la rigueur, de la discipline et ce, avec le sourire », ajoute madame Danielle Jobin, coordonnatrice à l'accueil et à l'information touristique.

Dans le rapport, on apprend d'autres faits saillants :

- La très grande majorité des visiteurs du BIT de Memphrémagog viennent du Québec (87,8 %) et 3,4 % viennent des États-Unis.
- La taille moyenne des groupes de voyageurs ayant visité le bureau est de 2,8 personnes (adultes et enfants).
- Pour la grande majorité des visiteurs, la raison principale de l'arrêt au BIT de Memphrémagog a été pour obtenir de l'information auprès d'un préposé (39,3 %) ou obtenir des cartes, des brochures ou des guides (39,0 %) et autres renseignements.
- L'information reçue au lieu d'accueil a incité 42,2 % des visiteurs à prolonger leur séjour dans les Cantons-de-l'Est par rapport à leur planification initiale.
- L'information reçue au BIT de Memphrémagog a aussi incité 21,7 % des visiteurs à passer plus de temps que prévu dans une ou plusieurs autres régions du Québec.
- La prolongation du séjour implique des dépenses supplémentaires d'environ 603 000 \$ dans la région des Cantons-de-l'Est et de plus de 528 000 \$ dans les autres régions du Québec.
- Tous marchés confondus, 63,2 % des visiteurs prévoient effectuer un autre voyage dans les Cantons-de-l'Est pour participer à une activité ou visiter un attrait suggéré par le préposé.
- Tous marchés confondus, 86,1 % des visiteurs ont déclaré qu'il était « très probable » qu'ils effectuent un autre voyage au Québec au cours des 3 prochaines années.
- Au cours de leur séjour au Québec, les touristes ayant fréquenté le BIT de Memphrémagog ont dépensé 1 163 \$ en moyenne, tandis que les excursionnistes ont dépensé 586 \$ en moyenne à l'occasion de leur aller-retour dans la même journée¹.
- En moyenne, un acte de renseignement auprès de visiteurs (touristes et excursionnistes) au BIT de Memphrémagog a entraîné des dépenses supplémentaires de 77 \$ dans la région des Cantons-de-l'Est et de 68 \$ dans les autres régions du Québec, soit un total de 145 \$.

En terminant, les visiteurs ont émis des suggestions en regard avec les services qu'ils auraient aimé trouver au BIT, soit un coin avec rafraîchissements et nourriture ainsi qu'un service Wi-Fi. « Il y a fort à parier qu'on retrouvera ces services dans la nouvelle aire de service présentement en construction sur le bord de l'A-10, sortie 115 », souligne avec enthousiasme madame Nathalie Provencher, directrice du tourisme.

– 30 –

Source :

Nathalie Provencher, M.B.A.

Directrice du tourisme

Tél. : 819 843-8273, poste 223

¹ Ces dépenses sont pour l'ensemble du groupe de voyage et comprennent l'hébergement, le transport au Québec (à l'exception des frais de transport pour entrer au Québec ou au Canada), la restauration, le magasinage, les loisirs et divertissement et les autres dépenses.