

CHAIRE

**de tourisme
Transat**

ESG UQÀM

**Soutien, recherche et analyse dans le cadre de la révision du
programme de signalisation des routes et circuits touristiques**

**Volet 5 : Sommaire de l'évaluation du niveau de connaissance et de satisfac-
tion des routes touristiques du Québec par la clientèle touristique**

Réalisé pour Tourisme Québec et le ministère des Transports du Québec

Chaire de tourisme Transat

Mars 2013

MISE EN CONTEXTE

En 2012, Tourisme Québec et le ministère des Transports du Québec ont entrepris la révision du programme gouvernemental de signalisation des routes et des circuits touristiques, avec l'appui de la Chaire de tourisme Transat. L'une des étapes de ces travaux consistait à analyser différents aspects du programme afin de s'assurer qu'il répond adéquatement aux besoins de la clientèle touristique. Pour y parvenir, un sondage Web a été mené auprès de personnes ayant visité l'une de ces routes au cours des trois dernières années. Nous présentons ici les résultats de ce sondage, qui mesure les comportements touristiques et le niveau de satisfaction de cette clientèle.

MÉTHODOLOGIE¹

- L'échantillon, fourni par Tourisme Québec, est constitué de personnes ayant fait une demande d'information touristique à l'un des points de services de Tourisme Québec, par téléphone, lors d'une visite d'un bureau d'information touristique ou sur le site [Bonjour Québec.com](http://BonjourQuebec.com). Il est important de noter que l'échantillon n'est pas représentatif de la population touristique totale.
- La période de collecte de données s'est échelonnée du 26 septembre au 21 octobre 2012.
- Les répondants ayant rempli le questionnaire se voyaient offrir la possibilité de gagner un iPad d'une valeur de près de 900 \$.

A. Échantillon de départ	23 261
B. Courriels désabonnés de SurveyMonkey	524
C. Courriels invalides	318
D. Répondants non éligibles (pas fait de séjour au Québec au cours des 3 dernières années)	505
E. Échantillon valide (A - (B + C))	21 914
F. N'ont pas répondu	17 714
G. Questionnaires répondus partiellement/rejetés	1 638
H. Questionnaires remplis	3 909
Taux de réponse (H/E)	17,8 %
Marge d'erreur = ±1,6 % avec un seuil de confiance de 95 %	

¹ Note : Les questions pour lesquelles plusieurs mentions étaient possibles ont pu engendrer des totaux plus grands que 100 %.

- Au total, 3 909 personnes ont dûment rempli le questionnaire. Parmi ces répondants, 3 390 personnes ont parcouru une route signalisée au cours des 3 dernières années. De ce nombre, 447 répondants n'ont pas pu préciser le nom de la route et ont donc été rejetés de l'échantillon. L'information relative aux routes a donc été recueillie auprès de **2 943 personnes**.

FAITS SAILLANTS

Profil des répondants qui ont fréquenté une route

- Parmi les visiteurs des routes, le groupe d'âge des 45 à 64 ans est nettement surreprésenté (57 %), si l'on se fie à la proportion de ce groupe d'âge dans la population québécoise (37 %).
- Les deux tiers (66 %) des visiteurs sont Québécois, alors que 11 % proviennent du reste du Canada, la même proportion de la France, 5 % des États-Unis et 7 % d'un autre pays. La provenance des visiteurs des routes est légèrement différente de celle des touristes d'agrément du Québec. Elle est constituée d'un peu moins de Québécois (66 % par rapport à 70 %), de Canadiens des autres provinces (11 % par rapport à 16 %) et d'Américains (5 % par rapport à 9 %), mais de beaucoup plus de Français et de touristes d'autres pays (18 % par rapport à 4 %)².
- Un peu plus du quart (27 %) déclarent un revenu familial annuel supérieur à 100 000 \$, et 56 % des visiteurs ont terminé des études universitaires.

Comportement de voyage des visiteurs de la route

- Le groupe de voyage est constitué en moyenne de 2,3 adultes et de 0,7 enfant, pour un total de 3 personnes.
- La très grande majorité a eu recours à une forme d'hébergement commercial au cours du voyage, 50 % ayant séjourné dans un hôtel, une auberge ou un motel, 17 % dans un camping, une même proportion (17 %) dans un gîte et 9 % dans un chalet ou un condo loué.

² Source : Tourisme Québec, Le tourisme au Québec en bref – 2010. 2011, p. 6.

- Dans le cadre de la visite de la route, les répondants ont effectué un séjour de 5,6 nuitées, ce qui est nettement supérieur à la moyenne des touristes d'agrément du Québec, qui est de 3,4 nuitées. Plus d'une personne sur quatre (27 %) a effectué un séjour de 7 nuitées ou plus. Parmi les répondants hors Québec, les visiteurs des routes ont passé 9,6 nuitées au Québec.
- Trois activités sont particulièrement populaires auprès des personnes qui ont fréquenté une route, soit : la visite de parcs naturels ou la randonnée (59 %), les attractions de divertissement (43 %) ainsi que la visite de musées, de zoos et les activités autochtones (37 %).

Dépenses dans le cadre du séjour

- Les visiteurs ont dépensé en moyenne 1 842 \$ pour leur séjour et pour leur groupe. Les dépenses les plus importantes concernent l'hébergement (591 \$), l'alimentation (376 \$) et le transport dans sa portion québécoise (323 \$).
- Les routes éloignées de Montréal sont associées à des dépenses plus élevées : les routes des Rivières, de la Nouvelle-France, du Fjord et des Baleines ont généré des dépenses de 2 200 \$ ou plus. À l'inverse, les dépenses pour les routes situées à proximité de Montréal sont plus faibles, ce qui est normal, puisqu'elles sont davantage empruntées par les Québécois et génèrent moins de nuitées qu'en moyenne.
- Les Québécois ont dépensé en moyenne 341 \$ pour leur séjour, les Canadiens 576 \$, les Américains 721 \$, les Français 1 746 \$ et les résidents des autres pays 1 808 \$. Le niveau de dépenses est par ailleurs nettement supérieur à celui observé dans l'ensemble des touristes d'agrément en voyage au Québec, selon les données de Statistique Canada : 285 \$ pour les Québécois, 362 \$ pour les Canadiens, 626 \$ pour les voyageurs américains et 1 065 \$ pour les touristes d'outre-mer.
- Enfin, les visiteurs attribuent en moyenne 52 % de leurs dépenses à la visite de la route, ce qui équivaut à 958 \$. Le quart des répondants estiment avoir consacré 100 % de leurs dépenses à la visite de la route.

