

PAR COURRIEL

Québec, le 26 janvier 2024



**Objet : Suivi de votre demande d'accès aux documents – N/Réf. : M39996**

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès à l'information et aux documents reçue le 18 décembre 2023, visant à obtenir:

«

a. *Depuis les 20 dernières années, toutes les études et autres documents d'évaluation de fréquentation de chaque centre Infotouriste (ceux qui existent encore ainsi que ceux qui ont été fermés, le cas échéant).*

b. *Depuis les 5 dernières années, et pour la période la plus récente :*

*Les tableaux de bord mensuels pour le service téléphonique, incluant entre autres :*

- i. *Le nombre d'appels reçus, abandonnés, rejetés et pris en charge par une ou un préposé*
- ii. *Le délai d'attente;*
- iii. *Le pourcentage des appels pris en charge en moins de cinq minutes.*

c. *Depuis les 5 dernières années, et pour la période la plus récente :*

*Les tableaux de bord mensuels pour les services en ligne, incluant entre autres :*

- i. *Le nombre de communications amorcées par un usager sur le site web;*
- ii. *Le temps moyen pour obtenir une première réponse de la part d'un préposé aux renseignements (et non pas une réponse automatisée).*
- iii. *Le temps moyen pour « conclure » une demande amorcée par un usager.*

...2

- d. *Tout document en lien avec la fermeture annoncée en 2015.*
- e. *Le plan de réouverture et de services offerts pour le CIT de Montréal (Peel). »*

Au terme de nos recherches, nous vous informons que le ministère du Tourisme détient certains documents répondant aux renseignements recherchés. Vous trouverez ceux-ci en pièce jointe.

En vertu de l'article 34, des documents ne peuvent vous être transmis, puisqu'il s'agissait de communications dédiées à la ministre du Tourisme. Aussi, en vertu des articles 53 et 54, les renseignements personnels contenus dans les documents ne peuvent vous être transmis.

Concernant le point "a)" de votre demande, il est possible que des divergences subsistent entre les documents transmis en raison des méthodes de calcul différentes utilisées.

Par ailleurs, en suivi des points "b)" et "c)" de votre demande, les tableaux de bord de nos équipes ne recensent pas :

- le délai d'attente
- le temps moyens pour obtenu une première réponse de la part d'un préposé aux renseignements
- le temps moyen pour « conclure » une demande amorcée par un usager

Aussi, ces tableaux de bord présentent l'information de façon trimestrielle et non mensuelle. Les autres informations demandées vous sont rendues disponibles.

En lien avec le point e), nous avons le regret de vous informer qu'aucun « plan de réouverture et de services offerts pour le CIT de Montréal (Peel) » n'a encore été réalisé. Il s'agit d'une des mesures prévues à notre Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026, disponible à l'adresse suivante :

[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL-plan-action-bonjour-accueil\\_2023-2026.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/tourisme/publications-adm/plan-action/PL-plan-action-bonjour-accueil_2023-2026.pdf)

En terminant, sachez qu'il vous est possible de demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la décision qui vous est communiquée par la présente. Vous trouverez ci-annexé une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Le responsable de l'accès aux documents par intérim,

Frédéric Desjardins  
FD/gv

p.j. Avis de recours

a)

- Statistiques CIT 2001 à 2017
- 2010-2011-2012
- Achalandage des centres Infotouriste 2010-2013
- CIT\_Achalandage\_par\_region\_Année civile 2010-2017
- Actes et achalandage des 4CIT annuels 2013-2014 VJM
- Achalandage Dégelis - Projet Pilote
- 06\_Nb actes par CIT\_avril à mars 2020
- 8\_nb actes par cit\_avril a mart
- 01\_Nb actes par CIT\_avril 2021 à mars 2022
- Achalandages CIT
- CIT\_Nb visiteurs
- M19780 Annexe A

b) et c)

- Suivi DSC\_2019-2020
- Suivi DSC\_2020-2021
- Suivi DSC\_2021-2022
- Rapport\_DSC 1er trimestre 22-23
- Rapport\_DSC 2e trimestre 22-23
- Rapport\_DSC 3e trimestre 22-23
- Rapport\_DSC 4e trimestre 22-23
- DSC - DAT 1er trimestre 2023-2024
- DSC 2e trimestre 2023-2024

d)

- Note fermeture Lacolle Stanstead 2014
- Echeancier detaille fermeture CIT Lacolle et Stanstead\_2015-04-01
- LettreATR\_Lacolle-Stanstead
- LettrePART\_Lacolle-Stanstead
- Lettre SMA MTO a SMA MTQ\_Fermeture CIT Lacolle et Stanstead\_2015-03-12
- Scénarios CIT 2015

---

**Article 34**

Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (chapitre E-18), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

1982, c. 30, a. 34; 1982, c. 62, a. 143; 1983, c. 55, a. 132; 1984, c. 47, a. 1.

**Article 53**

Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;  
2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8

**Article 54**

Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

## AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

### RÉVISION

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

#### QUÉBEC

Bureau 2.36  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741  
Télé : (418) 529-3102

#### MONTRÉAL

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : (514) 873-4196  
Télé : (514) 844-6170

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

## Réseau d'accueil du ministère du Tourisme

## Statistiques d'achalandage

2001 à 2017

Centres Infotouristes	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs	actes	visiteurs
Montréal	151 299	431 202	153 215	436 663	124 453	354 691	117 545	335 003	127 633	363 754	120 901	344 568	105 438	300 498	97 029	276 533	79 435	226 390
Québec	101 743	289 968	94 181	268 416	91 203	259 929	76 585	218 267	88 426	252 014	86 105	245 399	86 815	247 423	111 952	319 063	106 170	302 585
Dégelis	14 637	41 715	16 276	46 387	16 139	45 996	15 280	43 548	14 101	40 188	11 346	32 336	11 863	33 810	10 626	30 284	10 987	31 313
Lacolle*	20 010	57 029	17 989	51 269	12 668	36 104	10 826	30 854	10 338	29 463	10363	29 535	11 913	33 952	12 797	36 471	12 445	35 468
Rigaud	29 258	83 385	30 449	86 780	24 728	70 475	20 748	59 132	20 901	59 568	20 029	57 083	22 214	63 310	20 427	58 217	20 218	57 621
Rivière-Beaudette	49 702	141 651	43 413	123 727	37 208	106 043	34726	98 969	38 132	108 676	36 808	104 903	36 495	104 011	34 161	97 359	14 829	42 263
Stanstead*	10 620	30 267	11 633	33 154	7 378	21 027	7 412	21 124	6 815	19 423	5 899	16 812	5 503	15 684	4 575	13 039	4 802	13 686
<b>Total Réseau</b>	<b>377 269</b>	<b>1 075 217</b>	<b>367 156</b>	<b>1 046 395</b>	<b>313 777</b>	<b>894 264</b>	<b>283 122</b>	<b>806 898</b>	<b>306 346</b>	<b>873 086</b>	<b>291 451</b>	<b>830 635</b>	<b>280 241</b>	<b>798 687</b>	<b>291 567</b>	<b>830 966</b>	<b>248 886</b>	<b>709 325</b>

## Réseau d'accueil du ministère du Tourisme

## Statistiques d'achalandage

2001 à 2017

Centres Infotouristes	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	actes	visiteurs														
Montréal	82 752	235 843	78 236	222 973	71 684	204 299	71 927	204 992	80 703	230 004	74 568	212 519	71 408	203 513	63 033	179 644
Québec	106 749	304 235	105 087	299 498	104 740	298 509	116 797	332 871	108 782	310 029	101 921	290 475	110 226	314 144	107 566	306 563
Dégelis	10 252	29 218	9 095	25 921	9 482	27 024	8 934	25 462	6 647	18 944	7 843	22 353	6 782	19 329	9 443	26 913
Lacolle*	10 111	28 816	7 948	22 652	6 072	17 305	6 354	18 109	6 361	18 129						
Rigaud	15 809	45 056	17 250	49 163	15 248	43 457	16 096	45 874	16 258	46 335	14 976	42 682	16 629	47 393	16 949	48 305
Rivière-Beaudette	22 128	63 065	29 988	85 466	30 636	87 313	31 781	90 576	31 886	90 875	31 941	91 032	32 072	91 405	30 086	85 745
Stanstead*	4 561	12 999	3 896	11 104	3 727	10 622	3 624	10 328	3 248	09 257						
<b>Total Réseau</b>	<b>252 362</b>	<b>719 232</b>	<b>251 500</b>	<b>716 775</b>	<b>241 589</b>	<b>688 529</b>	<b>255 513</b>	<b>728 212</b>	<b>253 885</b>	<b>723 572</b>	<b>231 249</b>	<b>659 060</b>	<b>237 117</b>	<b>675 783</b>	<b>227 077</b>	<b>647 169</b>

**Statistiques de fréquentation des centres Infotouristes  
de Montréal, Québec, Rigaud et Rivière-Beaudette**

		2010	2011	2012
CIT Montréal	Actes de renseignements	82 752	78 236	71 691
	Nombre de visiteurs individuels *	223 430	211 237	193 565
CIT Québec	Actes de renseignements	106 749	105 087	104 740
	Nombre de visiteurs individuels *	288 222	283 734	282 798
CIT Rigaud	Actes de renseignements	15 809	17 250	15 548
	Nombre de visiteurs individuels *	42 684	46 575	42 061
CIT Rivière-Beaudette	Actes de renseignements	22 128	29 914	30 636
	Nombre de visiteurs individuels *	59 745	80 767	82 717

\* Le nombre de visiteurs individuels est estimé en utilisant un multiplicateur de 2,7 personnes par acte de renseignement.

		2010	2011	2012
CIT Montréal	Nombre de groupes	392	411	416
	Nombre de visiteurs en groupe **	16 872	20 775	16 473
CIT Québec	Nombre de groupes	703	612	878
	Nombre de visiteurs en groupe **	25 883	23 046	23 659
CIT Rigaud	Nombre de groupes	265	399	375
	Nombre de visiteurs en groupe **	8 801	12 234	12 083
CIT Rivière-Beaudette	Nombre de groupes	111	204	244
	Nombre de visiteurs en groupe **	4 155	7 753	9 033

\*\* Le nombre de visiteurs en groupe est fourni par les responsables de groupes lors du complément d'un formulaire pour demande de brochures en quantité.

