

# CHARLEVOIX



## PLAN D'ACCUEIL ET D'INFORMATION 2019-2021



# L'ACCUEIL DANS CHARLEVOIX, UNE PRIORITÉ POUR TOUS.

L'accueil repose sur une mobilisation du territoire et le touriste se doit d'être accompagné tout au long de son voyage, soit avant, pendant et après le séjour.

LIEUX D'ACCUEIL  
ET D'INFORMATION

ENTREPRISES

**VISITEUR**

POPULATION

ÉQUIPE MOBILE  
CONSEILLERS HORS-LES-MURS

© Louis Laliberté



© Caroline Perron

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. MISE EN CONTEXTE</b>	<b>P. 4</b>
<b>2. VISION</b>	<b>P. 5</b>
<b>3. DÉFIS</b>	<b>P. 5</b>
<b>4. DONNÉES DE FRÉQUENTATION</b>	<b>P. 6</b>
<b>5. FORCES ET ATOUTS, FAIBLESSES ET CONTRAINTES</b>	<b>P. 9</b>
<b>6. PLAN D'ACTION</b>	<b>P. 12</b>
<b>7. ANNEXES</b>	
ANNEXE 1: Informations demandées au comptoir par bureau en 2017	<b>P. 15</b>
ANNEXE 2: Provenance des visiteurs (cumulatif 2017 et 2016)	<b>P. 16</b>
ANNEXE 3: Informations sur les autobus pour l'année 2017	<b>P. 17</b>
ANNEXE 4: Total des connexions Wifi dans les BIT	<b>P. 18</b>
ANNEXE 5: Utilisation des bornes interactives en 2017 (nombre de sessions)	<b>P. 19</b>

## 1. MISE EN CONTEXTE

L'Association touristique de Charlevoix considère que l'accueil et l'information sont des priorités afin que le touriste puisse être accompagné et informé tout au long de son séjour et ce, au plus grand bénéfice des entreprises. Les conseillers en séjour qui donnent de l'information effectuent ainsi des actes de renseignement en fonction des besoins du client. Selon une enquête réalisée en 2011 sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec, un acte de renseignement (une action d'information) engendre des dépenses touristiques supplémentaires.

Tourisme Charlevoix se démarque au niveau provincial comme étant la seule ATR à être responsable de son réseau d'accueil sur l'ensemble de son territoire. On y retrouve trois bureaux d'information touristique (BIT) ouverts à l'année, deux bureaux d'accueil touristique (BAT) saisonniers et trois relais d'information touristique (RIT), où des panneaux d'information sur le secteur sont installés mais où il n'y a pas de personnel sur place. De plus, les routes touristiques de la région (Route du Fleuve et Route des Montagnes), identifiées par des panneaux de jalonnement officiels et reconnues par le ministère du Tourisme, servent à améliorer l'accueil et l'expérience des visiteurs sur le territoire; c'est donc dans cette optique qu'elles sont gérées par le département d'accueil et d'information.

Dans ce contexte, une analyse approfondie du réseau d'accueil de Tourisme Charlevoix a été réalisée. En s'appuyant sur les engagements en matière d'accueil touristique dévoilés par le gouvernement du Québec en novembre 2017 pour les années 2017-2020, ce travail a permis d'identifier les forces et les faiblesses du réseau et de se doter d'un plan d'action sur 3 ans. L'objectif général de ces engagements est de faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil touristique en plaçant les visiteurs au cœur des interventions. Tourisme Charlevoix adhère à cet objectif et veut ainsi faire de Charlevoix une destination reconnue pour la haute qualité de son accueil touristique.

Ce Plan d'accueil et d'information présente la vision, les défis, les données de fréquentation, les forces et atouts, les faiblesses et contraintes ainsi que le plan d'action pour l'amélioration en continu des performances du réseau d'accueil et d'information.



© Éric Coulombe

## 2. VISION

Offrir aux touristes et aux visiteurs (locaux, régionaux, internationaux) un accueil chaleureux et une information fiable avant, pendant et après le séjour, pour maximiser les retombées et en faire bénéficier les entreprises touristiques.

## 3. DÉFIS

### AMÉLIORER LES PRESTATIONS DE SERVICES AUPRÈS DES VISITEURS

- Approfondir et améliorer la récolte de données pour obtenir une meilleure connaissance des profils de visiteurs
- Améliorer la synergie entre les départements de l'accueil et du marketing
- Promouvoir le réseau d'accueil et d'information
- Sensibiliser les membres à l'importance de l'accueil, tant dans le réseau qu'à l'interne dans leurs entreprises
- Utiliser de manière efficiente les ressources matérielles, financières et humaines