Notoriété des routes

- Les trois quarts des répondants ont pu nommer spontanément au moins une route touristique signalisée.
- Les routes les plus connues sont le Chemin du Roy (1 064 mentions), la Route des Vins (553), la Route des Navigateurs (475), la Route des Baleines (374) et la Route du Fleuve (236). Ces routes sont également parmi les plus anciennes à avoir été signalisées.

- Les autres routes ont été nommées, mais ont recueilli chacune moins de 10 % des mentions.
- Les routes sont plus connues des Québécois, mais le sont presque autant par les Français et les autres touristes d'outre-mer. Les routes sont moins connues de la part des Canadiens des autres provinces et des Américains.

Routes fréquentées, première visite de cette route et visite d'une autre route

- Les trois routes les plus fréquentées sont le Chemin du Roy (17 %), la Route des Navigateurs (15 %) et la Route du Fleuve (11 %).
- Six personnes sur dix (61 %) avaient déjà visité la route. Ce pourcentage est élevé en raison de la forte proportion de Québécois parmi la clientèle des routes touristiques. Plus les touristes viennent de loin, plus ils sont nombreux à parcourir la route pour la première fois.
- Une personne sur deux (51 %) a visité une autre route au cours du même voyage. Les trois quarts des Français et des autres touristes d'outre-mer ont visité au moins deux routes au cours de leur séjour, qui est d'ailleurs plus long que celui des touristes des autres provenances.

Route comme principale raison du voyage, proportion de route visitée et temps passé sur la route

- Pour près d'une personne sur trois (29 %), la visite de la route était la principale raison de leur séjour. Les routes qui exercent un pouvoir d'attraction plus élevé que la moyenne sont la Route des Vins (49 % comme principale raison du voyage), la Route des Baleines (46 %), la Route du Fleuve (36 %) et la Route des Montagnes (36 %).
- Plus de quatre personnes sur dix (42 %) ont parcouru la route dans sa totalité. Trois routes, toutes d'une distance de moins de 100 km, se démarquent à cet égard : la Route du Fleuve (63 %), la Route des Frontières (56 %) et la Route de la Nouvelle-France (55 %). Les routes situées à proximité de Montréal ont tendance à être moins souvent parcourues dans leur totalité.
- Plus de la moitié des touristes ont passé plus d'une journée sur la route : le quart (22 %) y a passé deux jours, 17 % trois ou quatre jours, 7 % de quatre à six jours et 5 % plus de six jours.
- Les deux routes fréquentées le plus longtemps, soit la Route des Navigateurs et la Route des Baleines, sont également les plus longues, avec respectivement 470 km et 880 km.
- Les routes situées à proximité de Montréal sont également celles qui produisent les séjours les plus courts, attirant vraisemblablement de nombreux excursionnistes de la métropole.

Motivations à visiter une route (plusieurs mentions possibles)

- Les répondants sont cohérents : la principale raison qu'ils évoquent pour fréquenter une route est de retrouver de beaux paysages (70 %), tout comme ils placent cet aspect en haut de la liste des critères d'importance. Cette raison ressort en premier lieu pour 14 des 15 routes. Le tiers des répondants visitent une route pour découvrir une nouvelle région, 26 % les produits du terroir, et 23 % la culture locale, l'artisanat et le patrimoine.

Sources d'information utilisées pour la route

- Deux sources d'information sont principalement utilisées pour s'inspirer ou planifier la visite de la route, soit Internet (54 %) et les brochures, dépliants et guides de voyage (52 %). Ces derniers outils demeurent donc forts pertinents.
- Quatre personnes sur dix (41 %) se sont tournées vers les offices de tourisme ou les bureaux d'information touristique, ce qui représente un pourcentage tout de même plus élevé que pour une planification habituelle.
- Les répondants ont principalement consulté trois types de sites Web pour s'inspirer ou planifier la visite de la route : [Bonjour Québec.com](http://BonjourQuebec.com) (BQC) (49 %), des moteurs de recherche généraux (42 %) et des sites d'établissements d'hébergement (41 %). Toutefois, le résultat obtenu pour BQC est susceptible d'être surestimé, car l'échantillon des répondants a été constitué en grande partie par des visiteurs de ce site.
- Les répondants consultent par ailleurs Internet avant tout pour trouver des cartes localisant la route, les attraits et les services (71 %), les attraits, activités, événements et commerces le long de la route (52 %) ou les établissements d'hébergement (45 %).

Intérêt à accéder à de l'information touristique à partir d'un téléphone mobile ou d'une tablette électronique

- Deux technologies suscitent un certain intérêt, soit la possibilité d'accéder à de l'information touristique à partir d'un téléphone mobile ou d'une tablette électronique (66 %), et de télécharger des applications servant à consulter des informations audio, vidéo ou géoréférences (63 %).

Bornes d'information et panneaux d'interprétation le long du parcours

- Plus de la moitié des visiteurs (55 %) ont remarqué des bornes d'information ou des panneaux d'interprétation le long de leur parcours.
- La grande majorité de ceux qui remarquent ces panneaux les jugent très (41 %) ou assez utiles (52 %).

Satisfaction à l'égard de différents attributs de la route

- Sur les 13 aspects mesurés, 10 ont été jugés très ou assez satisfaisants par au moins 90 % des répondants. La beauté des paysages fait quant à elle presque l'unanimité, 99 % des répondants s'en montrant satisfaits. Il s'agit d'une bonne nouvelle, car c'est l'aspect auquel les gens attachent le plus d'importance.
- Les répondants accordent également une excellente note à l'expérience globale, 97 % s'en montrant satisfaits.
- On devrait porter une certaine attention, par ailleurs, à la présence d'activités et d'animations tout au long de la route (79 %), à la qualité du réseau routier emprunté (79 %) et au nombre de haltes routières ou de belvédères (74 %), qui sont jugés un peu plus sévèrement.

Autres facteurs d'appréciation de la route

- L'avis des voyageurs est sans équivoque : les routes remplissent bien leur rôle, puisque 91 % croient qu'elles méritent d'être signalisées comme route touristique. La plupart des routes recueillent un pourcentage avoisinant les 90 %.
- Plus de trois visiteurs sur quatre (77 %) recommanderaient certainement la route à des amis ou des parents, alors que 22 % le feraient probablement, pour un total de 99 %, ce qui confirme l'expérience très positive vécue par les visiteurs.
- La clientèle souhaite revivre ce genre d'expérience : 84 % des répondants croient qu'il est très ou assez probable qu'ils visiteront à nouveau cette route ou une autre route touristique au cours des trois prochaines années. Plus de la moitié des personnes interrogées affirment qu'il est très probable (53 %) qu'elles visiteront à nouveau cette route ou une autre route au cours des trois prochaines années, et 31 % probablement.

