

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016-2017

Ministère du Tourisme



Avis au lecteur

Cette publication a été rédigée par le personnel du ministère du Tourisme.
La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.
Elle n'est employée que pour alléger le texte.

Il est possible de consulter ce rapport sur le site Web du Ministère
à l'adresse suivante: www.tourisme.gouv.qc.ca.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016-2017
Dépôt légal – Septembre 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN: 978-2-550-79481-3 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-79482-0 (PDF)
Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2017

Imprimé sur du papier Enviro 100

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016-2017

Ministère du Tourisme





MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme, lequel rend compte des résultats obtenus au cours de la dernière année financière.

L'année 2016-2017, très chargée, a permis à l'industrie touristique du Québec de se rapprocher de la cible de performance fixée dans le Plan d'action 2016-2020, Appuyer les entreprises, enrichir les régions. Je suis heureuse de confirmer qu'elle a été exceptionnelle dans pratiquement toutes les régions du Québec et qu'elle s'est soldée par des recettes touristiques de plus de 14,7 milliards de dollars.

Des actions déterminantes ont marqué la dernière année. À titre d'exemple, le Ministère a démontré son leadership par le dévoilement d'un Plan d'intervention en tourisme et de son programme financier rendant disponibles 70 M\$ pour développer l'offre touristique dans cinq secteurs stratégiques du Québec. Également, les modalités du programme financier soutenant les festivals et les événements ont été revues afin de consolider et de stimuler ce secteur performant et de générer davantage de recettes touristiques. D'autres initiatives porteuses ont été réalisées, toutes décrites dans le présent rapport.

Afin de poursuivre cet itinéraire vers la croissance et de nous démarquer de la concurrence internationale, le Ministère s'est assuré de la cohésion des actions entreprises par l'ensemble de l'industrie touristique dans chacune des régions du Québec. À cet égard, la concertation entre les acteurs de l'industrie demeure primordiale pour que les activités développées et mises en œuvre se révèlent complémentaires et procurent une expérience enrichie aux visiteurs, témoins de l'authenticité de notre destination.

Je tiens à remercier le personnel du Ministère pour l'excellent travail accompli au cours de l'année financière 2016-2017 et pour son appui indéfectible dans l'exercice de mes fonctions. Je souligne également les efforts soutenus des acteurs de l'industrie pour faire du Québec une destination de choix tant pour les visiteurs d'ici que pour ceux de l'étranger.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée,



La ministre du Tourisme,
Julie Boulet

Québec, septembre 2017

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Julie Boulet
Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous transmets le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Ministère durant l'exercice financier se terminant le 31 mars 2017 au regard de son Plan d'action 2016-2020, Appuyer les entreprises, enrichir les régions, de son Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, de sa Déclaration de services aux citoyens et de ses actions en matière de développement durable. Il rend compte également de la gestion des ressources humaines ainsi que des exigences législatives et gouvernementales auxquelles le Ministère est assujéti.

La dernière année d'activité du Ministère a été ponctuée de défis stimulants qui ont conduit à entreprendre des actions concertées afin de bonifier le soutien offert à l'industrie touristique du Québec.

Le travail assidu des équipes du Ministère et de celles de l'industrie touristique a mené au dévoilement d'un plan d'investissement de 70 M\$ visant à développer l'offre touristique et à mettre en œuvre des stratégies sectorielles. Cet important investissement permettra aussi d'appuyer plusieurs initiatives régionales.

Au surplus, la révision des paramètres de l'Aide financière aux festivals et aux événements touristiques a été réalisée afin qu'ils soient mieux adaptés aux réalités propres à ce secteur d'activité. De même, le gouvernement du Québec a annoncé une hausse de 35 M\$ pour ce dernier.

Le gouvernement du Québec a par ailleurs annoncé la prolongation du Programme d'appui au développement des attraits touristiques jusqu'au 31 mars 2022, l'ajout d'un volet dans l'octroi de subventions et la bonification de l'enveloppe budgétaire.

Enfin, mentionnons que le Ministère, en collaboration avec l'organisme Kéroul, a annoncé le Programme d'accessibilité des établissements touristiques.

En terminant, je tiens à remercier les membres du personnel du Ministère pour leur contribution à l'atteinte des objectifs ministériels, leur professionnalisme et leur engagement envers les clientèles. Je tiens également à souligner l'apport des partenaires de l'industrie touristique québécoise à la mission du Ministère.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



Le sous-ministre du Tourisme,
Patrick Dubé

Québec, septembre 2017

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme relèvent de notre responsabilité. Cette déclaration porte sur l'exactitude et la fiabilité des données qu'il contient.