### AMÉNAGER LES LIEUX EN METTANT EN VALEUR L'OFFRE TOURISTIQUE RÉGIONALE AFIN QU'ILS DEVIENNENT DES LIEUX DE DIFFUSION

- Amélioration physique
- Amélioration numérique
- Amélioration visuelle

### METTRE EN VALEUR LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

- En collaboration avec les institutions d'enseignement, proposer une formation continue sur l'accueil dans les entreprises de la région et développer une « image de marque d'accueil Charlevoix »
- Développer un réseau d'ambassadeurs
- Assurer une pérennité des structures actuelles

### VALORISER LE RÔLE DU CONSEILLER EN SÉJOUR

- Développer une formation continue
- Reconnaître l'importance du rôle de conseiller comme un influenceur auprès des touristes, contribuant ainsi à inciter le touriste à demeurer plus longtemps sur le territoire, à semer l'intention de revenir et à conserver la qualité de la réputation de la destination



© Éric Coulombe

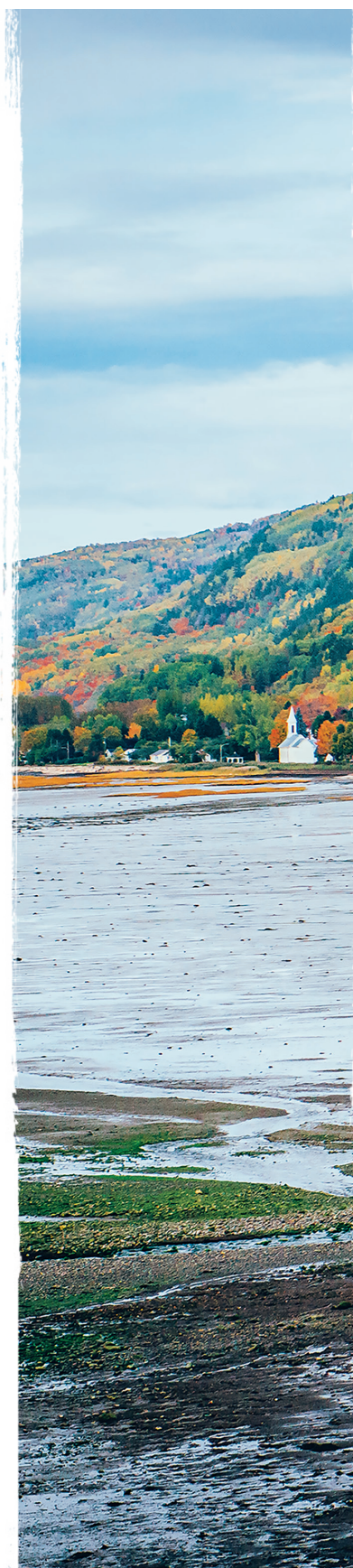
## 4. DONNÉES DE FRÉQUENTATION

Afin d'évaluer la fréquentation des bureaux d'accueil et d'information, deux types de données sont utilisées, soit l'achalandage et les actes de renseignement.

Le BIT de Charlevoix, situé au 444 boulevard Mgr-De Laval à Baie-Saint-Paul, est aussi identifié comme halte routière et belvédère. L'édifice du 495, boulevard De Comporté à La Malbaie est à la fois le BIT de La Malbaie (aussi appelé Maison du Tourisme de La Malbaie) ainsi que le siège social de l'organisation. L'ATR loue les locaux où se trouvent les autres bureaux, le BIT de Baie-Saint-Paul (6, rue Saint-Jean-Baptiste), le BAT de l'Isle-aux-Coudres (1024, chemin des Coudriers) et le BAT de Saint-Siméon (498, rue Saint-Laurent). Le RIT de Saint-Fidèle est composé de deux panneaux informatifs qui sont installés à l'extérieur du bâtiment d'accueil du Parc marin du Saguenay—Saint-Laurent (2820 boulevard Malcolm-Fraser), tandis que le RIT de Baie-Sainte-Catherine (621, route de la Grande-Alliance), dont la structure est entretenue par Tourisme Charlevoix, est composé de six panneaux. Les deux panneaux du RIT des Éboulements, pour leur part, se trouvent dans un bâtiment localisé au Musée maritime de Charlevoix. Les panneaux des deux premiers RIT sont installés au 1<sup>er</sup> mai et retirés au 31 octobre, alors que ceux du RIT des Éboulements sont accessibles toute l'année. Il est à noter que les BIT ne sont fermés que deux jours par année, soit le 25 décembre et le 1<sup>er</sup> janvier.