## Achalandage des centres Infotouriste 2010-2013

Centre Infotouriste	2010		2011		2012		2013	
	Actes de renseignements	Achalandage <sup>i</sup>	Actes de renseignements	Achalandage	Actes de renseignements	Achalandage	Actes de renseignements	Achalandage
Montréal	82 752	231 706	78 197	218 952	71 684	200 715	71 927	201 396
Québec	106 749	298 897	104 932	293 810	104 740	293 272	116 797 <sup>ii</sup>	327 032
Rigaud	15 809	45 846	17 215	49 923	15 248	44 219	16 096	46 678
Rivière-Beaudette	22 128	64 171	29 988	86 965	30 636	88 844	31 781	92 165
Lacolle	10 879	31 549	7 948	23 049	6 072	17 609	6 354	18 427
Dégelis	10 603	26 507	9 093	22 732	9 482	23 705	8 934	22 335
Stanstead	4 850	12 610	3 896	9 740	3 727	9 317	3 624	9 060
<b>Total</b>	<b>253 770</b>	<b>711 286</b>	<b>251 269</b>	<b>705 171</b>	<b>241 589</b>	<b>677 681</b>	<b>255 513</b>	<b>717 093</b>

<sup>i</sup> L'achalandage est obtenu en multipliant le nombre d'actes de renseignements par les multiplicateurs suivants : Rigaud, Rivière-Beaudette et Lacolle : 2.9. Montréal et Québec : 2.8. Stanstead : 2.6. Dégelis : 2.5. Le multiplicateur représente la taille moyenne des groupes de voyageurs visitant les CIT.

<sup>ii</sup> Augmentation expliquée par fermeture des bureaux d'information touristiques de l'Office du tourisme de Québec.

STATISTIQUES D'ACHALANDAGE  
PAR ANNÉE CIVILE

Année civile	2010		2011		2012		2013	
	Nb Dem.	Nb Visiteurs						
<b>Infotouriste de Dégelis</b>	8 220	19 401	7 168	17 097	7 450	17 926	6 967	16 351
<b>Infotouriste de Québec</b>	82 300	197 221	77 978	196 723	79 383	205 485	87 727	228 960
<b>Infotouriste de Stanstead</b>	2 188	4 800	1 790	4 025	2 016	4 536	1 920	4 509
<b>Infotouriste de Lacolle</b>	4 594	10 633	4 281	9 927	3 287	7 969	3 973	9 616
<b>Infotouriste de Rigaud</b>	11 001	24 440	13 005	36 850	10 958	33 777	12 803	36 169
<b>Infotouriste Rivière-Beaudette</b>	17 175	43 928	23 302	63 345	23 532	65 468	26 170	70 397
<b>Infotouriste de Montréal</b>	74 425	178 106	62 184	161 869	57 745	138 885	59 466	148 326
<b>GLOBAL</b>	<b>199 903</b>	<b>478 529</b>	<b>189 708</b>	<b>489 836</b>	<b>184 371</b>	<b>474 046</b>	<b>199 026</b>	<b>514 328</b>

Année civile	2014		2015		2016		2017	
	Nb Dem.	Nb Visiteurs						
<b>Infotouriste de Dégelis</b>	5 406	12 607	7 314	16 526	6 693	15 025	8 148	13 965
<b>Infotouriste de Québec</b>	82 197	217 677	73 907	201 276	75 336	197 813	72 443	193 986
<b>Infotouriste de Stanstead</b>	1 971	4 576						
<b>Infotouriste de Lacolle</b>	3 832	8 920						
<b>Infotouriste de Rigaud</b>	13 572	39 326	12 833	35 640	13 468	37 970	14 428	46 129
<b>Infotouriste Rivière-Beaudette</b>	24 499	65 008	25 844	69 598	25 943	67 651	24 468	65 894
<b>Infotouriste de Montréal</b>	57 308	149 527	50 493	129 408	49 172	96 598	46 555	95 644
<b>GLOBAL</b>	<b>188 785</b>	<b>497 641</b>	<b>170 391</b>	<b>452 448</b>	<b>170 612</b>	<b>415 057</b>	<b>166 042</b>	<b>415 618</b>

**Statistiques 2013-14 des 4 CIT Annuels**

	CIT MONTRÉAL				CIT QUÉBEC				CIT RIGAUD				CIT RIVIÈRE-BEAUDETTE			
	Actes 2013	Achalandage 2013	Actes 2014	Achalandage 2014	Actes 2013	Achalandage 2013	Actes 2014	Achalandage 2014	Actes 2013	Achalandage 2013	Actes 2014	Achalandage 2014	Actes 2013	Achalandage 2013	Actes 2014	Achalandage 2014
Janvier	1628	5698	1655	5792	1753	6135	1791	6268	380	1330	339	1186	1000	3500	1016	3556
Février	1931	6758	1932	6762	2805	9817	2861	10 013	418	1463	456	1596	1080	3780	1088	3808
Mars	2642	9247	2665	9327	2960	10 360	2363	8270	614	2149	621	2173	1466	5131	1348	4718
Avril	3894	13 629	4500	15 750	3363	11 770	3442	12 047	738	2583	689	2411	1581	5533	1461	5113
Mai	6798	23 793	9208	32 228	9468	33 138	7922	27 727	1389	4861	1282	4487	2352	8232	2226	7791
Juin	8948	31 318	10 751	37 628	13 542	47 397	12 765	44 677	2006	7021	1990	6965	3753	13 135	3773	13 205
Juillet	12 207	42 724	14 463	50 620	24 339	85 186	21 224	74 284	3270	11 445	3063	10 720	6291	22 018	6317	22 109
Août	12 947	45 314	14 332	50 162	26 945	94 307	25 030	87 605	3266	11 431	3245	11 357	6647	23 264	6460	22 610
Septembre	10 108	35 378			15 925	55 737			1904	6664			3066	10 731		
Octobre	7081	24 783			10 914	38 199			1227	4294			2178	7623		
Novembre	1857	6499			2271	7948			517	1809			1185	4147		
Décembre	1886	6601			2512	8792			367	1284			1182	4137		
<b>Total</b>	<b>71 927</b>	<b>251 744</b>			<b>116 797</b>	<b>408 789</b>			<b>16 096</b>	<b>56 336</b>			<b>31 781</b>	<b>111 233</b>		

## Données d'achalandage du CIT de Dégelis

Le projet pilote a une durée de 3 ans et permet l'ouverture supplémentaire de Novembre à avril pour nov 2014 à Avril 2017

ANNÉE	PÉRIODE D'OUVERTURE RÉGULIÈRE						OUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE - PROJET PILOTE						Total	Juin à octobre % visiteurs	Visiteurs supplémentaires
	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	janvier	Février	Mars	Avril			
2016*	445	1 569	4 220	4 836									11 070	année en cours	année en cours
2015	632	1 799	4 378	5 459	2 630	879	113	67	91	88	138	100	16 374	92%	597
2014	9	3	5 840	4 234	1 533	732	135	121	58	126	136	249	13 176	94%	825
2013	407	2 058	4 949	5 906	2 410	556							16 286	98%	
2012	507	2 233	5 500	6 733	2 562	391							17 926	97%	
2011	287	1 823	5 701	6 240	2 514	532							17 097	98%	

\*Données incomplètes: année en cours

MOIS	MONTRÉAL		QUÉBEC		RIGAUD		RIVIÈRE-BEAUDETTE		DÉGELIS		GLOBAL	
	Achalandage (caméras) <sup>2</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes (comptoir)	2019-2020 % variation	Achalandage (caméras) <sup>2</sup>	2019-2020 % variation						
<b>Avril 2019</b>	15 499		28 259		2 313		2 721		80		48 792	
" 2018	14 141	Δ 9,6	25 198	Δ 12,1	1 975	Δ 17,1	2 871	▼ -5,2	55	▼ -12,2	44 185	Δ 10,4
" 2017	16 888	▼ -8,2	33 079	▼ -14,6	2 771	▼ -16,5	3 054	▼ -10,9	80	Δ 3,5	55 792	▼ -12,5
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	56	Δ 2083,6	0	-
<b>Mai 2019</b>	32 202		55 130		4 237		4 795		180		96 364	
" 2018	31 125	Δ 3,5	61 845	▼ -10,9	4 534	▼ -6,6	4 687	Δ 2,3	221	▼ -1,0	102 191	▼ -5,7
" 2017	31 542	Δ 2,1	44 139	Δ 24,9	4 932	▼ -14,1	5 000	▼ -4,1	273	▼ -27,7	85 613	Δ 12,6
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	231	Δ 537,6	0	-
<b>Juin 2019</b>	43 083		81 530		6 688		6 953		401		138 254	
" 2018	39 521	Δ 9,0	84 357	▼ -3,4	6 327	Δ 5,7	7 165	▼ -3,0	665	▼ -13,0	137 370	Δ 0,6
" 2017	40 425	Δ 6,6	67 441	Δ 20,9	7 301	▼ -8,4	7 600	▼ -8,5	766	▼ -20,7	122 767	Δ 12,6
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	713	Δ 134,2	0	-
<b>Juillet 2019</b>	55 730		117 658		8 998		10 020		733		192 406	
" 2018	58 896	▼ -5,4	131 460	▼ -10,5	9 737	▼ -7,6	11 089	▼ -9,6	1 457	▼ -29,9	211 182	▼ -8,9
" 2017	57 940	▼ -3,8	110 954	Δ 6,0	11 947	▼ -24,7	13 235	▼ -24,3	1 597	▼ -22,9	194 076	▼ -0,9
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	1 756	Δ 38,1	0	-
<b>Août 2019</b>	56 784		127 033		9 284		9 589		785		202 690	
" 2018	61 231	▼ -7,3	139 845	▼ -9,2	9 908	▼ -6,3	11 200	▼ -14,4	1 565	▼ -31,7	222 184	▼ -8,8
" 2017	60 006	▼ -5,4	140 833	▼ -9,8	11 036	▼ -15,9	12 337	▼ -22,3	1 738	▼ -33,9	224 212	▼ -9,6
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	2 072	Δ 8,8	0	-
<b>Septembre 2019</b>	48 708		102 141		7 285		6 634		554		164 768	
" 2018	52 000	▼ -6,3	110 296	▼ -7,4	8 180	▼ -10,9	7 261	▼ -8,6	789	▼ -10,8	177 737	▼ -7,3
" 2017	51 456	▼ -5,3	118 700	▼ -14,0	9 343	▼ -22,0	7 847	▼ -15,5	759	Δ 5,0	187 346	▼ -12,1
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	1 154	Δ 54,1	0	-
<b>Octobre 2019</b>	35 260		76 878		4 694		4 762		201		121 594	
" 2018	37 146	▼ -5,1	86 110	▼ -10,7	5 200	▼ -9,7	5 139	▼ -7,3	227	▼ -12,6	133 595	▼ -9,0
" 2017	39 689	▼ -11,2	76 180	Δ 0,9	5 094	▼ -7,9	6 140	▼ -22,4	318	Δ 7,6	127 103	▼ -4,3
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	453	Δ 178,6	0	-
<b>Novembre 2019</b>	9 325		16 995		1 510		1 756		0		29 586	
" 2018	9 772	▼ -4,6	18 090	▼ -6,1	1 347	Δ 12,1	1 886	▼ -6,9	38	▼ -100,0	31 095	▼ -4,9
" 2017	10 874	▼ -14,2	22 483	▼ -24,4	1 452	Δ 4,0	2 397	▼ -26,7	49	▼ -100,0	37 206	▼ -20,5
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	67	▼ -100,0	0	-
<b>Décembre 2019</b>	8 928		24 746		1 412		1 841		0		36 927	
" 2018	9 677	▼ -7,7	28 151	▼ -12,1	1 367	Δ 3,3	1 884	▼ -2,3	13	▼ -100,0	41 079	▼ -10,1
" 2017	9 159	▼ -2,5	25 300	▼ -2,2	1 249	Δ 13,1	1 765	Δ 4,3	25	▼ -100,0	37 473	▼ -1,5
" 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	17	▼ -100,0	0	-
<b>Janvier 2020</b>	7 393		13 023		978		1 328		0		22 722	
" 2019	6 846	Δ 8,0	13 908	▼ -6,4	1 004	▼ -2,6	1 337	▼ -0,7	12	▼ -100,0	23 095	▼ -1,6
" 2018	7 171	Δ 3,1	18 469	▼ -29,5	933	Δ 4,8	1 397	▼ -4,9	27	▼ -100,0	27 970	▼ -18,8
" 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	40	▼ -100,0	0	-
<b>Février 2020</b>	7 847		19 637		1 222		1 659		0		30 365	
" 2019	7 340	Δ 6,9	22 488	▼ -12,7	1 109	Δ 10,2	1 549	Δ 7,1	27	▼ -100,0	32 486	▼ -6,5
" 2018	7 480	Δ 4,9	21 408	▼ -8,3	1 233	▼ -0,9	1 838	▼ -9,7	32	▼ -100,0	31 959	▼ -5,0
" 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	43	▼ -100,0	0	-
<b>Mars 2020</b>	3 431		7 544		567		557		0		12 099	
" 2019	10 069	▼ -65,9	19 910	▼ -62,1	1 776	▼ -68,1	2 201	▼ -74,7	39	▼ -100,0	33 956	▼ -64,4
" 2018	10 503	▼ -67,3	22 814	▼ -66,9	2 024	▼ -72,0	2 736	▼ -79,6	68	▼ -100,0	38 077	▼ -68,2
" 2017	11 967	▼ -71,3	20 700	▼ -63,6	1 364	▼ -58,4	2 185	▼ -74,5	73	▼ -100,0	36 216	▼ -66,6
<b>TOTAL AF 2019-2020</b>	<b>324 190</b>		<b>670 574</b>		<b>49 188</b>		<b>52 615</b>		<b>2 934</b>		<b>1 096 567</b>	
<b>TOTAL AF 2018-2019</b>	<b>337 764</b>	▼ -4,0	<b>741 658</b>	▼ -9,6	<b>52 464</b>	▼ -6,2	<b>58 269</b>	▼ -9,7	<b>5 108</b>	▼ -42,0	<b>1 190 155</b>	▼ -7,9
<b>TOTAL AF 2017-2018</b>	<b>343 133</b>	▼ -5,5	<b>701 800</b>	▼ -4,4	<b>59 315</b>	▼ -17,1	<b>65 346</b>	▼ -19,5	<b>5 732</b>	▼ -40,8	<b>1 169 594</b>	▼ -6,2
<b>TOTAL AF 2016-2017</b>	<b>11 967</b>	Δ 2609,0	<b>20 700</b>	Δ 3139,5	<b>1 364</b>	Δ 3506,2	<b>2 185</b>	Δ 2308,0	<b>6 675</b>	Δ 36,6	<b>36 216</b>	Δ 2927,9