Le présent rapport :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations stratégiques du Ministère ;
- présente les objectifs établis, les résultats obtenus, les réalisations et les retombées engendrées ;
- présente des données exactes et fiables.

Nous déclarons que le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme présente fidèlement les résultats obtenus au regard de ses engagements.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

Les membres de la direction,



Patrick Dubé
Sous-ministre



Nathalie Camden
Sous-ministre adjointe aux partenariats
d'affaires et aux services aux clientèles



Sylvain Bernier
Directeur général des services à la gestion

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Patrick Dubé
Sous-ministre
Ministère du Tourisme

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme au regard des mesures prévues au Plan d'action 2016-2020 pour la mise en œuvre du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT), des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que des faits saillants.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère du Tourisme au regard des mesures prévues au Plan d'action 2016-2020 pour la mise en œuvre du PDIT, des actions envisagées dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que des faits saillants n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.



Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,
Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2017



TABLE DES MATIÈRES

1	Présentation du Ministère, mise en contexte, mission, fonctions, clientèles et partenaires	12
2	Faits saillants 2016-2017	16
3	Présentation des résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens	20
4	Présentation des résultats du Plan d'action 2016-2020	24
5	Utilisation des ressources	40
	Utilisation des ressources humaines	41
	Bonis au rendement	43
	Utilisation des ressources budgétaires et financières	44
	Utilisation des ressources informationnelles	45
6	Exigences découlant de lois, de politiques et d'autres documents gouvernementaux	46
	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	47
	Accès à l'égalité en emploi	48
	Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	51
	Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	52
	Allègement réglementaire et administratif	54
	Développement durable	54
	Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services	56
	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	58
	Recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ)	59
	Annexes	60
	Annexe I	61
	Annexe II	62

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nombre de plaintes par catégorie	21
Tableau 2	Catégories de plaintes	22
Tableau 3	Effectif au 31 mars	41
Tableau 4	Heures rémunérées par secteur d'activité ou orientation stratégique en 2016-2017	41
Tableau 5	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité	42
Tableau 6	Évolution des dépenses en formation	42
Tableau 7	Jours de formation selon les catégories d'emploi	43
Tableau 8	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	43
Tableau 9	Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016	43
Tableau 10	Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique	44
Tableau 11	Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017	45
Tableau 12	Nombre de demandes d'accès à l'information pour l'année 2016-2017	47
Tableau 13	Échéances de traitement	47
Tableau 14	Effectif régulier au 31 mars 2017	48
Tableau 15	Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017	48
Tableau 16	Embauche des membres de groupes cibles en 2016-2017	48
Tableau 17	Évolution du taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi	49
Tableau 18	Évolution de la représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	49
Tableau 19	Représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017	50
Tableau 20	Taux d'embauche de femmes en 2016-2017 par statut d'emploi	50
Tableau 21	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017	50
Tableau 22	Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	51
Tableau 23	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	51

Tableau 24	Autres mesures ou actions en 2016-2017 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)	51
Tableau 25	État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017, site www.tourisme.gouv.qc.ca	52
Tableau 26	État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017, site www.QuébecOriginal.gouv.qc.com	53
Tableau 27	Contrats de services dont la dépense est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1 ^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017	56
Tableau 28	Répartition de l'effectif pour la période du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017	56
Tableau 29	Comité permanent et mandataire.	58
Tableau 30	Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle ...	58
Tableau 31	Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011	59

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

Alliance	Alliance de l'industrie touristique du Québec
ATR	Association touristique régionale
ATS	Association touristique sectorielle
CIT	Centre infotouriste
CODCST	Comité d'orientation en développement des connaissances stratégiques en tourisme
CQRHT	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
ETC	Équivalent temps complet
IQ Tourisme	Investissements Québec, division Tourisme
ITHQ	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
MFQ	Ministère des Finances
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
PADAT	Programme d'appui au développement des attraits touristiques
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PDIT	Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020
PME	Petites et moyennes entreprises
PSSDT	Programme de soutien aux stratégies de développement touristique
SQGD	Système québécois de gestion de la destination
TSH	Taxe sur l'hébergement
VGQ	Vérificateur général du Québec

1

**PRÉSENTATION
DU MINISTÈRE,
MISE EN CONTEXTE,
MISSION, FONCTIONS,
CLIENTÈLES ET
PARTENAIRES**

Mise en contexte

En 2012, l'industrie touristique et le ministère du Tourisme rendaient public le Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (PDIT), dont la mission était de «faire du tourisme une industrie performante, innovante et durable». À mi-parcours, il était devenu essentiel d'en évaluer la progression et les résultats.