Suggestions d'amélioration à la route

- Sur les 2 943 personnes qui ont fréquenté une route touristique, assez peu ont suggéré des améliorations à y apporter, ce qui représente en soi une bonne nouvelle.
- Quatre suggestions recueillent le plus de mentions, dont une en particulier, le repavage des routes (271 mentions). D'ailleurs, il s'agit de celle qui ressort en premier pour 12 routes sur 15.
- L'augmentation du nombre de haltes routières avec toilettes et eau potable (147 mentions), du nombre de points de vue pour la photo et la nature (130 mentions) et l'amélioration de la signalisation (105 mentions) sont également mentionnées par plus de 100 répondants.

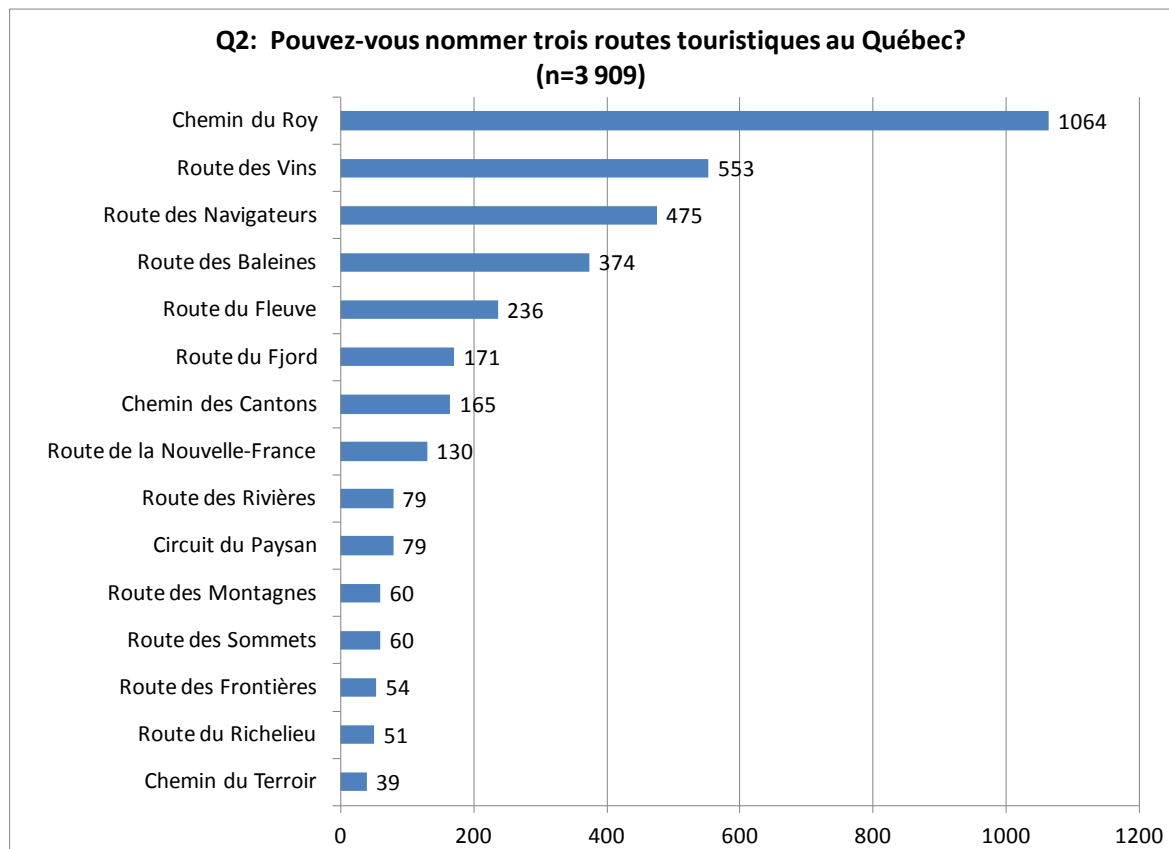
Raisons pour ne pas avoir visité une route touristique signalisée (personnes n'ayant pas fréquenté de routes touristiques)

- Deux raisons sont principalement évoquées pour ne pas avoir emprunté une route signalisée : le manque de temps (40 %) et le fait de ne pas avoir vu d'information à propos de ces routes (38 %).
- Les touristes en provenance de l'étranger affirment en plus grand nombre avoir eu moins accès à l'information nécessaire pour planifier leur visite d'une route.
- Il est intéressant de constater que c'est rarement en raison d'un manque d'intérêt que les touristes en voyage au Québec ne fréquentent aucune route.