PÉRIODE: 2020-04-01 au 2021-03-31

	2020-2021 <sup>4</sup>		2019-2020 <sup>4</sup>		2018-2019			2017-2018			2016-2017		
	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation
<b>Infotouriste de Dégelis</b>		<b>N/A</b>		<b>N/A</b>		<b>N/A</b>	- -		<b>N/A</b>	- -		<b>N/A</b>	- -
- comptoir	0		2 934		5 017		- -	5 580		- -	6 502		- -
- courriels <sup>1</sup>	0		9 003		11 054		- -	9 277		- -	0		- -
<b>S-total Infotouriste Dégelis</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11 937</b>	<b>0</b>	<b>16 071</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>	<b>14 857</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>	<b>6 502</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>
<b>Infotouriste de Montréal</b>		<b>0</b>		324 190		303 832	Δ 6,7		308 820	Δ 5,0		0	- -
- comptoir	0		31 296		32 301		- -	41 123		- -	43 943		- -
- téléphone	5 397		11 008		10 523		- -	11 719		- -	13 154		- -
- courriels <sup>1</sup>	6 146		3		0		- -	0		- -	16 290		- -
- clavardage	2 628		2 762		1 809		- -	1 409		- -	586		- -
<b>S-total Infotouriste de Montréal</b>	<b>14 171</b>	<b>0</b>	<b>45 069</b>	<b>324 190</b>	<b>44 633</b>	<b>303 832</b>	<b>Δ 6,7</b>	<b>54 251</b>	<b>308 820</b>	<b>Δ 5,0</b>	<b>73 973</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>
<b>Infotouriste de Québec</b>		<b>24 013</b>		670 574		657 201	Δ 2,0		613 809	Δ 9,2		0	- -
- comptoir	2 810		71 069		69 303		- -	63 580		- -	65 637		- -
- courriels <sup>1</sup>	2 203		4 176		0		- -	0		- -	0		- -
<b>S-total Infotouriste de Québec</b>	<b>5 013</b>	<b>24 013</b>	<b>75 245</b>	<b>670 574</b>	<b>69 303</b>	<b>657 201</b>	<b>Δ 2,0</b>	<b>63 580</b>	<b>613 809</b>	<b>Δ 9,2</b>	<b>65 637</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>
<b>Infotouriste de Rigaud</b>		<b>0</b>		49 188		47 208	Δ 4,2		53 876	▼ -8,7		0	- -
- comptoir	0		11 064		11 829		- -	12 355		- -	10 484		- -
- courriels	0		0		0		- -	0		- -	0		- -
<b>S-total Infotouriste de Rigaud</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11 064</b>	<b>49 188</b>	<b>11 829</b>	<b>47 208</b>	<b>Δ 4,2</b>	<b>12 355</b>	<b>53 876</b>	<b>▼ -8,7</b>	<b>10 484</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>
<b>Infotouriste Rivière-Beaudette</b>		<b>0</b>		52 615		51 298	Δ 2,6		57 610	▼ -8,7		0	- -
- comptoir	0		20 233		19 963		- -	21 481		- -	23 545		- -
- courriels <sup>1</sup>	0		0		0		- -	0		- -	0		- -
<b>S-total Infotouriste de R.-Beaudette</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20 233</b>	<b>52 615</b>	<b>19 963</b>	<b>51 298</b>	<b>Δ 2,6</b>	<b>21 481</b>	<b>57 610</b>	<b>▼ -8,7</b>	<b>23 545</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>
<b>GLOBAL (PÉRIODE)</b>	<b>19 184</b>	<b>24 013</b>	<b>163 548</b>	<b>1 096 567</b>	<b>161 799</b>	<b>1 059 539</b>	<b>Δ 3,5</b>	<b>166 524</b>	<b>1 034 115</b>	<b>Δ 6,0</b>	<b>180 141</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES - COMPARAISON MENSUELLE

MOIS	MONTRÉAL		QUÉBEC		RIGAUD		RIVIÈRE-BEAUDETTE		DÉGELIS		GLOBAL			
	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes (comptoir)	2019-2020 % variation	Nb actes de renseignements (sans les courriels)	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation							
<b>Avril 2020</b>	0		0		0		0		0		0	0		
" 2019	15 499	▼ -100,0	28 259	▼ -100,0	2 313	▼ -100,0	2 721	▼ -100,0	80	▼ -100,0	7 644	48 792	▼	-100,0
" 2018	14 141	Δ 9,6	25 198	Δ 12,1	1 975	Δ 17,1	2 871	▼ -5,2	55	▼ -12,2	8 018	44 185	Δ	10,4
" 2017	16 888	▼ -8,2	33 079	▼ -14,6	2 771	▼ -16,5	3 054	▼ -10,9	80	Δ 3,5	8 907	55 792	▼	-12,5
" 2016		- -		- -		- -		- -	56	Δ 2083,6	9 379	0	-	-
<b>Mai 2020</b>	0		0		0		0		0		0	0,0		
" 2019	32 202	▼ -100,0	55 130	▼ -100,0	4 237	▼ -100,0	4 795	▼ -100,0	180	▼ -100,0	13 409	96 364	▼	-100,0
" 2018	31 125	Δ 3,5	61 845	▼ -10,9	4 534	▼ -6,6	4 687	Δ 2,3	221	▼ -1,0	14 656	102 191	▼	-5,7
" 2017	31 542	Δ 2,1	44 139	Δ 24,9	4 932	▼ -14,1	5 000	▼ -4,1	273	▼ -27,7	14 159	85 613	Δ	12,6
" 2016		- -		- -		- -		- -	231	Δ 537,6	16 230	0	-	-
<b>Juin 2020</b>	0		0		0		0		0		300	0		
" 2019	43 083	▼ -100,0	81 530	▼ -100,0	6 688	▼ -100,0	6 953	▼ -100,0	401	▼ -100,0	18 464	138 254	▼	-100,0
" 2018	39 521	Δ 9,0	84 357	▼ -3,4	6 327	Δ 5,7	7 165	▼ -3,0	665	▼ -13,0	19 718	137 370	Δ	0,6
" 2017	40 425	Δ 6,6	67 441	Δ 20,9	7 301	▼ -8,4	7 600	▼ -8,5	766	▼ -20,7	20 201	122 767	Δ	12,6
" 2016		- -		- -		- -		- -	713	Δ 134,2	22 096	0	-	-
<b>Juillet 2020</b>	0		0		0		0		0		1 677	0		
" 2019	55 730	▼ -100,0	117 658	▼ -100,0	8 998	▼ -100,0	10 020	▼ -100,0	733	▼ -100,0	26 279	192 406	▼	-100,0
" 2018	58 896	▼ -5,4	131 460	▼ -10,5	9 737	▼ -7,6	11 089	▼ -9,6	1 457	▼ -29,9	30 093	211 182	▼	-8,9
" 2017	57 940	▼ -3,8	110 954	Δ 6,0	11 947	▼ -24,7	13 235	▼ -24,3	1 597	▼ -22,9	32 264	194 076	▼	-0,9
" 2016		- -		- -		- -		- -	1 756	Δ 38,1	34 344	0	-	-
<b>Août 2020</b>	0		15 667		0		0		0		3 384	15 667		
" 2019	56 784	▼ -100,0	127 033	▼ -87,7	9 284	▼ -100,0	9 589	▼ -100,0	785	▼ -100,0	27 773	202 690	▼	-92,3
" 2018	61 231	▼ -7,3	139 845	▼ -9,2	9 908	▼ -6,3	11 200	▼ -14,4	1 565	▼ -31,7	32 333	222 184	▼	-8,8
" 2017	60 006	▼ -5,4	140 833	▼ -9,8	11 036	▼ -15,9	12 337	▼ -22,3	1 738	▼ -33,9	32 924	224 212	▼	-9,6
" 2016		- -		- -		- -		- -	2 072	Δ 8,8	32 979	0	-	-
<b>Septembre 2020</b>	0		8 346		0		0		0		1 673	8 346		
" 2019	48 708	▼ -100,0	102 141	▼ -91,8	7 285	▼ -100,0	6 634	▼ -100,0	554	▼ -100,0	21 194	164 768	▼	-94,9
" 2018	52 000	▼ -6,3	110 296	▼ -7,4	8 180	▼ -10,9	7 261	▼ -8,6	789	▼ -10,8	24 534	177 737	▼	-7,3
" 2017	51 456	▼ -5,3	118 700	▼ -14,0	9 343	▼ -22,0	7 847	▼ -15,5	759	Δ 5,0	24 984	187 346	▼	-12,1
" 2016		- -		- -		- -		- -	1 154	Δ 54,1	26 146	0	-	-