Un vaste chantier a donc été entrepris en partenariat avec l'ensemble des acteurs de l'industrie touristique. La réflexion commune a mené le Ministère à formuler un certain nombre de constats confirmant la nécessité d'un nouveau plan d'action et d'un nouveau modèle d'affaires et de gouvernance, afin d'atteindre la cible de performance fixée dans le PDIT.

Le Plan d'action 2016-2020 est la résultante de ce vaste chantier. Il présente le nouveau modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec. En outre, il est la feuille de route du Ministère; on y trouve notamment des objectifs stratégiques et des priorités qui couvrent l'ensemble de sa mission. Le Ministère a rédigé le Rapport annuel de gestion 2016-2017 en s'appuyant sur le Plan d'action 2016-2020, Appuyer les entreprises, enrichir les régions. Notons que le Ministère compte déposer son Plan stratégique 2017-2020 au cours du présent exercice. Ce dernier intégrera les objectifs stratégiques et les priorités du Plan d'action.

Mission et fonctions

Le ministère du Tourisme a pour mission de «soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable» comme le stipule la Loi sur le ministère du Tourisme (RLRQ, chapitre M-31.2).

Les principales fonctions de la ministre du Tourisme :

- Faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement et la commercialisation des produits et expériences touristiques du Québec.
- Élaborer et mettre en œuvre, le cas échéant en collaboration avec les intervenants publics et privés concernés, des stratégies de développement et des programmes d'aide.
- Favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique.
- Soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques.
- Assurer et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil et de renseignements.
- Orienter, planifier et coordonner le développement des connaissances stratégiques en matière de tourisme.

Les lois et règlements sous la responsabilité de la ministre du Tourisme sont présentés à l'annexe 1.

Clientèles et partenaires

Les touristes, les entrepreneurs de l'industrie touristique ainsi que les intervenants publics et associatifs constituent les principales clientèles du ministère du Tourisme.

À cet égard, afin que les touristes d'ici et d'ailleurs puissent vivre une expérience mémorable et riche en émotions, le Ministère est soucieux de leur offrir des services d'accueil et des renseignements touristiques en s'assurant que ces services font constamment l'objet d'améliorations.

Quant aux entrepreneurs, le Ministère les renseigne, les conseille et les accompagne dans la réalisation de leurs projets de développement de produits et d'infrastructures touristiques, et ce, dans une perspective de consolidation et de diversification de l'offre touristique en vue d'offrir de nouvelles expériences.

Enfin, en partenariat avec les intervenants des milieux public, privé et associatif, le Ministère élabore et met en œuvre des stratégies de développement et des programmes d'aide. Ces partenaires agissent en complémentarité avec le Ministère, permettant d'accroître les effets des actions entreprises.



2

**FAITS SAILLANTS
2016-2017**

Plan d'investissement en tourisme 2017-2020 : 70 M\$ pour développer l'offre touristique

En mars 2017, la ministre du Tourisme dévoilait un plan d'investissement totalisant 70 M\$ afin de favoriser le développement de l'offre touristique dans cinq secteurs d'activité stratégiques pour le Québec, soit le tourisme hivernal, le tourisme événementiel, le tourisme de nature et d'aventure, le tourisme nordique et le tourisme maritime.

C'est d'ailleurs à cette occasion que la ministre a dévoilé la Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure ainsi que la Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel, lesquelles s'ajoutent à la Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle, à la Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique et à la Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal dévoilées antérieurement.

Afin de mettre en œuvre le Plan d'investissement en tourisme 2017-2020, le Ministère s'appuiera sur le nouveau Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT) et ses autres programmes existants.

Aide financière aux festivals et aux événements touristiques : révision des paramètres et hausse de 35 M\$ du budget sur cinq ans

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a entrepris la révision des paramètres de l'Aide financière aux festivals et aux événements touristiques. En janvier 2017, la ministre du Tourisme a présenté celle-ci, qui s'étend sur une période de cinq ans, soit de 2017 à 2022. De même, en mars 2017, le gouvernement du Québec annonçait dans son budget 2017-2018 une hausse de 35 M\$ sur cinq ans pour ce secteur d'activité. Le Ministère dispose ainsi de 110 M\$ sur cinq ans pour soutenir ce secteur.