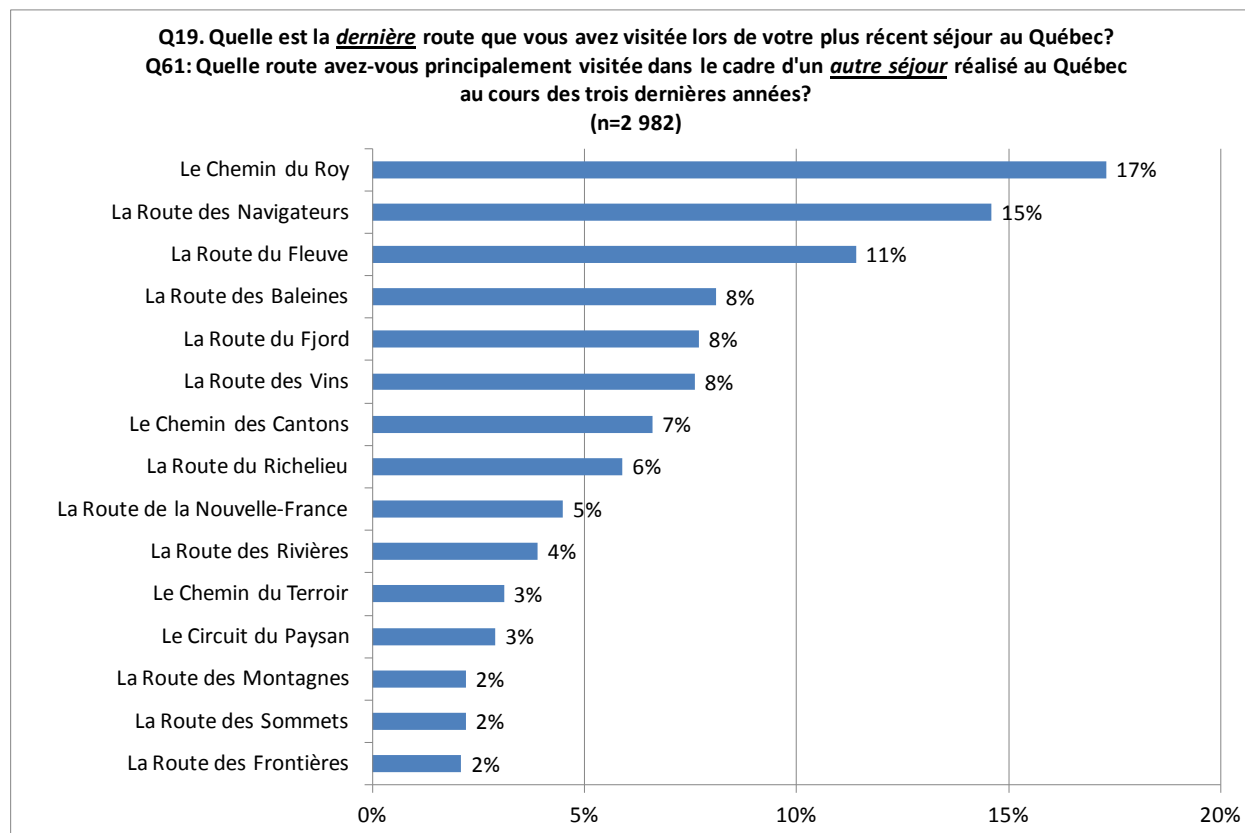
GRAPHIQUES RÉCAPITULATIFS

Cette section regroupe quelques graphiques qui illustrent des faits saillants mentionnés précédemment, selon différents thèmes.

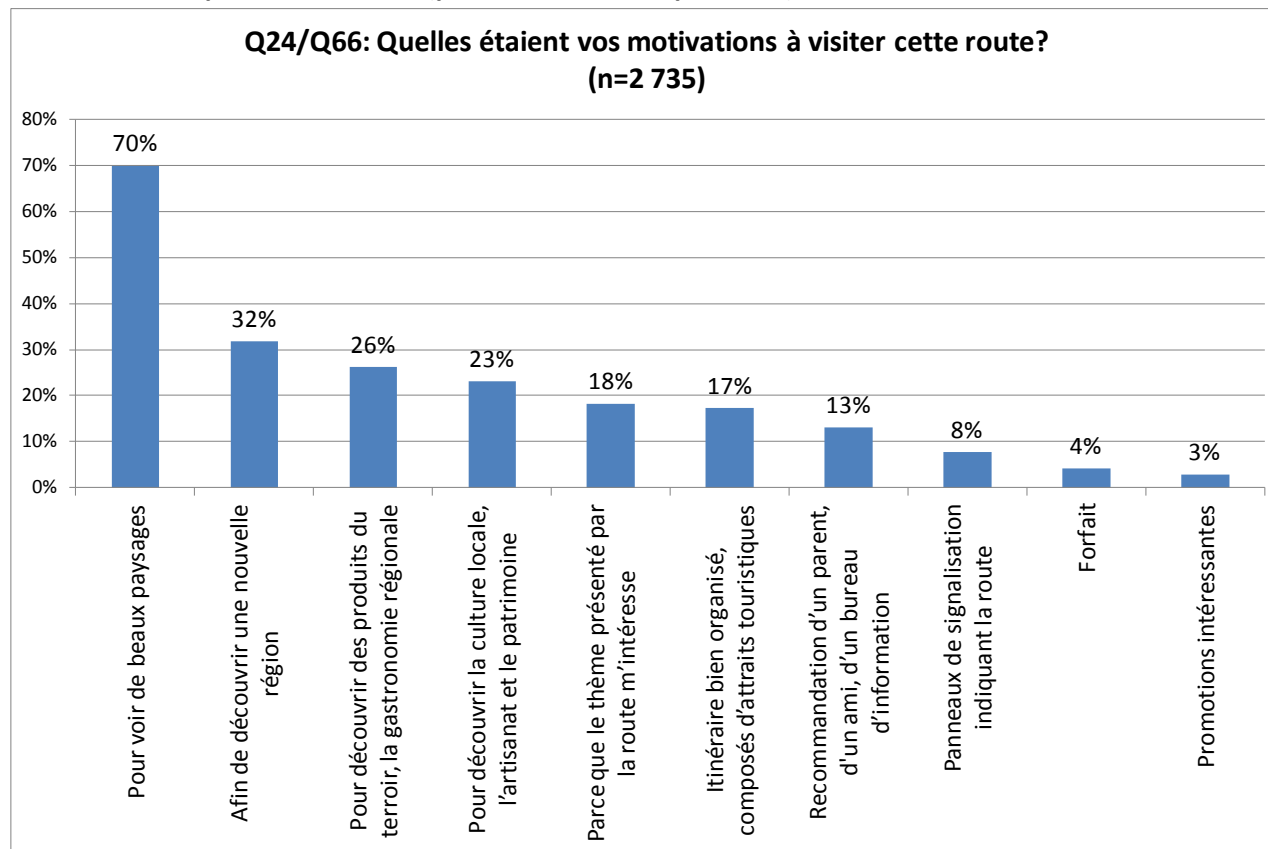
1. Notoriété spontanée des routes touristiques