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES - COMPARAISON MENSUELLE

MOIS	MONTRÉAL		QUÉBEC		RIGAUD		RIVIÈRE-BEAUDETTE		DÉGELIS		GLOBAL			
	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes (comptoir)	2019-2020 % variation	Nb actes de renseignements (sans les courriels)	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation							
<b>Octobre 2020</b>	0		0		0		0		0		429	0		
" 2019	35 260	▼ -100,0	76 878	▼ -100,0	4 694	▼ -100,0	4 762	▼ -100,0	201	▼ -100,0	15 717	121 594	▼	-100,0
" 2018	37 146	▼ -5,1	86 110	▼ -10,7	5 200	▼ -9,7	5 139	▼ -7,3	227	▼ -12,6	16 353	133 595	▼	-9,0
" 2017	39 689	▼ -11,2	76 180	Δ 0,9	5 094	▼ -7,9	6 140	▼ -22,4	318	Δ 7,6	17 408	127 103	▼	-4,3
" 2016		- -		- -		- -		- -	453	Δ 178,6	16 633	0	-	-
<b>Novembre 2020</b>	0		0		0		0		0		472	0		
" 2019	9 325	▼ -100,0	16 995	▼ -100,0	1 510	▼ -100,0	1 756	▼ -100,0	0	- -	4 502	29 586	▼	-100,0
" 2018	9 772	▼ -4,6	18 090	▼ -6,1	1 347	Δ 12,1	1 886	▼ -6,9	38	▼ -100,0	5 040	31 095	▼	-4,9
" 2017	10 874	▼ -14,2	22 483	▼ -24,4	1 452	Δ 4,0	2 397	▼ -26,7	49	▼ -100,0	6 400	37 206	▼	-20,5
" 2016		- -		- -		- -		- -	67	▼ -100,0	6 044	0	-	-
<b>Décembre 2020</b>	0		0		0		0		0		590	0		
" 2019	8 928	▼ -100,0	24 746	▼ -100,0	1 412	▼ -100,0	1 841	▼ -100,0	0	- -	4 799	36 927	▼	-100,0
" 2018	9 677	▼ -7,7	28 151	▼ -12,1	1 367	Δ 3,3	1 884	▼ -2,3	13	▼ -100,0	5 345	41 079	▼	-10,1
" 2017	9 159	▼ -2,5	25 300	▼ -2,2	1 249	Δ 13,1	1 765	Δ 4,3	25	▼ -100,0	5 823	37 473	▼	-1,5
" 2016		- -		- -		- -		- -	17	▼ -100,0	5 630	0	-	-
<b>Janvier 2021</b>	0		0		0		0		0		544	0		
" 2020	7 393	▼ -100,0	13 023	▼ -100,0	978	▼ -100,0	1 328	▼ -100,0	0	- -	3 692	22 722	▼	-100,0
" 2019	6 846	Δ 8,0	13 908	▼ -6,4	1 004	▼ -2,6	1 337	▼ -0,7	12	▼ -100,0	3 917	23 095	▼	-1,6
" 2018	7 171	Δ 3,1	18 469	▼ -29,5	933	Δ 4,8	1 397	▼ -4,9	27	▼ -100,0	4 785	27 970	▼	-18,8
" 2017		- -		- -		- -		- -	40	▼ -100,0	5 268	0	-	-
<b>Février 2021</b>	0		0		0		0		0		741	0		
" 2020	7 847	▼ -100,0	19 637	▼ -100,0	1 222	▼ -100,0	1 659	▼ -100,0	0	- -	4 944	30 365	▼	-100,0
" 2019	7 340	Δ 6,9	22 488	▼ -12,7	1 109	Δ 10,2	1 549	Δ 7,1	27	▼ -100,0	5 105	32 486	▼	-6,5
" 2018	7 480	Δ 4,9	21 408	▼ -8,3	1 233	▼ -0,9	1 838	▼ -9,7	32	▼ -100,0	5 674	31 959	▼	-5,0
" 2017		- -		- -		- -		- -	43	▼ -100,0	6 485	0	-	-
<b>Mars 2021</b>	0		0		0		0		0		1 025	0		
" 2020	3 431	▼ -100,0	7 544	▼ -100,0	567	▼ -100,0	557	▼ -100,0	0	- -	1 949	12 099	▼	-100,0
" 2019	10 069	▼ -65,9	19 910	▼ -62,1	1 776	▼ -68,1	2 201	▼ -74,7	39	▼ -100,0	5 278	33 956	▼	-64,4
" 2018	10 503	▼ -67,3	22 814	▼ -66,9	2 024	▼ -72,0	2 736	▼ -79,6	68	▼ -100,0	7 247	38 077	▼	-68,2
" 2017	11 967	▼ -71,3	20 700	▼ -63,6	1 364	▼ -58,4	2 185	▼ -74,5	73	▼ -100,0	6 968	36 216	▼	-66,6
<b>TOTAL AF 2020-20210</b>	<b>0</b>		<b>24 013</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>10 835</b>	<b>24 013</b>		
<b>TOTAL AF 2019-2020</b>	<b>324 190</b>	<b>▼ -100,0</b>	<b>670 574</b>	<b>▼ -96,4</b>	<b>49 188</b>	<b>▼ -100,0</b>	<b>52 615</b>	<b>▼ -100,0</b>	<b>2 934</b>	<b>▼ -100,0</b>	<b>150 366</b>	<b>1 096 567</b>	<b>▼</b>	<b>-97,8</b>
<b>TOTAL AF 2018-2019</b>	<b>337 764</b>	<b>▼ -4,0</b>	<b>741 658</b>	<b>▼ -9,6</b>	<b>52 464</b>	<b>▼ -6,2</b>	<b>58 269</b>	<b>▼ -9,7</b>	<b>5 108</b>	<b>▼ -42,0</b>	<b>170 390</b>	<b>1 190 155</b>	<b>▼</b>	<b>-7,9</b>
<b>TOTAL AF 2017-2018</b>	<b>343 133</b>	<b>▼ -5,5</b>	<b>701 800</b>	<b>▼ -4,4</b>	<b>59 315</b>	<b>▼ -17,1</b>	<b>65 346</b>	<b>▼ -19,5</b>	<b>5 732</b>	<b>▼ -40,8</b>	<b>180 776</b>	<b>1 169 594</b>	<b>▼</b>	<b>-6,2</b>
<b>TOTAL AF 2016-2017</b>	<b>11 967</b>	<b>Δ 2609,0</b>	<b>20 700</b>	<b>Δ 3139,5</b>	<b>1 364</b>	<b>Δ 3506,2</b>	<b>2 185</b>	<b>Δ 2308,0</b>	<b>6 675</b>	<b>Δ 36,6</b>	<b>188 202</b>	<b>36 216</b>	<b>Δ</b>	<b>2927,9</b>

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES- COMPARAISON ANNUELLE

PÉRIODE: 2021-04-01 au 2022-03-31

	2021-2022 <sup>5</sup>		2020-2021 <sup>4</sup>		2019-2020 <sup>4</sup>		2018-2019			2017-2018	
	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation	Nb actes	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>
<b>Infotouriste de Dégelis</b>		N/A		N/A		N/A		N/A	- -		N/A
- comptoir	0		0		2 934		5 017		- -	5 580	
- courriels <sup>1</sup>	0		0		9 003		11 054		- -	9 277	
<b>S-total Infotouriste Dégelis</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11 937</b>	<b>0</b>	<b>16 071</b>	<b>0</b>	<b>- -</b>	<b>14 857</b>	<b>0</b>
<b>Infotouriste de Montréal</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		324 190		303 832	Δ 6,7		308 820
- comptoir	0		0		31 296		32 301		- -	41 123	
- téléphone	11 434		5 397		11 008		10 523		- -	11 719	
- courriels <sup>1</sup>	12 411		6 146		3		0		- -	0	
- clavardage	4 844		2 628		2 762		1 809		- -	1 409	
<b>S-total Infotouriste de Montréal</b>	<b>28689</b>	<b>0</b>	<b>14171</b>	<b>0</b>	<b>45 069</b>	<b>324 190</b>	<b>44 633</b>	<b>303 832</b>	<b>Δ 6,7</b>	<b>54 251</b>	<b>308 820</b>
<b>Infotouriste de Québec</b>		<b>108 042</b>		<b>24 013</b>		670 574		657 201	Δ 2,0		613 809
- comptoir	13 229		2 810		71 069		69 303		- -	63 580	
- courriels <sup>1</sup>	185		2 203		4 176		0		- -	0	
<b>S-total Infotouriste de Québec</b>	<b>13414</b>	<b>108042</b>	<b>5013</b>	<b>24013</b>	<b>75 245</b>	<b>670 574</b>	<b>69 303</b>	<b>657 201</b>	<b>Δ 2,0</b>	<b>63 580</b>	<b>613 809</b>
<b>Infotouriste de Rigaud</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		49 188		47 208	Δ 4,2		53 876
- comptoir	0		0		11 064		11 829		- -	12 355	
- courriels	0		0		0		0		- -	0	
<b>S-total Infotouriste de Rigaud</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11 064</b>	<b>49 188</b>	<b>11 829</b>	<b>47 208</b>	<b>Δ 4,2</b>	<b>12 355</b>	<b>53 876</b>
<b>Infotouriste Rivière-Beaudette</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		52 615		51 298	Δ 2,6		57 610
- comptoir	0		0		20 233		19 963		- -	21 481	
- courriels <sup>1</sup>	0		0		0		0		- -	0	
<b>S-total Infotouriste de R.-Beaudette</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20 233</b>	<b>52 615</b>	<b>19 963</b>	<b>51 298</b>	<b>Δ 2,6</b>	<b>21 481</b>	<b>57 610</b>
<b>GLOBAL (PÉRIODE)</b>	<b>42103</b>	<b>108042</b>	<b>19184</b>	<b>24013</b>	<b>163 548</b>	<b>1 096 567</b>	<b>161 799</b>	<b>1 059 539</b>	<b>Δ 3,5</b>	<b>166 524</b>	<b>1 034 115</b>