### DÉFINITION DES DIFFÉRENTES DONNÉES DE FRÉQUENTATION

- **Achalandage (voir la section 4.1):** l'achalandage représente le nombre de personnes qui entrent dans le bureau à chaque jour. Des compteurs de personnes sont installés dans les trois BIT de la région.
- **Acte de renseignement:** un acte de renseignement constitue une action d'information. Lorsqu'un conseiller en séjour répond à une question d'un visiteur (au comptoir, par courriel, par téléphone ou par la poste), il note plusieurs éléments, dont son code postal ou pays d'origine, la durée de son séjour, le nombre de personnes qui l'accompagnent ainsi que l'information demandée. Un acte de renseignement ne représente donc pas un nombre de personnes, mais l'ensemble des actions d'information qui sont effectuées. La section 4.2 présente les actes de renseignement effectués au comptoir.
- **Autres actes de renseignement:** les visiteurs posent aussi des questions par téléphone et par courriel et ils demandent de la documentation, qui



© Train de Charlevoix - Caroline Perron

est envoyée par la poste. C'est le BIT de La Malbaie qui reçoit les appels et les courriels de demande d'information et qui prépare les envois postaux. Afin de les différencier des actes de renseignement au comptoir effectués dans tous les bureaux, ils sont compilés sous l'appellation « Autres actes de renseignement » et détaillés dans la section 4.3.

- **Personnes jointes par les actes de renseignement** (voir la section 4.4): afin d'évaluer la portée de l'acte de renseignement, le conseiller en séjour demande au visiteur combien de personnes l'accompagnent dans son présent voyage. Ainsi, une seule personne peut se présenter au comptoir et poser une question, mais les personnes qui l'attendent dans la voiture bénéficieront aussi de l'information; elles feront ainsi partie des personnes jointes avec les actes de renseignement.

## 4.1 ACHALANDAGE

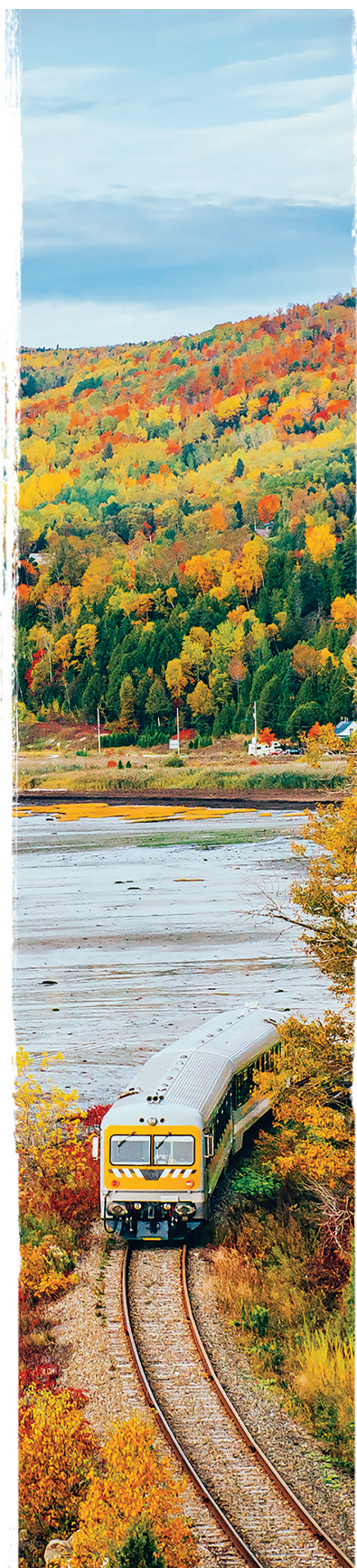
Achalandage (calculé avec les compteurs de personnes) du réseau d'accueil et d'information de 2015 à 2017

LIEU	2015	2016	2017
BIT Charlevoix	94 882	100 644	96 062
BIT de La Malbaie	60 323	59 774	52 893
BIT de Baie-Saint-Paul	33 682	36 125	37 101
BAT de l'Isle-aux-Coudres	6 173	6 524	6 058
BAT de Saint-Siméon	7 363	7 666	7 085
Ensemble du réseau	202 423	210 733	199 199

## 4.2 ACTES DE RENSEIGNEMENT AU COMPTOIR

Actes de renseignement réalisés au comptoir dans le réseau d'accueil et d'information de 2015 à 2017

LIEU	2015	2016	2017
BIT Charlevoix	7 807	10 606	7 551
BIT de La Malbaie	15 654	15 638	12 449
BIT de Baie-Saint-Paul	8 085	9 399	9 745
BAT de l'Isle-aux-Coudres	2 286	2 416	2 244
BAT de Saint-Siméon	2 727	2 904	2 885
Ensemble du réseau	36 559	40 963	34 874



© Train de Charlevoix - Caroline Perron

### 4.3 AUTRES ACTES DE RENSEIGNEMENT

Actes de renseignement réalisés au téléphone, par courriel et par le biais d'envois postaux au BIT de La Malbaie de 2015 à 2017

TYPE	2015	2016	2017
Appels d'information	4 063	4 415	4 358
Courriels d'information	2 845	2 947	4 413
Demandes de documentation	2 408	2 535	3 409
<b>Total</b>	<b>9 316</b>	<b>9 897</b>	<b>12 180</b>

### 4.4 PERSONNES JOINTES PAR LES ACTES DE RENSEIGNEMENT

Nombre de personnes jointes par les actes de renseignement dans le réseau d'accueil de 2015 à 2017