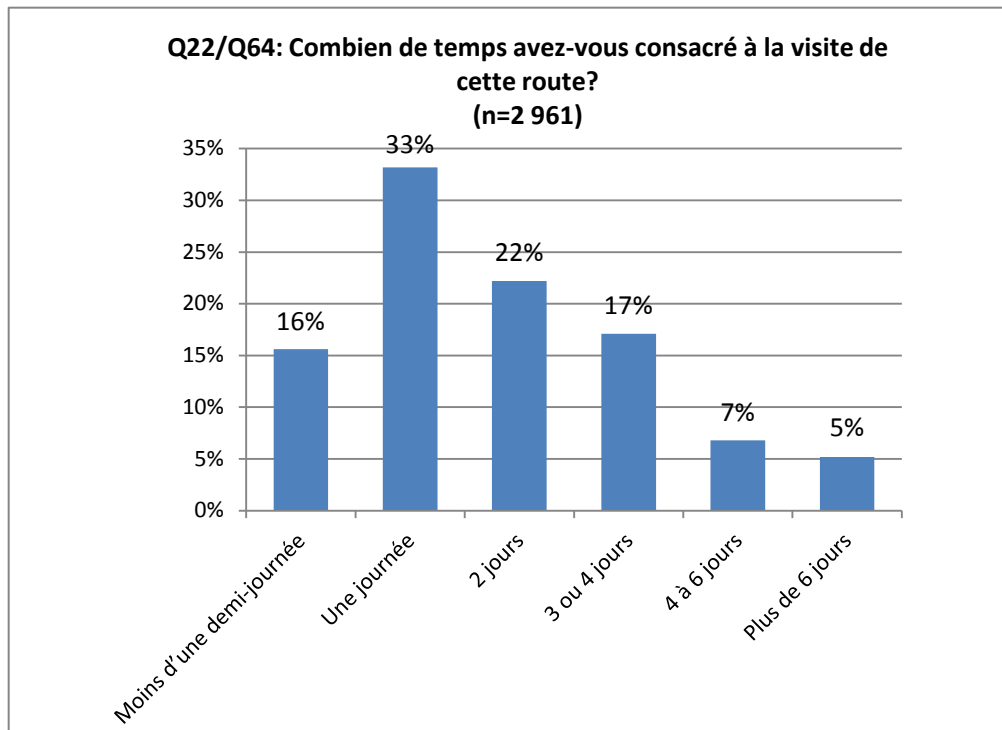
2. Routes fréquentées



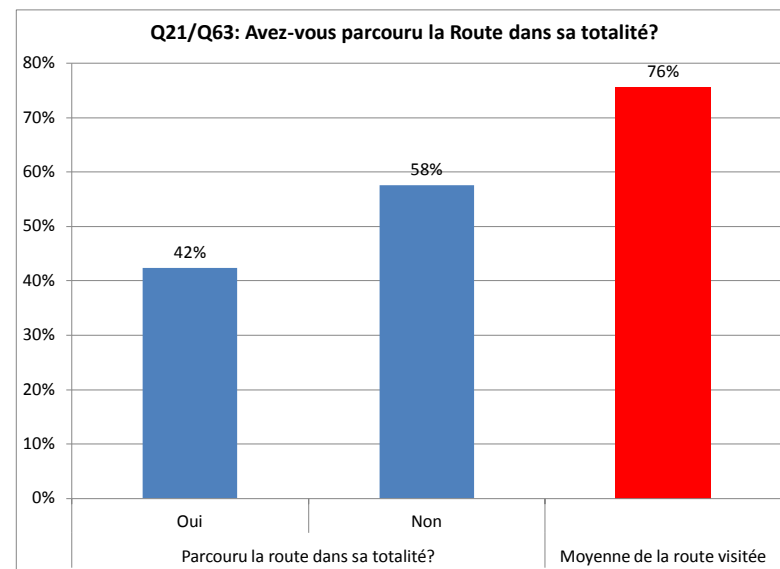
3. Motivations à fréquenter une route (plusieurs mentions possibles)



4. Temps passé sur la route

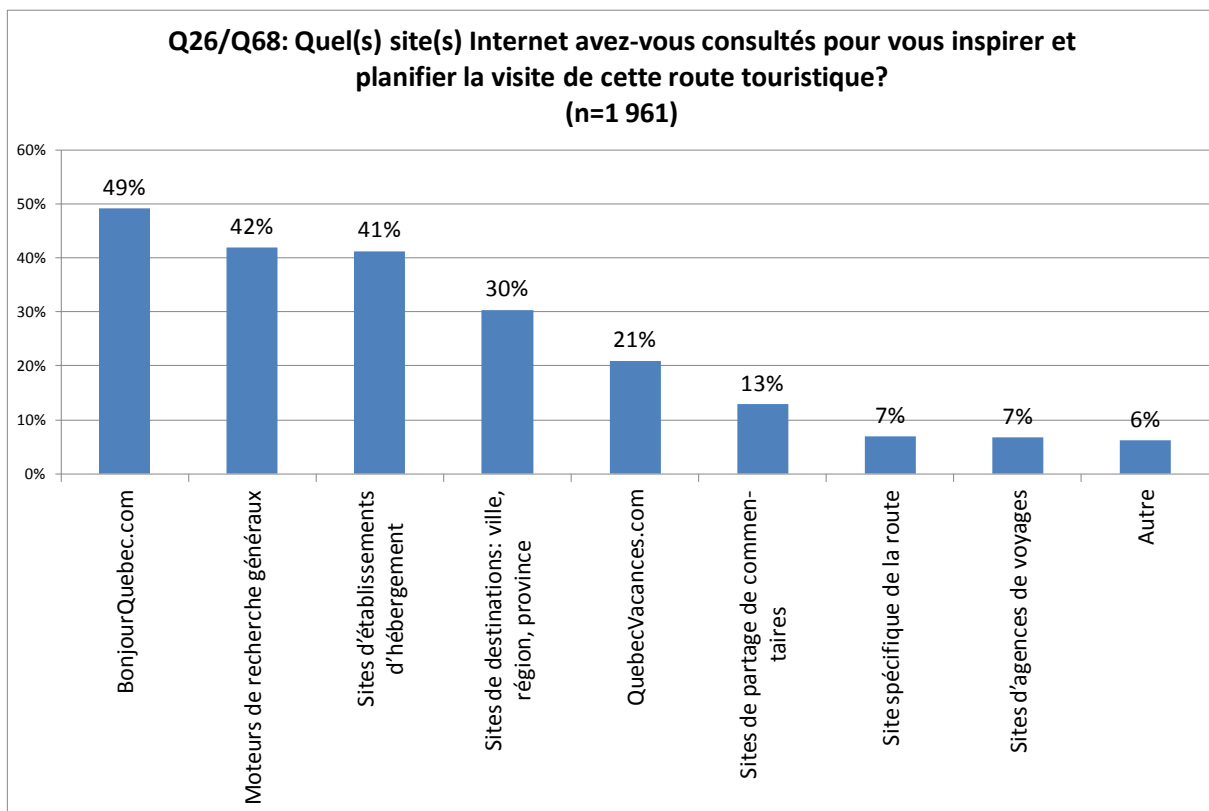


5. Distance parcourue sur la route



6.

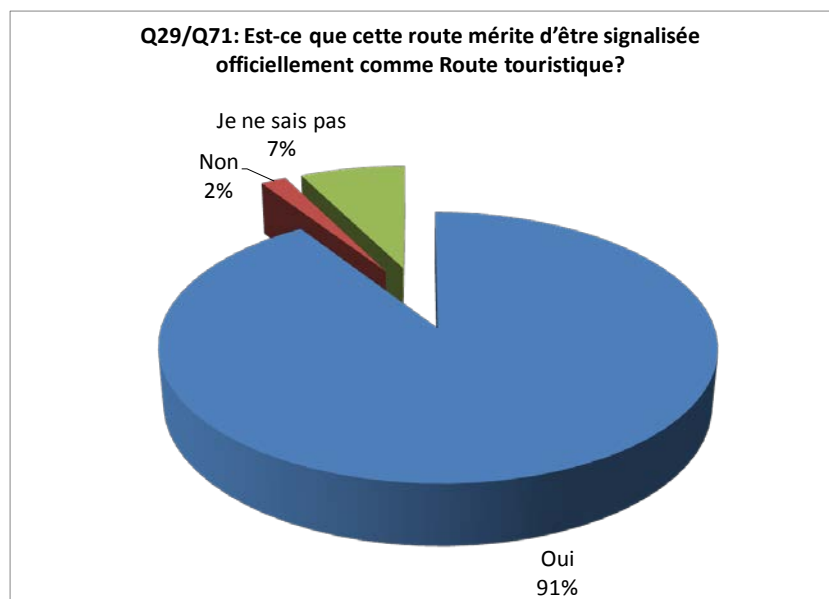
Types d'informations recherchées sur Internet³