Programme d'appui au développement des attraits touristiques renouvelé

Entrepris par le Ministère, le Programme d'appui au développement des attraits touristiques a été lancé en 2013 et est, depuis, géré par Investissements Québec, division Tourisme (IQ Tourisme). Le gouvernement du Québec a annoncé sa prolongation jusqu'au 31 mars 2022 et a porté à 126 M\$ les sommes disponibles au cours des cinq prochaines années.

La nouvelle mouture de ce programme introduit la subvention comme autre type d'aide financière, en complément des prêts et des garanties de prêt pour les projets de plus de 10 M\$. Elle rend également admissibles les établissements d'hébergement situés à l'extérieur du territoire des régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec ainsi que les projets liés à l'agrotourisme et au tourisme gourmand.

Harmonisation de la taxe sur l'hébergement à 3,5 % : un seul taux pour tous

Depuis le 1^{er} novembre 2016, l'ensemble des 20 régions assujetties à la taxe sur l'hébergement (TSH) applique dorénavant le taux de 3,5% du prix de la nuitée dans des établissements d'hébergement touristique. Le 1^{er} janvier 2017, Eeyou Istchee est devenu la 21^e région touristique à percevoir cette taxe.

Entrée en vigueur de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale

Le 15 avril 2016, la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale (2015, chapitre 31) est entrée en vigueur, entraînant des modifications à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2), au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1) ainsi qu'à la Loi sur le ministère du Tourisme (RLRQ, chapitre M-31.2).

Parmi les apports de cette nouvelle loi, mentionnons les suivants :

- Un partenariat entre le Ministère et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, afin d'impartir le mandat de promotion et de la mise en marché touristiques sur les marchés hors Québec.
- Une clarification des obligations des exploitants et une augmentation des pouvoirs d'inspection.
- Une alliance stratégique entre le Ministère et Revenu Québec pour contrer l'hébergement non conforme à la loi et au règlement en vigueur en matière de tourisme.
- Le développement des connaissances stratégiques en tourisme.

Programme d'accessibilité des établissements touristiques : Kéroul

En 2016-2017, le Ministère a annoncé avec l'organisme Kéroul le Programme d'accessibilité des établissements touristiques, dont la gestion a été confiée à Kéroul pour une période de cinq ans. Pour ce faire, le Ministère a octroyé une somme de 5 M\$ en 2016-2017 pour sa mise en œuvre. Ce programme soutiendra financièrement des projets qui permettront aux établissements admissibles de les rendre accessibles aux personnes ayant une incapacité et d'obtenir la cote « accessible » de Kéroul.

Engagements en appui au développement de la main-d'œuvre touristique au Québec

La ministre du Tourisme porte une attention particulière aux enjeux associés à la main-d'œuvre en tourisme. Cette préoccupation s'est traduite par la participation du Ministère au chantier gouvernemental sur la main-d'œuvre, le Rendez-vous national sur la main-d'œuvre, dans le cadre duquel des engagements identifiés par le Ministère en matière de ressources humaines ont été intégrés au plan gouvernemental.

3

**PRÉSENTATION DES
RÉSULTATS RELATIFS
À LA DÉCLARATION
DE SERVICES
AUX CITOYENS**

Avec l'entrée en vigueur de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale (2015, chapitre 31) le 15 avril 2016, des modifications ont été apportées à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (RLRQ, chapitre E-14.2) et à la Loi sur le ministère du Tourisme (RLRQ, chapitre M-31.2). Dans ce dernier cas, une nouvelle disposition légale prévoit que la ministre du Tourisme peut confier à un groupement la fonction de la promotion du tourisme sur les marchés situés à l'extérieur du Québec. Depuis l'automne 2016, cette fonction est désormais sous la responsabilité de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance). Ainsi, les partenariats promotionnels offerts aux intervenants touristiques ne constituent plus un service relevant du ministère du Tourisme, mais plutôt de l'Alliance. Pour cette raison, ce service a été retiré de la Déclaration de services aux citoyens du ministère du Tourisme.

Le Ministère a procédé, en 2016-2017, à l'adoption d'une version transitoire de sa Déclaration de services aux citoyens, diffusée sur le site institutionnel en décembre 2016. Outre la suppression du service d'établissement de partenariats promotionnels, de nouveaux services et engagements ont été ajoutés par le Ministère, dont voici les principaux :

- Réaliser et diffuser des recherches, des études et des analyses à titre de service aux intervenants de l'industrie touristique.
- Procurer des statistiques officielles sur la performance touristique du Québec.