LIEU	2015	2016	2017
BIT Charlevoix	28 628	36 005	27 717
BIT de La Malbaie	36 813	36 501	28 865
BIT de Baie-Saint-Paul	18 507	22 934	25 702
BAT de l'Isle-aux-Coudres	6 069	6 364	5 932
BAT de Saint-Siméon	6 851	7 166	7 090
<b>Total</b>	<b>96 868</b>	<b>108 970</b>	<b>95 306</b>



© Michel Caron



## 5. FORCES ET ATOUTS, FAIBLESSES ET CONTRAINTES

TABLEAU 1: Forces et faiblesses générales pour l'ensemble du réseau d'accueil et d'information

FORCES ET ATOUTS	FAIBLESSES ET CONTRAINTES
Réseau entièrement géré par Tourisme Charlevoix, situation unique au Québec	Faible reconnaissance du réseau d'accueil
Réseau accessible sur l'ensemble du territoire, ce qui facilite le séjour des visiteurs et le rend plus agréable	Méconnaissance de l'importance du réseau d'accueil
Distribution du guide touristique officiel de Charlevoix auprès des visiteurs, un outil encore indispensable	Défi pour la gestionnaire du réseau d'accueil compte tenu de l'éclatement de la localisation des bureaux
Distribution du matériel promotionnel des membres	Communication et transmission des informations parfois difficile entre les bureaux
Collecte de nombreuses données statistiques	Absence de l'image de marque de Charlevoix
Contact humain encore important	Peu de promotion du réseau d'accueil et d'information
Uniformisation des messages d'accueil	Manque de synergie entre les départements de l'accueil et du marketing
Employés du réseau facilement identifiables par l'image de Tourisme Charlevoix	Défi d'embauche et de gestion des ressources humaines
Accueil de l'événement des Journées de l'accueil touristique (JAT) en 2019	Visibilité et accessibilité des deux principaux bureaux

TABLEAU 2: Forces et faiblesses du Bureau d'information touristique de Charlevoix

FORCES ET ATOUTS	FAIBLESSES ET CONTRAINTES
Borne d'information interactive à l'extérieur accessible en tout temps	Bâtiment et terrain demandant un entretien soutenu
Bureau accessible pour les autobus et pour les personnes à mobilité réduite	Entrées dangereuses à partir de la 138
Bureau plus attrayant et fonctionnel pour les touristes depuis l'actualisation du design en 2015	Route d'accès (Chemin du Belvédère) en mauvais état
Plusieurs services disponibles : belvédère, espace lunch avec commodités et machines distributrices à l'intérieur, tables de pique-nique à l'extérieur, grand terrain gazonné	Système d'approvisionnement et de traitement des eaux fragile et à la limite de sa capacité, ce qui demande parfois de fermer l'accès aux toilettes et qui limite le nombre de cabinets qui peuvent être installés
Magnifique point de vue sur le fleuve, Baie-Saint-Paul et l'Isle-aux-Coudres	
Connexion Wifi gratuite	
Rôle de supervision des opérations assuré par la gestionnaire du réseau d'accueil et d'information présente sur place	
Porte d'entrée de la région	



© Louis Laliberté

**TABLEAU 3 : Forces et faiblesses du Bureau d'information touristique de La Malbaie**

**FORCES ET ATOUTS**

Centrale de réception des appels, des courriels et des demandes de documentation (envois postaux) faits dans le réseau

Connexion Wifi gratuite

Magnifique point de vue sur le fleuve et proximité du quai Casgrain

Bureau accessible et adapté pour les personnes à mobilité réduite

Bureau plus attrayant et fonctionnel pour les touristes depuis l'actualisation du design en 2014

Borne d'information interactive à l'extérieur accessible en tout temps

Gestion plus facile vu la fonction de siège social de l'entreprise et la présence des membres du comité de gestion

**FAIBLESSES ET CONTRAINTES**

Bâtiment manquant de visibilité et d'affichage

**TABLEAU 4 : Forces et faiblesses du Bureau d'information touristique de Baie-Saint-Paul**

**FORCES ET ATOUTS**

Localisation avantageuse au centre-ville de Baie-Saint-Paul

Connexion Wifi gratuite

Borne d'information interactive à l'extérieur accessible en tout temps

Bureau accessible et adapté pour les personnes à mobilité réduite

Design actualisé en 2016, image contemporaine

**FAIBLESSES ET CONTRAINTES**

Absence de l'image de marque de Charlevoix

De par sa localisation, utilisation importante des toilettes créant de la congestion dans le bureau



© J-F Bergeron Enviro Foto

**TABLEAU 5 : Forces et faiblesses du Bureau d'accueil touristique de l'Isle-aux-Coudres**

**FORCES ET ATOUTS**

Lieu public, localisé à proximité du traversier

Point de départ pour les gens utilisant leur vélo pour le tour de l'Isle-aux-Coudres - la municipalité incite les gens à utiliser ce stationnement