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES - COMPARAISON MENSUELLE

MOIS	MONTRÉAL			QUÉBEC			RIGAUD			RIVIÈRE-BEAUDETTE			DÉGELIS			GLOBAL	
	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation		Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation		Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation		Achalandage (caméras) <sup>3</sup>	2019-2020 % variation		Nb actes (comptoir)	2019-2020 % variation		Nb actes de renseignements (sans les courriels)	Achalandage (caméras) <sup>3</sup>
<b>Avril 2021</b>	0			0			0			0			0			783	0
" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	0
" 2019	15 499	▼	-100,0	28 259	▼	-100,0	2 313	▼	-100,0	2 721	▼	-100,0	80	▼	-100,0	7 644	48 792
" 2018	14 141	Δ	9,6	25 198	Δ	12,1	1 975	Δ	17,1	2 871	▼	-5,2	55	▼	-12,2	8 018	44 185
" 2017	16 888	▼	-8,2	33 079	▼	-14,6	2 771	▼	-16,5	3 054	▼	-10,9	80	Δ	3,5	8 907	55 792
<b>Mai 2021</b>	0			0			0			0			0			1 262	0,0
" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	0,0
" 2019	32 202	▼	-100,0	55 130	▼	-100,0	4 237	▼	-100,0	4 795	▼	-100,0	180	▼	-100,0	13 409	96 364
" 2018	31 125	Δ	3,5	61 845	▼	-10,9	4 534	▼	-6,6	4 687	Δ	2,3	221	▼	-1,0	14 656	102 191
" 2017	31 542	Δ	2,1	44 139	Δ	24,9	4 932	▼	-14,1	5 000	▼	-4,1	273	▼	-27,7	14 159	85 613
<b>Juin 2021</b>	0			0			0			0			0			2 040	0
"" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	300	0
" 2019	43 083	▼	-100,0	81 530	▼	-100,0	6 688	▼	-100,0	6 953	▼	-100,0	401	▼	-100,0	18 464	138 254
" 2018	39 521	Δ	9,0	84 357	▼	-3,4	6 327	Δ	5,7	7 165	▼	-3,0	665	▼	-13,0	19 718	137 370
" 2017	40 425	Δ	6,6	67 441	Δ	20,9	7 301	▼	-8,4	7 600	▼	-8,5	766	▼	-20,7	20 201	122 767
<b>Juillet 2021</b>	0			11 575			0			0			0			4 283	11 575
" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	1 677	0
" 2019	55 730	▼	-100,0	117 658	▼	-100,0	8 998	▼	-100,0	10 020	▼	-100,0	733	▼	-100,0	26 279	192 406
" 2018	58 896	▼	-5,4	131 460	▼	-10,5	9 737	▼	-7,6	11 089	▼	-9,6	1 457	▼	-29,9	30 093	211 182
" 2017	57 940	▼	-3,8	110 954	Δ	6,0	11 947	▼	-24,7	13 235	▼	-24,3	1 597	▼	-22,9	32 264	194 076
<b>Août 2021</b>	0			34 250			0			0			0			6 352	34 250
"" 2020	0	-	-	15 667	Δ	118,6	0	-	-	0	-	-	0	-	-	3 384	15 667
" 2019	56 784	▼	-100,0	127 033	▼	-87,7	9 284	▼	-100,0	9 589	▼	-100,0	785	▼	-100,0	27 773	202 690
" 2018	61 231	▼	-7,3	139 845	▼	-9,2	9 908	▼	-6,3	11 200	▼	-14,4	1 565	▼	-31,7	32 333	222 184
" 2017	60 006	▼	-5,4	140 833	▼	-9,8	11 036	▼	-15,9	12 337	▼	-22,3	1 738	▼	-33,9	32 924	224 212
<b>Septembre 2021</b>	0			23 851			0			0			0			4 878	23 851
"" 2020	0	-	-	8 346	Δ	185,8	0	-	-	0	-	-	0	-	-	1 673	8 346
" 2019	48 708	▼	-100,0	102 141	▼	-91,8	7 285	▼	-100,0	6 634	▼	-100,0	554	▼	-100,0	21 194	164 768
" 2018	52 000	▼	-6,3	110 296	▼	-7,4	8 180	▼	-10,9	7 261	▼	-8,6	789	▼	-10,8	24 534	177 737
" 2017	51 456	▼	-5,3	118 700	▼	-14,0	9 343	▼	-22,0	7 847	▼	-15,5	759	Δ	5,0	24 984	187 346
<b>Octobre 2021</b>	0			21 818			0			0			0			3 951	21 818
"" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	429	0
" 2019	35 260	▼	-100,0	76 878	▼	-100,0	4 694	▼	-100,0	4 762	▼	-100,0	201	▼	-100,0	15 717	121 594
" 2018	37 146	▼	-5,1	86 110	▼	-10,7	5 200	▼	-9,7	5 139	▼	-7,3	227	▼	-12,6	16 353	133 595
" 2017	39 689	▼	-11,2	76 180	Δ	0,9	5 094	▼	-7,9	6 140	▼	-22,4	318	Δ	7,6	17 408	127 103
<b>Novembre 2021</b>	0			8 388			0			0			0			1 827	8 388
" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	472	0
" 2019	9 325	▼	-100,0	16 995	▼	-100,0	1 510	▼	-100,0	1 756	▼	-100,0	0	-	-	4 502	29 586
" 2018	9 772	▼	-4,6	18 090	▼	-6,1	1 347	Δ	12,1	1 886	▼	-6,9	38	▼	-100,0	5 040	31 095
" 2017	10 874	▼	-14,2	22 483	▼	-24,4	1 452	Δ	4,0	2 397	▼	-26,7	49	▼	-100,0	6 400	37 206

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES - COMPARAISON MENSUELLE

<b>Décembre 2021</b>	0			8 160			0			0			0			1 299	8 160
" 2020	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	590	0
" 2019	8 928	▼	-100,0	24 746	▼	-100,0	1 412	▼	-100,0	1 841	▼	-100,0	0	-	-	4 799	36 927
" 2018	9 677	▼	-7,7	28 151	▼	-12,1	1 367	Δ	3,3	1 884	▼	-2,3	13	▼	-100,0	5 345	41 079
" 2017	9 159	▼	-2,5	25 300	▼	-2,2	1 249	Δ	13,1	1 765	Δ	4,3	25	▼	-100,0	5 823	37 473
<b>Janvier 2022</b>	0			0			0			0			0			653	0
" 2021	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	544	0
" 2020	7 393	▼	-100,0	13 023	▼	-100,0	978	▼	-100,0	1 328	▼	-100,0	0	-	-	3 692	22 722
" 2019	6 846	Δ	8,0	13 908	▼	-6,4	1 004	▼	-2,6	1 337	▼	-0,7	12	▼	-100,0	3 917	23 095
" 2018	7 171	Δ	3,1	18 469	▼	-29,5	933	Δ	4,8	1 397	▼	-4,9	27	▼	-100,0	4 785	27 970
<b>Février 2022</b>	0			0			0			0			0			910	0
"" 2021	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	741	0
"" 2020	7 847	▼	-100,0	19 637	▼	-100,0	1 222	▼	-100,0	1 659	▼	-100,0	0	-	-	4 944	30 365
" 2019	7 340	Δ	6,9	22 488	▼	-12,7	1 109	Δ	10,2	1 549	Δ	7,1	27	▼	-100,0	5 105	32 486
" 2018	7 480	Δ	4,9	21 408	▼	-8,3	1 233	▼	-0,9	1 838	▼	-9,7	32	▼	-100,0	5 674	31 959
<b>Mars 2022</b>	0			0			0			0			0			1 269	0
" 2021	0	-	-				0	-	-	0	-	-	0	-	-	1 025	0
" 2020	3 431	▼	-100,0	7 544	▼	-100,0	567	▼	-100,0	557	▼	-100,0	0	-	-	1 949	12 099
" 2019	10 069	▼	-65,9	19 910	▼	-62,1	1 776	▼	-68,1	2 201	▼	-74,7	39	▼	-100,0	5 278	33 956
" 2018	10 503	▼	-67,3	22 814	▼	-66,9	2 024	▼	-72,0	2 736	▼	-79,6	68	▼	-100,0	7 247	38 077
<b>TOTAL AF 2021-2022</b>	<b>0</b>			<b>108 042</b>			<b>0</b>			<b>0</b>			<b>0</b>			<b>29 507</b>	<b>108 042</b>
<b>TOTAL AF 2020-2021</b>	<b>0</b>	-	-	<b>24 013</b>	Δ	<b>349,9</b>	<b>0</b>	-	-	<b>0</b>	-	-	<b>0</b>	-	-	<b>10 835</b>	<b>24 013</b>
<b>TOTAL AF 2019-2020</b>	<b>324 190</b>	▼	<b>-100,0</b>	<b>670 574</b>	▼	<b>-96,4</b>	<b>49 188</b>	▼	<b>-100,0</b>	<b>52 615</b>	▼	<b>-100,0</b>	<b>2 934</b>	▼	<b>-100,0</b>	<b>150 366</b>	<b>1 096 567</b>
<b>TOTAL AF 2018-2019</b>	<b>337 764</b>	▼	<b>-4,0</b>	<b>741 658</b>	▼	<b>-9,6</b>	<b>52 464</b>	▼	<b>-6,2</b>	<b>58 269</b>	▼	<b>-9,7</b>	<b>5 108</b>	▼	<b>-42,0</b>	<b>170 390</b>	<b>1 190 155</b>
<b>TOTAL AF 2017-2018</b>	<b>343 133</b>	▼	<b>-5,5</b>	<b>701 800</b>	▼	<b>-4,4</b>	<b>59 315</b>	▼	<b>-17,1</b>	<b>65 346</b>	▼	<b>-19,5</b>	<b>5 732</b>	▼	<b>-40,8</b>	<b>180 776</b>	<b>1 169 594</b>

## Achalandage 2018-2019

Date	CIT				
	Montréal	Québec	Rigaud	Rivière-Beaudette	Dégelis
Avril 2018	14 850	26 595	1 975	2 871	N/D
Mai 2018	31 278	61 845	4 534	4 687	N/D
Juin 2018	39 678	84 357	6 327	7 165	N/D
Juillet 2018	59 207	131 460	9 737	11 089	N/D
Août 2018	61 549	139 845	9 908	11 200	N/D
Septembre 2018	52 089	110 296	8 180	7 261	N/D
Octobre 2018	37 218	86 110	5 200	5 139	N/D
Novembre 2018	9 844	18 090	1 347	1 886	N/D
Décembre 2018	9 747	28 151	1 367	1 884	N/D
Janvier 2019	6 948	13 908	1 004	1 337	N/D
Février 2019	7 416	22 488	1 109	1 549	N/D
Mars 2019	10 193	19 910	1 776	2 201	N/D
<b>Total</b>	<b>340 017</b>	<b>743 055</b>	<b>52 464</b>	<b>58 269</b>	<b>N/D</b>

DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE  
STATISTIQUES CIT PAR TYPE D'ACTES - COMPARAISON ANNUELLE

	Nombre de visiteurs 2018-2019					
	Nb visiteurs (GIC*)	Nb actes complémentaires	Nb actes Téléphone	Nb actes Courriels	Nb actes Clavardage	Total
<b>Infotouriste de Dégelis</b>	12 816	421				13 237
<b>Infotouriste de Montréal</b>	79 463	22 053	13 162	15 622	2 480	132 780
<b>Infotouriste de Québec</b>	204 802	43 916				248 718
<b>Infotouriste de Rigaud</b>	42 555	2 681				45 236
<b>Infotouriste Rivière-Beaudette</b>	63 885	5 328				69 213
<b>GLOBAL</b>	<b>403 521</b>	<b>74 399</b>				<b>509 184</b>

\* Données provenant de l'outil Gestion de l'interface conseiller

## Achalandage

### CIT Rivière-Beaudette

Période	Année	Nombre d'actes	% variation
16 au 30 juin*	2019	1 860	↓ 68 %
	2022	600	
Juillet	2019	4 525	↓ 68 %
	2022	1 436	
Août	2019	4 602	↓ 68 %
	2022	1 429	

\*Le CIT de Rivière-Beaudette a repris ses activités le 16 juin 2022.

### CIT Rigaud

Période	Année	Nombre d'actes	% variation
9 au 30 juin*	2019	1 469	↓ 61 %
	2022	580	
Juillet	2019	2 708	↓ 61 %
	2022	1 051	
Août	2019	2 930	↓ 61 %
	2022	1 115	

\*Le CIT de Rigaud a repris ses activités le 9 juin 2022.

### CIT Québec

Période	Année	Nombre d'actes	% variation
1 au 30 juin*	2019	14 938	↓ 24 %
	2022	11 308	
Juillet	2019	21 183	↓ 28 %
	2022	15 158	
Août	2019	23 596	↓ 29 %
	2022	16 661	

### CIT Dégelis

Mois	Année	Nombre d'actes	% variation
24 au 30 juin*	2019	124	↓ 18 %
	2022	102	
Juillet	2019	838	↓ 41 %
	2022	497	
Août	2019	768	↓ 36 %
	2022	495	

\*Le CIT de Dégelis a repris ses activités le 24 juin 2022.

### CIT Montréal

Mois	Année	Nombre d'actes	% variation
1er au 30 juin*	2019	14 773	↓ 38 %
	2022	9 078	
Juillet	2019	19 024	↓ 44 %
	2022	10 638	
Août	2019	14 477	↓ 24 %
	2022	10 945	

**Centre d'appel (téléphone et clavardage)**

Mois	Année	Nombre d'actes	% variation avec 2019
1er au 30 juin*	2019	1 604	↑ 10 %
	2022	1 779	
Juillet	2019	2 117	↓ 10 %
	2022	1 905	
Août	2019	1 726	↑ 12 %
	2022	1 938	

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er avril au 30 juin 2019

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3 771	110	97,1%	3 661	3 539	96,7%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	806	14	98,3%	792	790	99,7%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3 843	0	100,0%	3 843	3 841	99,9%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	15	0	100,0%	15	15	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>8 435</b>	<b>124</b>	<b>98,5%</b>	<b>8 311</b>	<b>8 185</b>	<b>98,5%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er juillet au 30 septembre 2019

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	4 026	57	98,6%	3 969	3 946	99,4%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	964	31	96,8%	933	927	99,4%
COURRIEL *	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	4 157	4	99,9%	4 153	4 071	98,0%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	9	0	100,0%	9	9	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>9 156</b>	<b>92</b>	<b>99,0%</b>	<b>9 064</b>	<b>8 953</b>	<b>98,8%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er octobre au 31 décembre 2019

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1 651	42	97,5%	1 609	1 602	99,6%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	475	12	97,5%	463	461	99,6%
COURRIEL* voir note	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3028	0	100,0%	3 028	2 926	96,6%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	10	0	100,0%	10	10	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>5 164</b>	<b>54</b>	<b>99,0%</b>	<b>5 110</b>	<b>4 999</b>	<b>97,8%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er janvier au 31 mars 2020

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1 826	57	96,9%	1 769	1 746	98,7%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	589	15	97,5%	574	573	99,8%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2 158	0	100,0%	2 158	2 158	100,0%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	14	0	100,0%	14	14	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>4 587</b>	<b>72</b>	<b>98,4%</b>	<b>4 515</b>	<b>4 491</b>	<b>99,5%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er avril au 30 juin 2020

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	397	97	75,6%	300	236	78,7%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	1 220	0	100,0%	1 220	1 220	100,0%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
			<b>1 617</b>	<b>97</b>	<b>94,0%</b>	<b>1 520</b>	<b>1 456</b>	<b>95,8%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er juillet au 30 septembre 2020

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3 009	131	95,6%	2 875	2 757	95,9%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	1 071	22	97,9%	1 049	1 042	99,3%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2 559	186	92,7%	2 373	2 285	96,3%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3	0	100,0%	3	3	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>6 642</b>	<b>339</b>	<b>94,9%</b>	<b>6 300</b>	<b>6 087</b>	<b>96,6%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er octobre au 31 décembre 2020

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1 104	41	96,3%	1 063	1 037	97,6%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	439	11	97,5%	428	425	99,3%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	1 903	0	100,0%	1 903	1 737	91,3%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2	0	100,0%	2	2	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>3 448</b>	<b>52</b>	<b>98,5%</b>	<b>3 396</b>	<b>3 201</b>	<b>94,3%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er janvier au 31 mars 2021

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1 550	91	94,1%	1 459	1 376	94,3%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	879	28	96,8%	851	849	99,8%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2 853	0	100,0%	2 853	2 651	92,9%
COURRIER POSTAL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3	0	100,0%	3	1	33,3%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>5 285</b>	<b>119</b>	<b>97,7%</b>	<b>5 166</b>	<b>4 877</b>	<b>94,4%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er avril au 30 juin 2021

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE*	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3 032	240	92,1%	2 792	2 385	85,4%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	1 375	82	94,0%	1 293	1 286	99,5%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3 357	0	100,0%	3 357	3 127	93,1%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>7 764</b>	<b>322</b>	<b>95,9%</b>	<b>7 442</b>	<b>6 798</b>	<b>91,3%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er juillet au 30 septembre 2021

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	5 262	367	93,0%	4 895	4 189	85,6%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	2 195	204	90,7%	1 991	1 969	98,9%
COURRIEL*	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3 679	0	100,0%	3 679	3 500	95,1%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>11 136</b>	<b>571</b>	<b>94,9%</b>	<b>10 565</b>	<b>9 658</b>	<b>91,4%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er octobre au 31 c PÉRIODE: 1er octobre au 31 décembre 2021

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1 851	70	96,2%	1 781	1 737	97,5%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	707	13	98,2%	694	694	100,0%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2 765	1	100,0%	2 764	2 763	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>5 323</b>	<b>84</b>	<b>98,4%</b>	<b>5 239</b>	<b>5 194</b>	<b>99,1%</b>

DIRECTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE  
REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PÉRIODE: 1er janvier au 31 mars 2022

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	2 043	77	96,2%	1 966	1 902	96,7%
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	873	7	99,2%	866	865	99,9%
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	2 796	0	100,0%	2 796	2 796	100,0%
<b>S-TOTAL CENTRE D'APPELS</b>			<b>5 712</b>	<b>84</b>	<b>98,5%</b>	<b>5 628</b>	<b>5 563</b>	<b>98,8%</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 avril 2022 au 30 juin 2022

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3306	185	94,40 %	3121	2864	91,77 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	1204	108	91,03 %	1096	1087	99,18 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3395	0	100,00 %	3395	3094	91,13 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>7905</b>	<b>293</b>	<b>96,29 %</b>	<b>7612</b>	<b>7045</b>	<b>92,55 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2
- 3
- 4

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal	2096	6	99,71 %	2090	1982	94,83 %
Québec	7029	147	97,91 %	6882	6583	95,66 %
Rivière Beaudette	433	1	99,77 %	432	420	97,22 %
<b>NB TOTAL PLAINTES</b>						
Rigaud	0					
Dégelis	0					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>9558</b>	<b>154</b>	<b>98,39 %</b>	<b>9404</b>	<b>8985</b>	<b>95,54 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	11514	74	156	11514	11440	99,36 %
<b>TOTAL</b>	<b>28977</b>	<b>521</b>		<b>28530</b>	<b>27470</b>	<b>96,28 %</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 juillet 2022 au 30 septembre 2022

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3661	204	94,43 %	3457	3181	92,02 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	1582	56	96,46 %	1526	1505	98,62 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	3974	0	100,00 %	3974	3361	84,57 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>9217</b>	<b>260</b>	<b>97,18 %</b>	<b>8957</b>	<b>8047</b>	<b>89,84 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2018-2019
- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2
- 3
- 4

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal	7857	22	99,72 %	7835	7526	96,06 %
Québec	21183	325	98,47 %	20858	20422	97,91 %
Rivière Beaudette	2218	0	100,00 %	2218	2185	98,51 %
<b>NB TOTAL PLAINTES</b>						
Rigaud	0					
Dégelis	0					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>31258</b>	<b>347</b>	<b>98,89 %</b>	<b>30911</b>	<b>30133</b>	<b>97,48 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	14520	49	251	14520	14471	99,66 %
<b>TOTAL</b>	<b>54995</b>	<b>656</b>		<b>54388</b>	<b>52651</b>	<b>96,81 %</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 octobre 2022 au 31 décembre 2022

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	1725	71	95,88 %	1654	1613	97,52 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	729	44	93,96 %	685	666	97,23 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	5899	0	100,00 %	5899	5892	99,88 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>8353</b>	<b>115</b>	<b>98,62 %</b>	<b>8238</b>	<b>8171</b>	<b>99,19 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2018-2019
- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2
- 3
- 4

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal	2459	13	99,47 %	2446	2359	96,44 %
Québec	8627	97	98,88 %	8530	8389	98,35 %
Rivière Beaudette	100	0	100,00 %	100	100	100,00 %
<b>NB TOTAL PLAINTES</b>						
Rigaud	0					
Dégelis	0					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>11186</b>	<b>110</b>	<b>99,02 %</b>	<b>11076</b>	<b>10848</b>	<b>97,94 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	10065	3	275	10065	10062	99,97 %
<b>TOTAL</b>	<b>29604</b>	<b>228</b>		<b>29379</b>	<b>29081</b>	<b>98,99 %</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 janvier 2023 au 31 mars 2023