Enfin, soulignons que le Ministère compte déposer une nouvelle déclaration de services aux citoyens au cours du présent exercice.

Traitement des plaintes

Tableau 1

Nombre de plaintes par catégorie

Catégorie	Nombre de plaintes en 2016-2017	Nombre de plaintes en 2015-2016	Nombre de plaintes en 2014-2015
Activités du ministère du Tourisme	12	30	24
Activités de l'industrie touristique	192 ¹	144	158

1. Source : Rapport annuel 2016-2017 de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec

Le nombre de plaintes reçues concernant les activités du Ministère en 2016-2017 a diminué de 60 % par rapport à l'année précédente. Cette importante diminution témoigne de l'effort continu du Ministère à offrir des services de qualité pour l'ensemble des activités dont il est responsable.

Parmi les douze plaintes liées aux activités du Ministère, six avaient trait au site Web QuébecOriginal.com concernant le contenu (deux), les services offerts aux entreprises (deux), le fonctionnement du système (une) et la typographie de QuébecOriginal (une). Les centres Infotouriste et le centre d'appels ont fait l'objet de quatre plaintes à propos de la cessation du service d'envoi postal de la documentation (deux) et de la prestation de services (deux). Une plainte a été déposée à la suite de la visite faite par un inspecteur du Ministère dans un établissement d'hébergement touristique. Enfin, la dernière plainte portait sur la difficulté à accéder au site Web institutionnel à partir d'ordinateurs disponibles dans des bibliothèques.

Tableau 2
Catégories de plaintes

Site QuébecOriginal.com	Centres infotouriste/centre d'appels	Direction des interventions sectorielles	Site institutionnel du Ministère
Difficulté à trouver la documentation pour planifier un voyage et information manquante	Cessation du service d'envoi postal de la documentation (2 plaintes)	Visite d'un inspecteur	Problème d'accès au site Web à partir des ordinateurs des bibliothèques de Montréal
Problème avec le système de discussion en ligne	Réservation d'un établissement d'hébergement faite à une mauvaise date		
Disparition de la présentation du contenu en langues étrangères	Liste de suggestions d'entreprises fournie comprenant une entreprise dont la prestation de services n'était pas adéquate		
Typographie de QuébecOriginal			
Discrimination par rapport à la visibilité que l'on donne aux différents types d'hébergement			
Espace manquant pour inscrire un 2 ^e numéro de téléphone d'une entreprise			

Évaluation des services offerts aux citoyens

Pour le ministère du Tourisme, offrir des services de qualité aux visiteurs du Québec ou à ses intervenants est une préoccupation constante.

Au moyen de ses cinq centres d'information touristique (CIT) situés aux principaux points d'entrée de la province, le Ministère offre des services de renseignements courtois, respectueux et clairs à sa clientèle ou à ses partenaires. En ce sens, dès leur entrée en fonction, les nouveaux employés des CIT reçoivent une formation axée sur la qualité des services qu'ils doivent offrir.

Le Ministère fournit également, mensuellement et annuellement, des statistiques officielles sur la performance touristique du Québec à l'aide d'outils spécifiques créés à ces fins. Parmi les plus importantes figurent la banque de données dynamiques, l'achalandage touristique au Québec et le bulletin touristique.

De plus, les services sont accessibles en différentes langues dans le site Web QuébecOriginal. Par ailleurs, dans un esprit d'amélioration continue, le Ministère et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec travaillent conjointement au développement et à la mise à jour du ce site.

Finalement, le Ministère prend toutes les mesures nécessaires afin de traiter avec diligence ou de référer à l'autorité compétente toute plainte qui lui est adressée.



4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2016-2020

ORIENTATION:

La mise en marché de la destination et l'accueil touristique

La mise en marché de la destination et l'accueil touristique est l'un des axes du Plan d'action 2016-2020 du ministère du Tourisme. Le nouveau cadre législatif mis en place dans la foulée de l'adoption du projet de loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale a permis au Ministère de poser des gestes concrets pour atteindre l'objectif visé par cette orientation.