Carte de l'Isle-aux-Coudres disponible à l'extérieur ainsi qu'une carte originale présentée à l'intérieur

**FAIBLESSES ET CONTRAINTES**

Bureau mal identifié et peu visible depuis la route

Aménagement intérieur vieillot, qualité très éloignée de celle des autres bureaux

Manque d'espace (difficile d'accueillir plusieurs visiteurs à la fois et dépliants pas tous faciles d'accès)

Pas de connexion Wifi

**TABLEAU 6 : Forces et faiblesses du Bureau d'accueil touristique de Saint-Siméon**

**FORCES ET ATOUTS**

Superbe nouveau bureau construit en 2016 et étant partie prenante de la Place Modesto-Zadra, une aire publique

Localisé à un carrefour (proximité du traversier vers Rivière-du-Loup, embranchement pour la route 170 vers le Saguenay)

Nouvel aménagement extérieur très intéressant, tables de pique-nique disponibles et connexion Wifi gratuite

Lieu identifié par Village-relais (bâtiment sanitaire)

**FAIBLESSES ET CONTRAINTES**

Peu de membres en hébergement et en restauration dans le secteur de Saint-Siméon, ce qui complique les actes de renseignement

Matériaux (comptoirs blancs, plancher de bois mou) qui demandent un nettoyage très fréquent

Les visiteurs viennent se plaindre au BAT plutôt qu'à la municipalité lorsqu'il y a un problème avec les toilettes à proximité (propreté, manque de papier, etc.)



© Steve Deschênes

## 6. PLAN D'ACTION

TABLEAU 7 : Plan d'action pour l'ensemble du réseau d'accueil et d'information

ACTIONS	2019	2020	2021
Améliorer la communication avec nos membres pour connaître leurs nouveautés, changements et autres informations	X	X	X
Améliorer la synergie entre les départements de l'accueil, du marketing et des finances	X	X	
Accroître la mobilité et la flexibilité du service d'accueil et d'information en déployant un concept de conseiller hors-les-murs selon les activités sur le territoire	X		
Assurer une gestion de la présence des conseillers en séjour adaptée à la fluctuation du nombre de visiteurs au cours d'une année	X	X	X
Assurer un contrôle de la qualité du service donné dans les différents bureaux	X	X	X
Contribuer à la mise en place d'un processus d'accueil dans les entreprises de la région		X	X
Créer une synergie entre les différents lieux d'accueil afin d'optimiser le déplacement du touriste dans le réseau	X	X	X
Demeurer un employeur attractif	X	X	X
Dispenser une formation intensive et pertinente avant chaque saison estivale à l'ensemble des employés du réseau d'accueil	X	X	X
Évaluer la nécessité d'offrir un système de conciergerie afin d'améliorer les services offerts à nos membres	X		
Faciliter l'accès à l'information aux visiteurs en dehors des heures d'ouverture des BIT et BAT avec l'installation de boîtes de distribution du guide à l'extérieur et au maintien des bornes interactives	X		
Intégrer l'image de marque (campagnes marketing) dans l'aménagement des bureaux de l'ensemble du réseau	X		
Optimiser la communication des informations entre les bureaux	X	X	X
Optimiser la gestion des ressources humaines, financières et matérielles du bureau	X		



© Louis Laliberté

**TABLEAU 8 : Plan d'action pour le Bureau d'information touristique de Charlevoix**

ACTIONS	2019	2020	2021
Harmoniser les îlots promotionnels au design actualisé du bureau	X		
Collaborer avec les autorités responsables pour améliorer l'accès routier au BIT, particulièrement en direction Est	X	X	
S'assurer que le niveau du service à la clientèle offert correspond aux standards de l'industrie	X	X	X
Avec la ville de Baie-Saint-Paul (le terrain du BIT Charlevoix est sur bail emphytéotique), améliorer la visibilité et l'aménagement extérieur du bureau	X	X	

**TABLEAU 9 : Plan d'action pour le Bureau d'information touristique de La Malbaie**

ACTIONS	2019	2020	2021
Aménager un lieu de travail plus fonctionnel et optimiser les espaces d'entreposage	X		
Évaluer la dangerosité de la sortie du stationnement	X		
Présenter aux visiteurs un lieu d'accueil agréable et invitant	X	X	X
Améliorer la performance de la base de données pour le traitement des envois postaux	X	X	

**TABLEAU 10 : Plan d'action pour le Bureau d'information touristique de Baie-Saint-Paul**

ACTIONS	2019	2020	2021
Assurer une meilleure fluidité dans la gestion des files d'attente pour les toilettes en renseignant les touristes sur les autres lieux	X	X	X
Améliorer l'affichage extérieur	X		



© Patricia Brochu

**TABLEAU 11 : Plan d'action pour le Bureau d'accueil touristique de l'Isle-aux-Coudres**

ACTIONS	2019	2020	2021
Améliorer la visibilité du BAT et évaluer les options pour une relocalisation	X	X	
Améliorer le confort des visiteurs et des employés	X		