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	2357	72	96,95 %	2285	2218	97,07 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	679	16	97,64 %	663	662	99,85 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	7180	0	100,00 %	7180	6835	95,19 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>10216</b>	<b>88</b>	<b>99,14 %</b>	<b>10128</b>	<b>9715</b>	<b>95,92 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2018-2019
- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2
- 3
- 4

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal						
Québec	4957	19	99,62 %	4938	4879	98,81 %
Rivière Beaudette						
	<b>NB TOTAL PLAINTES</b>					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>4957</b>	<b>19</b>	<b>99,62 %</b>	<b>4938</b>	<b>4879</b>	<b>98,81 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	9018	32	437	9018	8986	99,65 %
<b>TOTAL</b>	<b>24191</b>	<b>139</b>		<b>24084</b>	<b>23580</b>	<b>97,91 %</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 avril 2023 au 30 juin 2023

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3275	122	96,27 %	3153	3034	96,23 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	948	66	93,04 %	882	875	99,21 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	6291	0	100,00 %	6291	6291	100,00 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>10514</b>	<b>188</b>	<b>98,21 %</b>	<b>10326</b>	<b>10200</b>	<b>98,78 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal	12373	204	98,35 %	12169	11869	97,53 %
Québec	443	0	100,00 %	443	442	99,77 %
Rivière Beaudette	<b>NB TOTAL PLAINTES</b>					
Rigaud	0					
Dégelis	0					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>12816</b>	<b>204</b>	<b>98,41 %</b>	<b>12612</b>	<b>12311</b>	<b>97,61 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	9335	195	230	9335	9140	97,91 %
<b>TOTAL</b>	<b>32665</b>	<b>587</b>		<b>32273</b>	<b>31651</b>	<b>98,07 %</b>

**DIRECTION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**  
**REDDITION DE COMPTES - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Période du 01 juillet 2023 au 30 septembre 2023

PROVENANCE DE LA DEMANDE	INDICATEUR	CIBLE	NB TOTAL DEMANDES REÇUES	NB ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
CENTRE D'APPELS TÉLÉPHONE	délai de réponse 2 minutes ou moins	90%	3472	140	95,97 %	3324	3213	96,66 %
CLAVARDAGE	délai de réponse 5 minutes ou moins	90%	1260	56	95,56 %	1204	1203	99,92 %
COURRIEL	délai de réponse 2 jours ouvrables ou moins	90%	5262	170	96,77 %	5087	5087	100,00 %
<b>Sous-total centre d'appels</b>			<b>9994</b>	<b>366</b>	<b>96,34 %</b>	<b>9615</b>	<b>9503</b>	<b>98,84 %</b>

**Filtres**

**Année budgétaire**

- 2018-2019
- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022
- 2022-2023
- 2023-2024

**Trimestre**

- 1
- 2
- 3

	NB TOTAL DEMANDES REÇUES (client file d'attente)	NOMBRE ABANDONS	% DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES TRAITÉES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Montréal	22720	249	98,90 %	22471	22133	98,50 %
Québec	2303	0	100,00 %	2303	2288	99,35 %
<b>NB TOTAL PLAINTES</b>						
Rigaud	0					
Dégelis	0					
<b>Sous-total CIT</b>	<b>25023</b>	<b>249</b>	<b>99,00 %</b>	<b>24774</b>	<b>24421</b>	<b>98,58 %</b>

	NB TOTAL RÉPONSES EFFECTUÉES	NB RÉPONSE DÉLAI PLUS DE 1 JR OUVRABLE	NB DEMANDES TOURISTIQUES	NB DEMANDES TRAITÉES	NB DEMANDES RÉPONDANT À L'INDICATEUR	% ATTEINT
Médias sociaux	6936	7	84	6936	6929	99,90 %
<b>TOTAL</b>	<b>41953</b>	<b>622</b>		<b>41325</b>	<b>40853</b>	<b>98,86 %</b>

**DESTINATAIRE :** Monsieur Marc Croteau, sous-ministre  
**EXPÉDITRICE :** Clémence Verret, directrice générale des services à la gestion  
**DATE :** Le 23 septembre 2014

---

**OBJET :** Fermeture des centres Infotouriste de Lacolle et Stanstead

**N/Réf** 112942

---

## 1. OBJECTIF DE LA NOTE

Obtenir votre approbation pour entreprendre les procédures de fermeture des centres Infotouriste (CIT) de Lacolle et Stanstead.

## 2. ÉTAT DE SITUATION

Les mesures de réduction soumises pour le portefeuille Tourisme par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour 2014-2015 totalisaient 7,6 M\$. De ce montant, 5,7 M\$ concernaient les subventions d'équilibre des sociétés d'État et 1,9 M\$ l'enveloppe du ministère du Tourisme.

Hormis les mesures touchant les subventions d'équilibre, six mesures ont été identifiées par le Ministère et transmises au SCT :

- Fermeture des CIT de Lacolle et Stanstead;
- Fermeture du Centre de renseignements téléphonique aux touristes;
- Réduction de l'enveloppe de transferts pour les festivals et événements;
- Maintien du gel dans le budget de transfert pour les volets aide stratégique et structure de concertation;
- Arrêt de la subvention du Bureau d'information de Pointe-à-la-croix.

Les CIT concernés opèrent sur une base saisonnière. Les activités cessent vers la mi-octobre pour reprendre en mai. Les économies annuelles espérées sont estimées à 411 k\$. De ce montant 156 k\$ pour le loyer et 255 k\$ pour la rémunération (8 personnes), les coûts directs et les frais de fonctionnement. Les baux sont payés sur une base annuelle.

En ce qui a trait à l'achalandage de ces CIT, en 4 ans, Lacolle a fourni 31 253 actes de renseignement pour une moyenne de 7 813 actes/saison touristique et Stanstead, 16 097 actes de renseignement pour une moyenne de 4 024 actes/saison touristique. Vous trouverez en annexe les statistiques d'actes de renseignement et d'achalandage pour l'ensemble des CIT.

Les procédures de fermeture pourront être les suivantes :

- Présentation du dossier et de ses impacts (collaboration DAHT, DRH et DRFM) au sous-ministre (semaine du 29 septembre);
- Présentation du dossier et de ses impacts à la ministre par le sous-ministre pour approbation (semaine du 6 octobre);
- Prise de décision sur la fermeture de ces 2 CIT (semaine du 6 octobre);
- Informer la gestionnaire et les employés concernés (semaine du 6 octobre);
- Annoncer la décision aux gestionnaires et employés du MTO (semaine du 6 octobre);
- Informer le syndicat concerné (semaine du 6 octobre);
- Envoyer les lettres officialisant la fin d'emploi aux employés occasionnels concernés (semaine du 6 ou 13 octobre);
- Annonce de la décision aux instances du milieu concernées (semaine du 6 octobre);
- Demande de rétrocession des baux auprès de la Société québécoise des infrastructures (à la suite de l'annonce officielle) (semaine du 6 octobre).

**3. RECOMMANDATION**

Compte tenu de ce qui précède, nous vous recommandons d'autoriser la DGSG à entreprendre les procédures de fermeture.

art.54

Préparée par la directrice DRFM :

Maryse Chabot

Date :

25/9/14

Recommandée par la directrice générale DGSG :

Clémence Verr

Date :

14/09/23

Autorisée par le sous-ministre :

Marc Croteau

Date :

25/9/14

*Clémence,  
Sup. Aviser S. Asselin de  
la procédure  
MC  
25/9/14*

*C.-C. C. Verret  
cl. Ress. matérielles*

## Achalandage des centres Infotouriste 2010-2013

Centre Infotouriste	2010		2011		2012		2013	
	Actes de renseignements	Achalandage <sup>1</sup>	Actes de renseignements	Achalandage	Actes de renseignements	Achalandage	Actes de renseignements	Achalandage
Montréal	82 752	231 706	78 197	218 952	71 684	200 715	71 927	201 396
Québec	106 749	298 897	104 932	293 810	104 740	293 272	116 797 <sup>2</sup>	327 032
Rigaud	15 809	45 846	17 215	49 923	15 248	44 219	16 096	46 678
Rivière-Beaudette	22 128	64 171	29 988	86 965	30 636	88 844	31 781	92 165
Lacolle	10 879	31 549	7 948	23 049	6 072	17 609	6 354	18 427
Dégelis	10 603	26 507	9 093	22 732	9 482	23 705	8 934	22 335
Stanstead	4 850	12 610	3 896	9 740	3 727	9 317	3 624	9 060
<b>Total</b>	<b>253 770</b>	<b>711 286</b>	<b>251 269</b>	<b>705 171</b>	<b>241 589</b>	<b>677 681</b>	<b>255 513</b>	<b>717 093</b>

<sup>1</sup> L'achalandage est obtenu en multipliant le nombre d'actes de renseignements par les multiplicateurs suivants : Rigaud, Rivière-Beaudette et Lacolle : 2.9. Montréal et Québec : 2.8. Stanstead : 2.6. Dégelis : 2.5. Le multiplicateur représente la taille moyenne des groupes de voyageurs visitant les CIT.

<sup>2</sup> Augmentation expliquée par fermeture des bureaux d'information touristiques de l'Office du tourisme de Québec.