Avant de déléguer à un organisme associatif externe le mandat de réaliser la promotion et la mise en marché touristiques du Québec sur les marchés hors Québec, le Ministère a continué ses activités promotionnelles afin de démarquer la destination québécoise de ses concurrents. Ainsi, le Ministère a conçu et mis en œuvre la campagne promotionnelle «Blind Love – Un voyage jamais vu». Déployée simultanément sur les trois marchés prioritaires de l'Ontario, des États-Unis et de la France du 31 mars au 5 juin 2016, cette campagne propose un film de trois minutes mettant en scène un touriste américain aveugle qui expérimente plusieurs activités au Québec en utilisant ses quatre autres sens. Visionnée plus de 13 millions de fois depuis sa mise en ligne, la vidéo «Blind Love – Un voyage jamais vu» a suscité de nombreuses réactions et remporté plusieurs prix au Québec et ailleurs, augmentant ainsi la notoriété de la destination.

Dans le cadre du transfert des activités de promotion vers l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le Ministère a également coordonné les premières étapes d'une campagne de notoriété visant le marché français durant la saison hivernale 2016-2017. Planifiée par le Ministère et mise en œuvre par l'Alliance, cette campagne s'est déroulée du 14 octobre au 4 décembre 2016.

Commercialisation et relations de presse

Le Ministère a poursuivi ses activités promotionnelles pour appuyer les campagnes et les partenaires de l'industrie touristique sur les différents marchés où ceux-ci sont présents. Ainsi, la destination québécoise a pu être représentée à une série d'activités de rayonnement en Allemagne, aux États-Unis, en France, au Mexique, en Ontario et au Royaume-Uni. Ces activités, au total de 115, ciblaient à la fois le grand public (salons de voyage, foires commerciales) et les multiplicateurs (séminaires d'agents de voyage, ateliers destinés aux voyagistes). Des activités promotionnelles ont également été menées en collaboration avec des grossistes de voyages sur Internet afin d'augmenter les ventes de forfaits à destination du Québec.

Par ailleurs, le Ministère a contribué à la réalisation de deux événements majeurs de Destination Canada qui ont eu lieu au Québec en 2016-2017, soit la tenue à Montréal des bourses Rendez-vous Canada et Carrefour GoMédia Canada. Ces événements ont attiré plus de 2 000 professionnels de l'industrie des voyages.

De plus, 245 journalistes touristiques ont été accueillis au Québec d'avril à octobre 2016 dans le but de les inciter à inclure cette destination à leur calendrier de parution.

MESURE 1:

Déléguer à un organisme associatif externe le mandat de réaliser la promotion et la mise en marché touristiques sur les marchés hors Québec¹

Une des nouvelles dispositions de la Loi sur le ministère du Tourisme prévoit que la ministre du Tourisme puisse confier à un organisme reconnu ou à un groupement d'organismes la fonction de la promotion du tourisme. Ainsi, la responsabilité de la promotion touristique de la destination sur les marchés hors Québec a été graduellement confiée à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

En novembre 2016, le ministère du Tourisme concluait deux ententes relatives aux fonctions déléguées à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (Alliance).

La première entente, ayant pour but de définir les obligations auxquelles l'Alliance devait se conformer pendant la période de transition, a été signée. Celle-ci couvrait la période du 2 novembre 2016 au 31 mars 2017. Par cette entente, le Ministère confiait graduellement à l'Alliance les activités de mise en marché du Québec comme destination touristique sur les marchés hors Québec. L'entente visait également à bien définir les obligations auxquelles l'Alliance devra se conformer en matière de fonctions déléguées, de gestion, de gouvernance et de reddition de comptes pendant la période de transition. Pour ce faire en 2016-2017, le Ministère a versé 4,3 M\$² à l'Alliance.

La seconde entente, d'une durée de trois ans et totalisant 39 M\$ pour le financement des activités, précisait les fonctions déléguées à l'Alliance, les ressources mises à la disposition de l'Alliance ainsi que les conditions et modalités d'exercice des fonctions déléguées en vertu de l'article 6.1 de la Loi sur le ministère du Tourisme. L'entente visait également à bien définir les obligations auxquelles l'Alliance devra se conformer en matière de fonctions déléguées, de gestion, de gouvernance, d'évaluation, de reddition de comptes et de résultats pendant la période couverte, soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020.