**TABLEAU 12 : Plan d'action pour le Bureau d'accueil touristique de Saint-Siméon**

ACTIONS	2019	2020	2021
Maintenir la qualité de l'aspect physique des lieux	X	X	X
Garantir aux visiteurs l'accès aux toilettes du Village-relais	X	X	X
S'assurer que les standards de qualité de l'industrie sont respectés	X	X	X

**TABLEAU 13 : Plan d'action pour les Routes touristiques identifiées de Charlevoix**

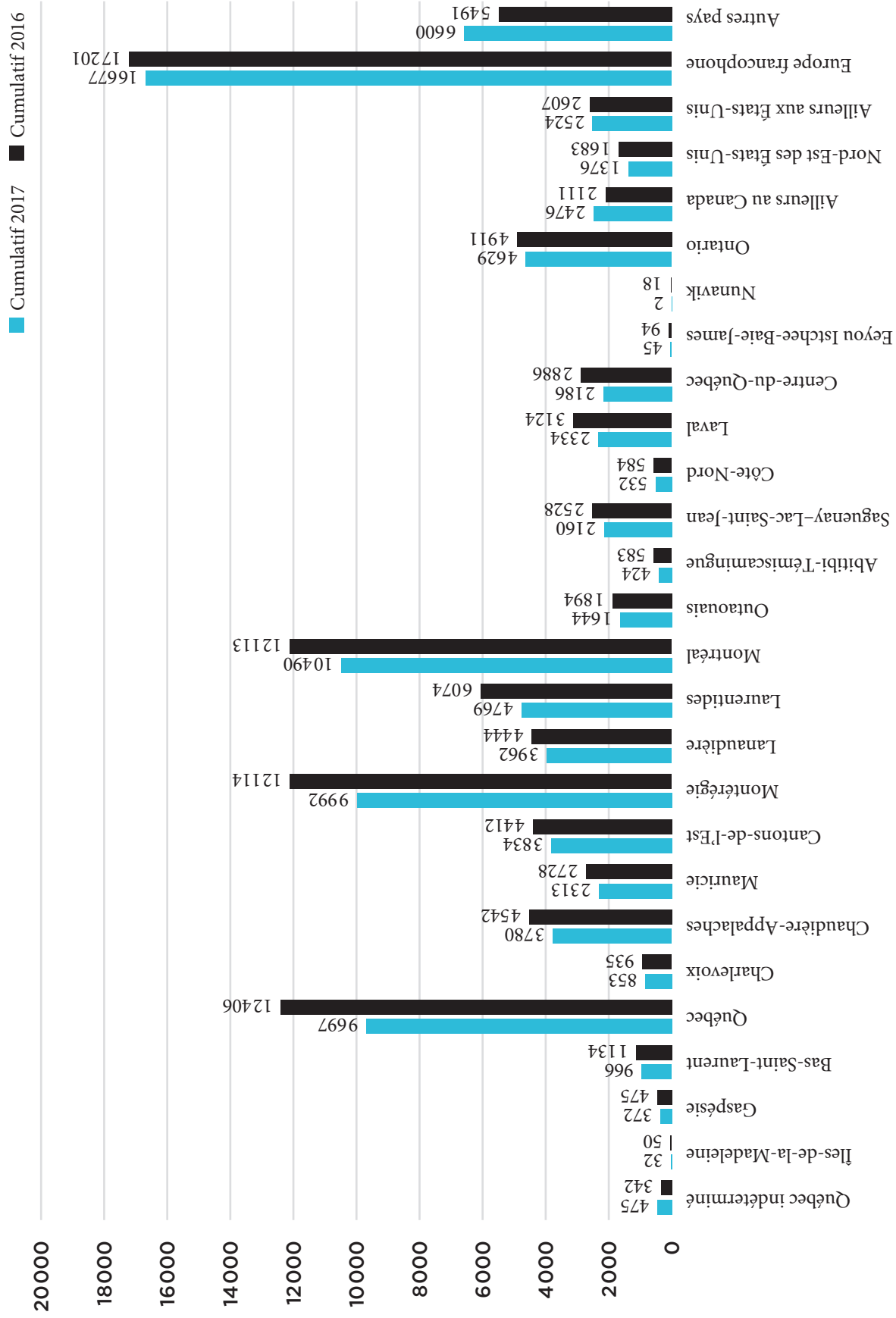
ACTIONS	2019	2020	2021
Maintenir et développer des routes touristiques afin de faciliter le déplacement des touristes sur le territoire	X	X	X
Maintenir les liens avec le ministère du Tourisme et le ministère des Transports	X	X	X
Valider la pertinence du tracé ajouté en 2018 à la Route du Fleuve	X		
Collaborer avec les municipalités concernées dans l'amélioration de la Route des Montagnes	X	X	
Déposer une demande pour une nouvelle route touristique (portion de route entre La Malbaie et Baie-Sainte-Catherine) et effectuer les suivis nécessaires à l'implantation de cette route	X		