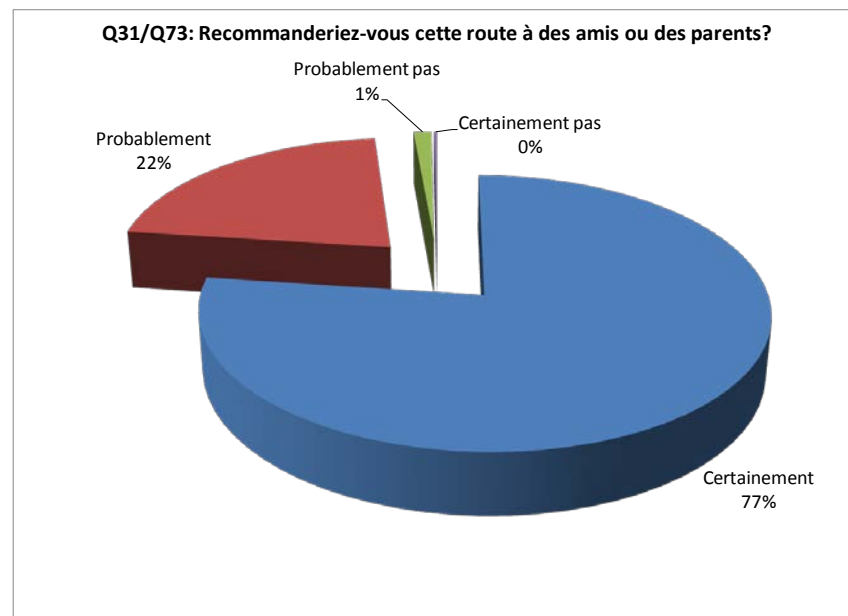
³ Le résultat obtenu pour BQC est susceptible d'être surestimé car l'échantillon des répondants a été constitué en grande partie par des visiteurs de ce site.

7. Niveau de satisfaction des routes :

7.1 Mérite du titre de route touristique



7.2 Recommandation

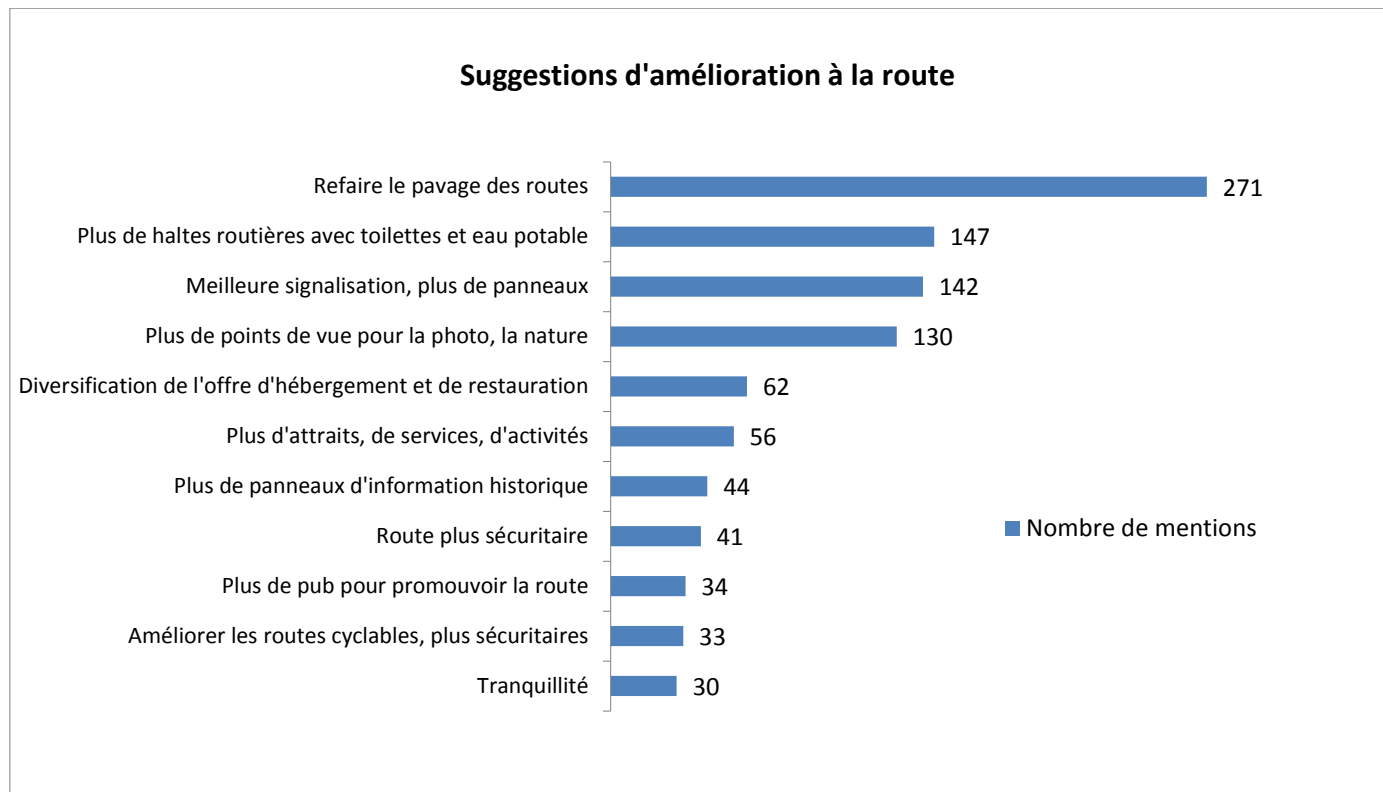


7.3 Satisfaction à l'égard de différents attributs de la route

Q28/Q70 : Indiquez votre niveau de satisfaction à l'égard de cette route en ce qui a trait à...