Concrètement, par cette entente triennale, le Ministère confie à l'Alliance la planification et la direction des activités de mise en marché du Québec en tant que destination touristique pour le tourisme d'agrément, et ce, à l'échelle canadienne et internationale. Ainsi, en mars 2017, la ministre agréait la Stratégie de marketing 2017-2020 relative au tourisme d'agrément élaborée par l'Alliance et ralliant les intervenants du secteur touristique, tout en tenant compte des orientations du Plan d'action 2016-2020 découlant du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020. Ainsi, cette entente permet de renforcer les actions promotionnelles grâce à l'utilisation de la marque « QuébecOriginal », d'accroître la notoriété du Québec comme destination touristique et de démarquer cette dernière de la concurrence en présentant le Québec comme une destination plus distinctive et attractive.

1. En matière de tourisme d'agrément.

2. L'entente transitoire prévoyait un montant maximal de 4,5 M\$.

Harmonisation de la taxe sur l'hébergement à 3,5%

En août 2016, le ministère des Finances (MFQ) confirmait l'harmonisation de la taxe sur l'hébergement (TSH) dans l'ensemble des 20 régions touristiques actuellement assujetties, et ce, à partir de novembre de la même année.

Parallèlement, la région d'Eeyou Istchee, qui ne disposait pas encore de la TSH, a confirmé la mise en place de celle-ci à partir de janvier 2017.

L'harmonisation de la TSH et l'élargissement de son champ d'application aux prêts-à-camper et aux établissements d'enseignement offrant des unités en location touristique sont deux des conditions de succès associées au financement de la mise en marché de la destination et de l'accueil touristique. Aux sommes versées annuellement par le Ministère à l'Alliance s'ajoute une contribution des associations touristiques régionales (ATR) pour un montant de 10 M\$. À ce sujet, l'uniformisation de la taxe sur l'hébergement à 3,5% permet à ces dernières de financer leur contribution.

Depuis son implantation en 1997, plus de 641 M\$ ont été récoltés en revenus nets de TSH par les 21 régions, dont plus de 64,2 M\$ en 2016-2017.

Associations touristiques régionales

Le dévoilement du Plan d'action 2016-2020, Appuyer les entreprises, enrichir les régions, et l'adoption du projet de loi n° 67³ ont justifié la révision de la relation d'affaires entre le Ministère et les associations touristiques régionales (ATR) afin d'harmoniser les volets touchant la promotion et la mise en marché en tenant compte du mandat confié à l'Alliance et du développement des connaissances stratégiques en matière de tourisme.

Les ATR sont des organismes privés à but non lucratif qui exercent un rôle de concertation des intervenants sur leur territoire, afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales. Le Ministère leur confie des mandats de promotion de la région, d'accueil, d'information, de signalisation touristique ainsi que de structuration et de développement de l'offre. Les ATR doivent également contribuer au financement des activités de l'Alliance ainsi qu'aux initiatives collectives d'acquisition et de diffusion des connaissances stratégiques coordonnées par le Ministère.

En 2016-2017, le Ministère a alloué à l'ensemble des ATR une aide financière de 10 M\$ ainsi que les revenus issus de la TSH.

3. Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale.

Associations touristiques sectorielles

À l'instar des ATR, le dévoilement du Plan d'action 2016-2020, Appuyer les entreprises, enrichir les régions, et l'adoption du projet de loi n° 67⁴ ont justifié la révision de la relation d'affaires entre le Ministère et les associations touristiques sectorielles (ATS) afin d'harmoniser les volets de promotion et de mise en marché en tenant compte du mandat confié à l'Alliance et du développement des connaissances stratégiques en matière de tourisme.

Les ATS sont des organismes privés à but non lucratif qui agissent comme porte-parole reconnus d'un produit ou d'un secteur touristique. Les ATS sont appelées à exercer un leadership sectoriel et à jouer un rôle de concertation auprès des intervenants de leur secteur afin de favoriser une cohérence des actions touristiques sectorielles et régionales et un arrimage de celles-ci avec les orientations et les objectifs du Ministère. Dans le cadre de ces mandats, les attentes signifiées à l'égard des ATS sont de participer au déploiement et à la mise en œuvre des stratégies sectorielles du Ministère dans lesquelles le produit ou le secteur qu'elles représentent sont désignés. Un montant de 0,43 M\$ a été alloué à dix ATS afin qu'elles mènent des actions de mise en marché hors Québec.

En 2016-2017, par son programme d'aide financière, le Ministère a accordé 1,9 M\$ à seize ATS pour le volet développement de l'offre touristique du programme, afin qu'elles réalisent des actions en matière de développement de l'offre, d'accompagnement des entreprises touristiques ainsi que d'acquisition et de diffusion de connaissances stratégiques et d'expertise sectorielle. Pour ce dernier volet, à l'instar des ATR, les ATS doivent contribuer annuellement au financement d'un ou de plusieurs projets collectifs en matière de connaissances stratégiques dont la réalisation bénéficiera au réseau des ATS ou à l'industrie touristique.