## 7. ANNEXES

### ANNEXE 1 : Informations demandées au comptoir par bureau en 2017, selon les actes de renseignement

BIT CHARLEVOIX	BIT LA MALBAIE	BIT BAIE-SAINT-PAUL	BAT ISLE-AUX-COUDRES	BAT SAINT-SIMÉON
Demande de documentation	1 851	3 209	3 127	760
	Quoi faire	Indications routières	Quoi faire	Quoi faire
Attraits et activités	1 530	2 289	2 946	604
	Indications routières	Attraits et activités	Attraits et activités	Demande de documentation
Indications routières	1 461	1 606	2 201	451
	Demande de documentation	Quoi faire	Vélo	Indications routières
Parcs et autres sites naturels	678	1 395	1 702	398
	Hébergement	Randonnée pédestre/marche	Restauration	Hébergement
Quoi faire	652	1 317	1 059	225
	Restauration	Demande de documentation	Hébergement	Traversiers
Baleines	551	1 168	949	212
	Attraits et activités	Restauration	Indications routières	Randonnée pédestre/marche
Hébergement	514	1 010	897	185
	Parcs et autres sites naturels	Agrotourisme/Route des Saveurs	Randonnée pédestre/marche	Baleines
Agrotourisme/Route des Saveurs	476	747	715	155
	Randonnée pédestre/marche	Parcs et autres sites naturels	Demande de documentation	Restauration
Route du Fleuve/Route des Montagnes	446	422	563	114
	Baleines	Hébergement	Agrotourisme/Route des Saveurs	Parcs et autres sites naturels
Randonnée pédestre/marche	412	412	332	80
	Agrotourisme/Route des Saveurs	Magasinage/boutique	Observation nature/faune	Attraits et activités

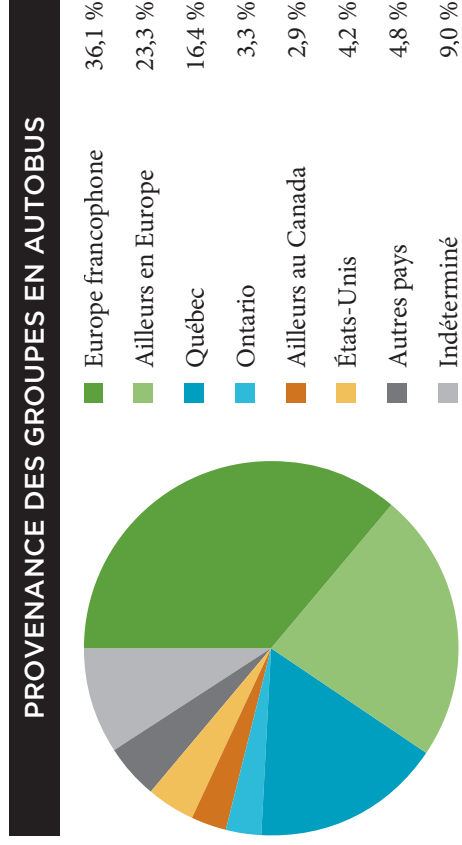
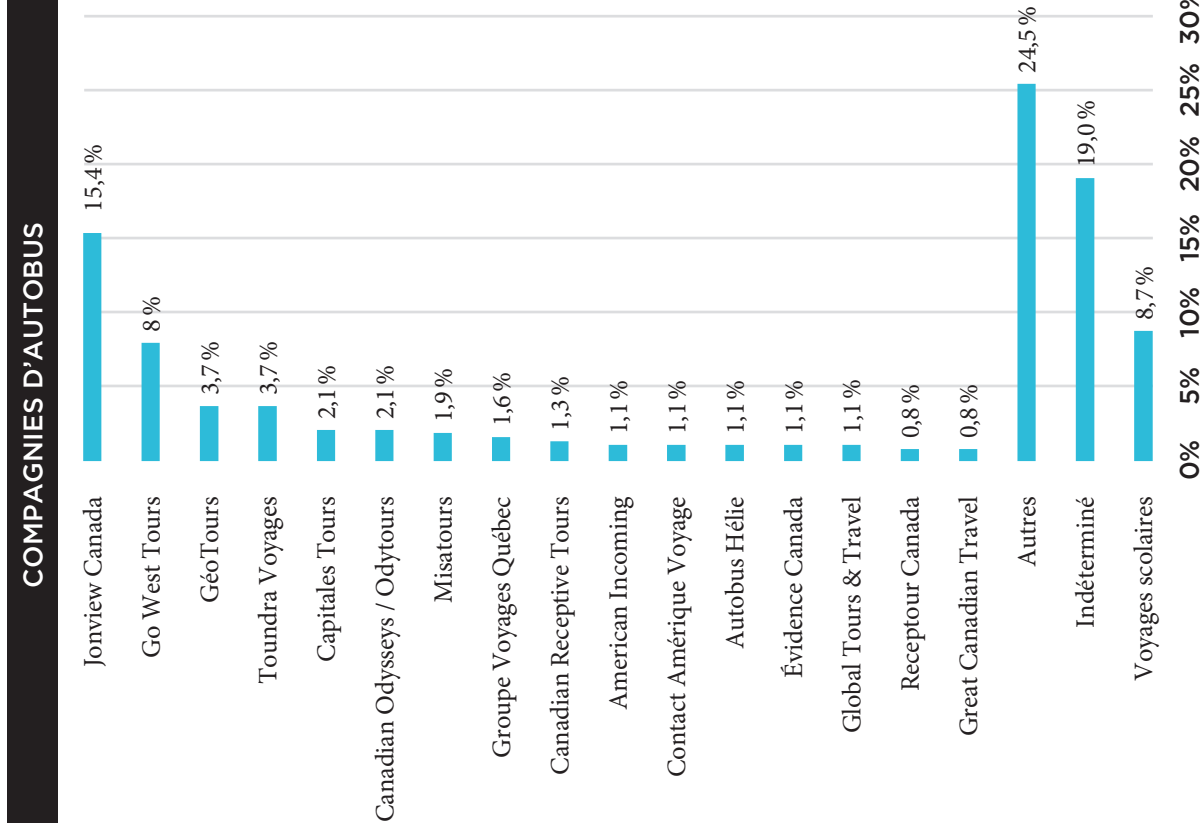
ANNEXE 2 : Provenance des visiteurs (cumulatif 2017 et 2016)