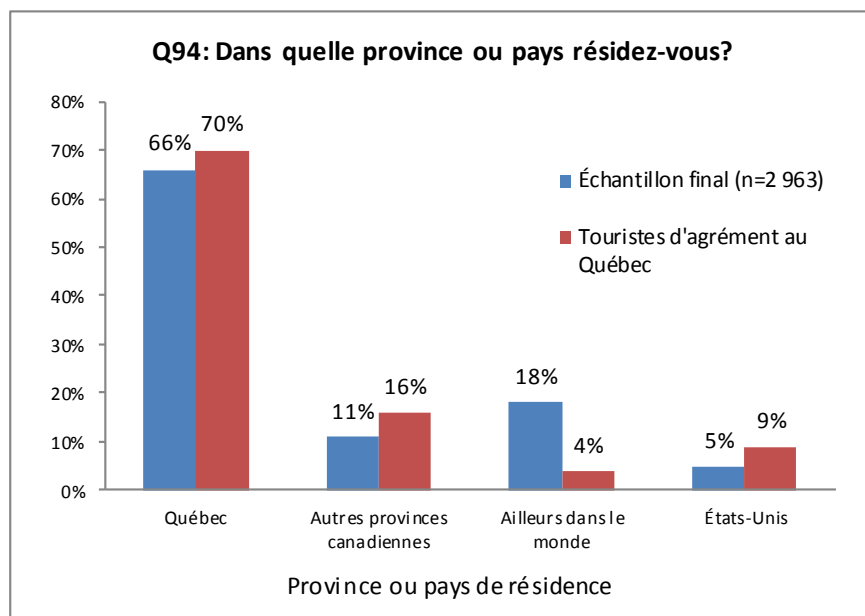
	Très satisfait	Assez satisfait	Très + Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Moyenne /4
La beauté des paysages	78 %	21 %	99 %	1 %	0 %	3,8
La longueur du trajet	49 %	50 %	99 %	1 %	0 %	3,5
La tranquillité des lieux, le niveau d'achalandage de la route	46 %	50 %	96 %	4 %	0 %	3,4
Les outils d'information disponibles	43 %	51 %	94 %	6 %	1 %	3,4
L'expérience globale	44 %	53 %	97 %	3 %	0 %	3,4
La qualité et la diversité des attraits touristiques situés le long de la route	36 %	58 %	94 %	6 %	0 %	3,3
La qualité de la signalisation, la facilité à repérer les panneaux	37 %	54 %	91 %	8 %	2 %	3,3
Le nombre d'établissements d'hébergement et de restauration	32 %	59 %	91 %	8 %	1 %	3,2
Le nombre d'attraits ou la répartition des attraits le long de la route	30 %	61 %	91 %	9 %	0 %	3,2
Les abords de route	29 %	61 %	89 %	10 %	1 %	3,2
La présence d'activités et d'animations tout au long de la route	21 %	59 %	79 %	19 %	2 %	3,0
La qualité du réseau routier emprunté	23 %	56 %	79 %	18 %	4 %	3,0
Le nombre de haltes routières ou de belvédères le long de la route	22 %	52 %	74 %	23 %	3 %	2,9