Échéancier de réalisation – Fermeture des CIT Lacolle et Stanstead

Étape	Responsable	Échéance	État d'avancement / Date réalisation	
1.	Présentation du dossier et des impacts à la ministre pour décision de la ministre	Sous-ministre et ministre	Mi- février Terminé le 4 mars	2015-03-04 [Redacted] art.34
2.	Préparation et approbation d'un plan de communication	DC Collaborateurs : DATAN / BSMAM / DRH	Fin février Terminé le 5 mars	2015-03-05
3.	Annoncer la décision aux employés concernés ( <b>appel téléphonique/rencontre</b> )	DATAN et DRH	Semaine du 2 mars	Fait – Julien Cormier
4.	Annoncer la décision à l'ensemble du personnel du MTO : <ul style="list-style-type: none"> <li>Courriel aux employés de Montréal</li> <li>Nouvelle dans l'Intranet (justification de la décision et reconnaissance des employés concernés)</li> </ul>	BSMAAM / DATAN DC	Semaine du 9 mars  Terminé le 13 mars	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015-03-12 - Courriel de Johanne Dumont au personnel de MTL</li> <li>Nouvelle dans l'Aller-Retour le 2015-03-13</li> </ul>
5.	Informé le syndicat – Droit de rappel : faire approuver la possibilité de transférer les noms sur d'autres listes de rappel des CIT	DRH	Semaine du 2 mars  En cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deux employés ont manifesté leur intérêt à être transféré sur la liste de rappel de Montréal.</li> <li>La DRH en a informé le syndicat.</li> <li>En attente de la décision du syndicat.</li> </ul>
6.	Annoncer la décision au ministère des Transports (MTQ) – <b>appel et lettre</b>	BSMAAM	Semaine du 2 mars  Terminé le 13 mars	2015-03-05 – <b>Appel</b> Johanne Dumont à M. André Meloche 2015-03-13 – <b>Lettre transmise</b> de Johanne Dumont à André Meloche
7.	Lettre au MTQ pour la signalisation (Julien) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Tel que proposé par l'ATR à la rencontre du 12 mars, demander au MTQ de remplacer le panneau du CIT Stanstead par la signalisation du bureau d'information touristique le plus près (à 20 km, soit à la sortie 118 de l'autoroute 10)</li> </ul>	DATAN	Semaine du 16 mars  En cours	En attente de la décision de l'ATR à cet effet. Devrais avoir confirmation d'ici le 2 avril.
8.	Aviser la SIQ – <b>Formulaire de rétrocession des baux</b> à transmettre	DRFM	Semaine du 2 mars  En cours	Les demandes de rétrocession à la SQI ont été faite le 6 mars. En attente de leurs décisions d'ici le 5 juin. Si positif, rétrocession valide en date du 6 juin 2015.
9.	Annoncer la décision aux instances régionales et locales (deux ATR et villes) – <b>Rencontres</b> / (message à préparer ?)	SMAAM et DATAN	12 et 13 mars  Terminé le 18 mars	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Rencontres</b> Tourisme Cantons-de-l'Est et maire de Stanstead le 2015-03-12</li> <li><b>Appel</b> au maire de St-Bernard-de-Lacolle 2015-03-13</li> <li><b>Appel</b> J.Julien Tourisme Montérégie le 2015-03-18))</li> </ul>



Montréal, le 18 mars 2015

Aux directeurs généraux et directrices générales  
des Associations touristiques régionales

Chers partenaires,

Le ministère du Tourisme a pris la décision de fermer, de façon définitive, les centres Infotouriste (CIT) de Saint-Bernard-de-Lacolle et de Stanstead.

Ces deux CIT saisonniers sont les moins performants du réseau d'accueil exploité par le Ministère. Les demandes de renseignement y ont diminué de façon marquée au cours des dix dernières années (42 % à Lacolle et 25 % à Stanstead). En 2013-2014, la fréquentation des CIT de Stanstead et de Lacolle représentait 1 % et 2 % respectivement du nombre total des demandes de renseignement des sept CIT. De plus, leur localisation dans des haltes routières non modernisées n'offrant aucun service complémentaire ne constitue plus un arrêt attrayant pour la clientèle.

Par conséquent, cela met fin aux services commerciaux (présentoirs) dans les deux CIT, réalisés avec votre collaboration depuis plusieurs années. Des ajustements à l'offre de location des présentoirs vous seront transmis sous peu. Pour toute question relative à ce sujet, vous pouvez communiquer avec le directeur de l'accueil touristique et de l'animation numérique, M. Julien Cormier, par téléphone au 514 873-7977, poste 4302, ou à cette adresse courriel [julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca).

Des défis sont à venir en matière d'accueil, dont celui de rejoindre les touristes aux bons endroits, aux bons moments, avec les outils qu'ils utilisent. Le sous-ministériat à l'accueil et au marketing entreprendra prochainement les démarches pour élaborer, en collaboration avec les différents partenaires de l'industrie, la stratégie d'accueil prévue à la mesure 23 du Plan de développement de l'industrie 2012-2020 et en profitera pour revoir la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, notamment.

Je vous invite à me contacter si vous souhaitez davantage d'information.

Veillez agréer, chers partenaires, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,

art. 54

JOHANNE DUMONT

C. C. Monsieur François G. Chevrier, président-directeur général  
ATR associées du Québec



Montréal, le 18 mars 2015

Aux membres du Comité provincial des lieux d'accueil  
et de renseignements touristiques

Chers partenaires,

Le ministère du Tourisme a pris la décision de fermer, de façon définitive, les centres Infotouriste (CIT) de Saint-Bernard-de-Lacolle et de Stanstead.

Ces deux CIT saisonniers sont les moins performants du réseau d'accueil exploité par le Ministère. Les demandes de renseignement y ont diminué de façon marquée au cours des dix dernières années (42 % à Lacolle et 25 % à Stanstead). En 2013-2014, la fréquentation des CIT de Stanstead et de Lacolle représentait 1 % et 2 % respectivement du nombre total des demandes de renseignement des sept CIT. De plus, leur localisation dans des haltes routières non modernisées n'offrant aucun service complémentaire ne constitue plus un arrêt attrayant pour la clientèle.

Pour toute question relative à ce sujet, vous pouvez communiquer avec le directeur de l'accueil touristique et de l'animation numérique, M. Julien Cormier, par téléphone au 514 873-7977, poste 4302, ou à cette adresse courriel [julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca).

Des défis sont à venir en matière d'accueil, dont celui de rejoindre les touristes aux bons endroits, aux bons moments, avec les outils qu'ils utilisent. Le sous-ministériat à l'accueil et au marketing entreprendra prochainement les démarches pour élaborer, en collaboration avec les différents partenaires de l'industrie, la stratégie d'accueil prévue à la mesure 23 du Plan de développement de l'industrie 2012-2020 et en profitera pour revoir la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, notamment.

Veuillez agréer, chers partenaires, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,

art.54

  
JOHANNE DUMONT

Montréal, le 13 mars 2015

Monsieur André Meloche  
Sous-ministre adjoint  
Direction générale du transport collectif,  
des politiques et de la sécurité  
Ministère des Transports du Québec  
700, boulevard René-Lévesque Est, 28<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

Cher collègue,

La présente vise à vous informer de la décision du ministère du Tourisme (MTO) de fermer, de façon définitive, les centres Infotouriste (CIT) situés dans vos haltes routières de Saint-Bernard-de-Lacolle et de Stanstead.

Les avancées technologiques de la dernière décennie et l'adoption des technologies mobiles ont modifié en profondeur les comportements de planification et d'achat de voyages des touristes. Les voyageurs sont de plus en plus autonomes. Le Web est devenu le canal préféré pour s'informer, planifier et réserver un séjour de vacances. Ces changements de comportement ont un impact sur la fréquentation de l'ensemble des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Les CIT de Lacolle et Stanstead sont les moins performants du réseau d'accueil du MTO. Les actes de renseignement y ont diminué de façon marquée au cours des dix dernières années (42 % à Lacolle et 25 % à Stanstead). En 2013-2014, la fréquentation des CIT de Stanstead et de Lacolle représentait 1 % et 2 % respectivement du nombre total des actes de renseignement des sept CIT.

Par conséquent, il n'y aura plus de réouverture saisonnière, à la mi-avril pour le CIT de Lacolle et à la mi-mai pour le CIT de Stanstead, comme par les années passées. Nous vous demandons de voir au retrait de la signalisation routière qui dirige la clientèle vers ces deux CIT.

Le gestionnaire responsable du dossier M. Julien Cormier, directeur de l'accueil touristique et de l'animation numérique, contactera vos collaborateurs pour convenir de l'affichage qui pourrait être installé pour informer les visiteurs de la façon d'accéder à nos services d'information. Monsieur Cormier peut être joint au téléphone au 514 873-7977, poste 4302, ou à cette adresse courriel [julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:julien.cormier@tourisme.gouv.qc.ca).

Monsieur André Meloche

Page 2

Enfin, nous entreprenons actuellement les démarches auprès de la Société québécoise des immobilisations pour convenir des modalités pour récupérer le matériel nous appartenant et libérer les espaces locatifs.

Je vous invite à me contacter si vous souhaitez davantage d'information.

Veillez agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,



art. 54

JOHANNE DUMONT

État de la problématique	Situation antérieure	Situation projetée	Situation souhaitée	Conséquences
<p>Questionnement Ouverture ou fermeture du CIT Lacolle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Achalandage à la baisse depuis 10 ans</li> <li>▪ Achalandage maintenu 2013-14</li> <li>▪ Besoin d'effectif minimum = 4</li> <li>▪ Réduction de la période d'ouverture</li> <li>▪ Réduction des heures d'ouverture</li> </ul> <p><u>La localisation du CIT est trop éloignée de la frontière.</u> La clientèle doit fréquemment attendre aux douanes et profite des services (toilettes, distributrices,...) à la frontière. Celle-ci ne souhaite pas s'arrêter de nouveau.</p>	<p>Saison 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>17 avril au 18 mai</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ouvert du mercredi au dimanche</li> <li>○ 9h00 à 17h00</li> </ul> </li> <li>○ fermé les lundis et mardis</li> <li>▪ <u>19 mai au 20 juin</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouvert 7 jours</li> <li>○ 9h00 à 17h00</li> </ul> </li> <li>▪ <u>21 juin au 31 août</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouvert 7 jours</li> <li>○ 9h00 à 18h00</li> </ul> </li> <li>▪ <u>1<sup>er</sup> septembre au 13 octobre</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouvert 7 jours</li> <li>○ 9h00 à 17h00</li> </ul> </li> </ul> <p>▪ Achalandage 2014 : 6361 actes Achalantage 2013 : 6354 actes</p> <p>▪ Nombre de réservations : 116</p> <p>▪ Nombre d'employés : Total 4 (2 saisonniers +2 étudiants)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluer les services la pertinence des services à offrir et réduire les tâches moins essentielles <ul style="list-style-type: none"> <li>○ boutique souvenirs</li> <li>○ inventaires Sygip moins fréquentes</li> </ul> </li> <li>▪ Ajouter de nouvelles charges de travail (autres services et tâches connexes tels le clavardage, la correspondance, prise d'appels,... selon les CIT les moins occupés.</li> <li>▪ Diminuer les frais d'opération</li> </ul> <p style="text-align: center;">OU</p> <p>Scénario de fermeture CIT Lacolle</p>	<p>Conserver le CIT ouvert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réduire la période d'ouverture</li> <li>▪ Réduire les heures d'ouverture</li> <li>▪ Conserver 2 occasionnels</li> <li>▪ Conserver deux étudiants heures réduites 21 heures semaine</li> </ul> <p>Moderniser le CIT avec du numérique et réduire le nombre d'effectifs</p>	<p>Dans le cas d'une fermeture</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucune présence, aucun accueil pour la clientèle en provenance des États-Unis (axe 15 nord New York)</li> <li>▪ Perte de deux emplois saisonniers et deux emplois étudiants</li> <li>▪ Perte de revenus d'affichage à évaluer et remboursement des contrats</li> <li>▪ Engagement, ententes et partenariat avec la région et l'industrie</li> </ul> <p>Dans le cas d'une réduction de la période d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Non éligibilité à l'assurance emplois (risque de perdre employés avec expertise)</li> </ul>