ANNEXE 3 : Informations sur les autobus pour l'année 2017

MOIS	NOMBRE D'AUTOBUS VISITANT LES BIT			
	CHARLEVOIX	LA MALBAIE	BAIE-ST-PAUL	CUMULATIF
JANVIER	0	0	0	0
FÉVRIER	0	0	0	0
MARS	2	0	0	2
AVRIL	3	0	0	3
MAI	30	5	8	43
JUIN	60	3	10	73
JUILLET	33	2	6	41
AOÛT	38	4	7	49
SEPTEMBRE	99	7	3	109
OCTOBRE	48	2	7	57
NOVEMBRE	0	0	0	0
DÉCEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	313	23	41	377



**ANNEXE 4 : Total des connexions Wifi dans les BIT**

MOIS	BIT CHARLEVOIX			BIT LA MALBAIE			BIT BAIE-SAINT-PAUL		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
JANVIER	6	5	0*	3	5	3	X	X	5
FÉVRIER	6	9	16	16	11	7	X	X	6
MARS	4	8	11	5	10	8	X	X	9
AVRIL	14	27	24	13	31	16	X	X	12
MAI	37	54	88	30	38	39	X	X	59
JUIN	56	151	205	91	67	113	X	X	120
JUILLET	218	335	528	139	157	286	X	X	882
AOÛT	262	456	633	160	201	407	X	X	933
SEPTEMBRE	65	161	315	95	76	148	X	86	335
OCTOBRE	49	75	213	72	29	100	X	50	365
NOVEMBRE	9	0*	50	5	8	26	X	8	310
DÉCEMBRE	8	0*	85	11	4	15	X	19	268
<b>TOTAL</b>	<b>734</b>	<b>1281</b>	<b>2168</b>	<b>640</b>	<b>637</b>	<b>1168</b>	<b>0</b>	<b>163</b>	<b>3304</b>

\* Problème d'enregistrement de la base de données, mais Wifi fonctionnel

ANNEXE 5 : Utilisation des bornes interactives en 2017 (nombre de sessions)

MOIS	BIT CHARLEVOIX		BIT LA MALBAIE		BIT BAIE-SAINT-PAUL				
	2015	2016	2017	2015	2016	2017			
JANVIER	54	20	98	21	25	479	35	19	20
FÉVRIER	57	X	78	23	X	501	13	X	32
MARS	64	86	103	35	541	562	15	126	26
AVRIL	95	118	115	37	625	419	28	129	31
MAI	193	174	185	58	647	613	52	245	43
JUIN	202	282	302	68	938	768	56	258	39
JUILLET	233	530	105	108	1071	90	106	303	0
AOÛT	263	566	181	90	940	81	93	213	59
SEPTEMBRE	170	299	178	69	594	36	66	26	60
OCTOBRE	110	148	113	52	504	31	34	34	42
NOVEMBRE	42	55	70	34	526	1	12	20	18
DÉCEMBRE	35	68	5	18	392	4	17	19	5
TOTAL	1518	2346	1533	613	6803	3585	527	1392	375

TOURISME  
**CHARLEVOIX**

**TOURISME CHARLEVOIX**

495, boul. De Comporté

La Malbaie QC G5A 3GA

418 665-4454 • 1 800 667-2276

[info@tourisme-charlevoix.com](mailto:info@tourisme-charlevoix.com)

[tourisme-charlevoix.com](http://tourisme-charlevoix.com)