7.4 Suggestions d'amélioration à la route (suggestions spontanées)

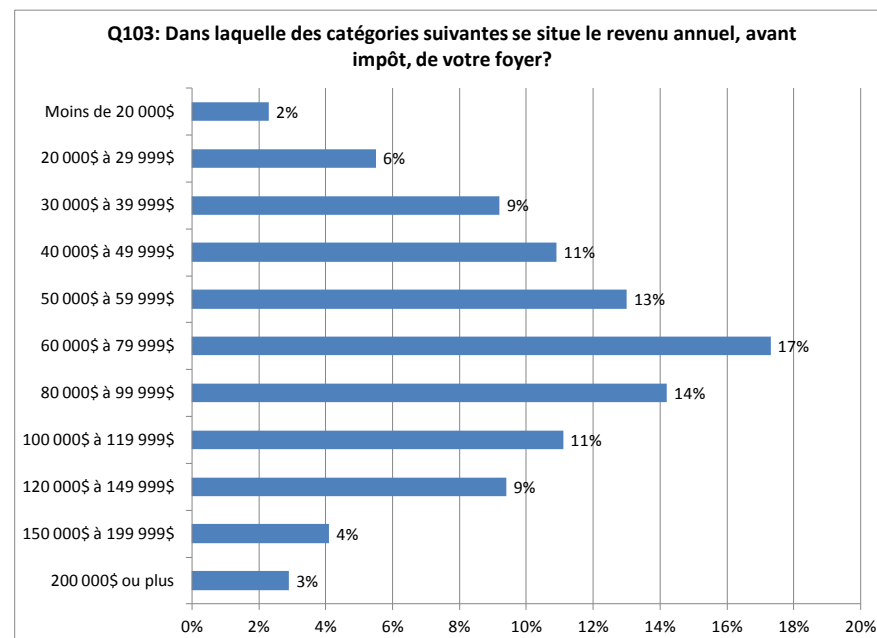


8. Profil de la clientèle des routes

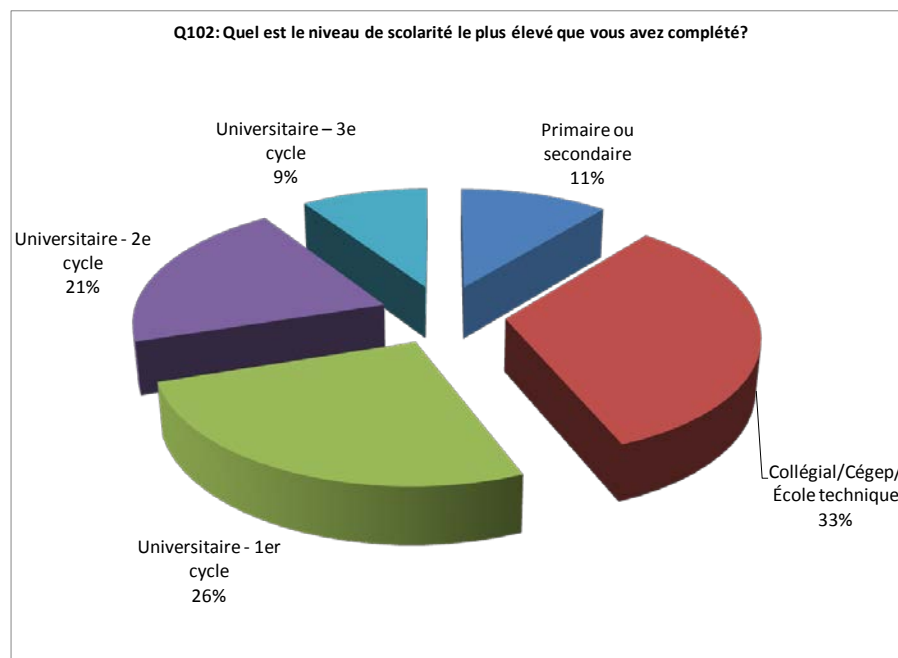
8.1 : Provenance des visiteurs



8.2 : Revenu annuel du foyer

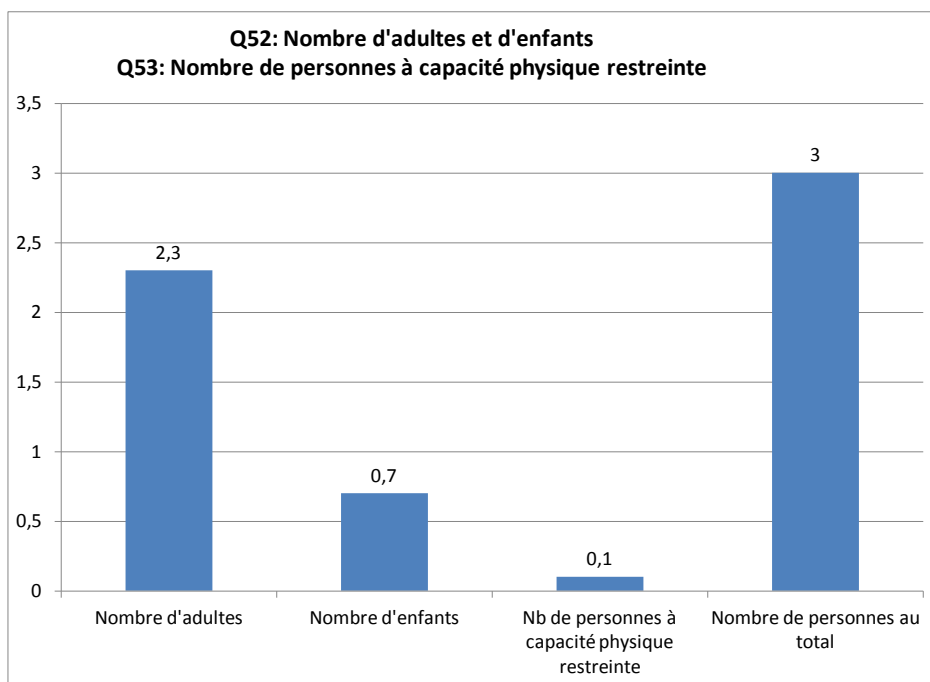


8.3 : Niveau de scolarité des répondants qui ont visité une route

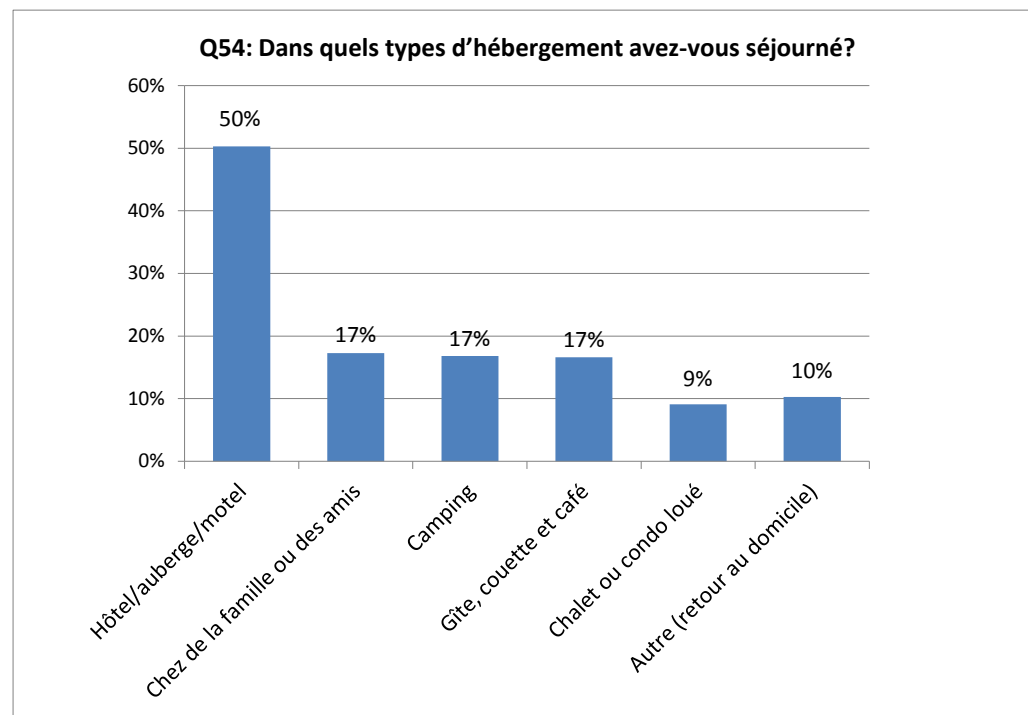


9. Comportement de voyage de la clientèle des routes

9.1 : Nombre de personnes faisant partie du voyage



9.2 : Type d'hébergement (plusieurs mentions possibles)



9.3 : Dépenses globales du séjour selon la provenance

Q56: Pour ce voyage, quel a été le montant total des dépenses effectuées au Québec par vous et par toutes les personnes de votre groupe de voyage ? Q58: Plus précisément, combien votre groupe a-t-il dépensé pour ...										
	Hébergement	Transport au Québec	Restaurant, épicerie, aliments et boissons	Magasinage	Loisirs et divertissements	Autres dépenses	Montant total des dépenses effectuées au Québec	Dépenses Excursionnistes ⁴	Dépenses Touristes/nuitée	Dépenses/séjour/Personne
Ensemble (n=2576)	591 \$	323 \$	376 \$	198 \$	187 \$	167 \$	1 842 \$	150 \$	329 \$	614 \$
Québec (n=1747)	334 \$	156 \$	234 \$	93 \$	119 \$	84 \$	1 022 \$	142 \$	284 \$	341 \$
Autre province (n=294)	565 \$	235 \$	355 \$	214 \$	172 \$	130 \$	1 670 \$	-	371 \$	576 \$
États-Unis (n=122)	737 \$	226 \$	427 \$	198 \$	131 \$	228 \$	1 947 \$	-	389 \$	721 \$
France (n=243)	1 723 \$	1 178 \$	1 082 \$	611 \$	511 \$	658 \$	5 763 \$	-	395 \$	1 746 \$
Ailleurs dans le monde (n=170)	1 813 \$	1 220 \$	1 089 \$	549 \$	430 \$	503 \$	5 604 \$	-	418 \$	1 808 \$

Provenances	Dépenses moyennes par séjour et par personne	
	Clientèle des routes	Touristes d'agrément du Québec*
Québec	341 \$	285 \$
Autres provinces canadiennes	576 \$	362 \$
États-Unis	721 \$	626 \$
Autres pays	1 777 \$ (moyenne France + autres pays)	1 065 \$

*Source : Tourisme Québec, le tourisme en bref – 2010. 2011, p.

⁴ Lorsqu'un tiret (-) apparaît, c'est qu'il n'y a pas assez de répondants pour que la donnée soit significative.