Site Web et espace numérique

Dans un esprit de transfert graduel des responsabilités liées à la promotion et à la mise en marché touristiques sur les marchés hors Québec, le Ministère et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec ont travaillé conjointement à l'amélioration et à la mise à jour du site QuébecOriginal.com. Concrètement, les campagnes promotionnelles conçues par l'Alliance sont intégrées au site QuébecOriginal.com. Pour sa part, le Ministère, qui conserve la gestion du site, joue un rôle de soutien à l'égard de l'Alliance dans l'intégration de ces campagnes.

Ainsi, dans le contexte de la campagne d'hiver 2016, différents modules ont été élaborés et diffusés. Parmi les plus marquants, mentionnons les concours « Héros », « Déneigez votre forfait », « Chambre avec vues » et l'ajout d'un bloc « Régions à visiter ».

Dans une perspective d'amélioration continue, un comité éditorial a été mis en place pour assurer le suivi des engagements respectifs entre le Ministère et l'Alliance, concernant le site Web et l'espace numérique, l'arrimage des contenus ainsi que la stratégie de production et de publication des contenus afin de faire évoluer le site Web promotionnel de la destination.

4. Loi visant principalement à améliorer l'encadrement de l'hébergement touristique et à définir une nouvelle gouvernance en ce qui a trait à la promotion internationale.

MESURE 2:

Doter la destination québécoise d'une stratégie d'ensemble en matière d'accueil

En 2016-2017 le Ministère a mis l'accent sur la redéfinition du rôle et des responsabilités des acteurs nationaux, régionaux et locaux en matière d'accueil touristique.

Engagements en matière d'accueil

Pour les marchés régionaux et locaux, dans la foulée de la mise en œuvre du Plan d'action 2016-2020, le Ministère a poursuivi en 2016-2017, de concert avec ses partenaires, l'élaboration d'un diagnostic en matière d'accueil touristique. Le Ministère assure également la présence de la destination québécoise sur l'ensemble des plateformes sociales, dont Facebook et Twitter, par la diffusion de contenu informationnel.

En 2016-2017, un comité directeur s'est rencontré à cinq reprises. Une démarche de consultation a eu lieu en juin 2016. Au final, quatorze séances de consultation ont été tenues sur six jours.

Cette démarche a permis de confirmer la justesse des travaux du comité en ce qui a trait à l'état de l'accueil au Québec, en plus des enjeux et des axes prioritaires d'intervention pour améliorer cet accueil.

Au cours des prochains mois, le Ministère dévoilera ses engagements en matière d'accueil touristique pour contribuer aux efforts collectifs de la destination.

Système québécois de gestion de la destination

Les services d'information touristique sont un élément clé en matière d'accueil. Le Système québécois de gestion de la destination (SQGD) est un ensemble de solutions technologiques sécurisées conçu pour soutenir les services de promotion et d'information touristiques offerts par divers canaux, notamment les centres Infotouriste, les centres d'appels et le site Web QuébecOriginal.com. Ce dernier contient plus de 17 000 offres touristiques dont plus de 98 % sont géoréférencées.

En 2016-2017, le Ministère a continué l'actualisation du SQGD. Le processus de réappropriation de la gestion entière du SQGD, amorcé en janvier 2015, s'est poursuivi au terme du partenariat public-privé avec Bell⁵. Ainsi, la gestion des solutions et de l'infrastructure technologique qui étaient entièrement assumée par les ressources du partenaire privé a été rapatriée au sein du Ministère.

5. La fin du partenariat public-privé avec Bell a eu lieu le 31 décembre 2014.

Programme d'accessibilité des établissements touristiques : Kéroul

Kéroul est un organisme à but non lucratif dont les actions visent à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes ayant une incapacité. La mission de l'organisme est de favoriser l'accessibilité des établissements touristiques à ces personnes et d'encourager le développement d'un tourisme inclusif et accueillant. Depuis 1979, Kéroul évalue l'accessibilité des établissements touristiques et culturels du Québec. Il s'agit de la seule certification reconnue par Tourisme Québec.

En 2016-2017, le Ministère a annoncé, en collaboration avec Kéroul, le Programme d'accessibilité des établissements touristiques. Il a conclu une entente d'une durée de cinq ans avec cet organisme concernant la gestion du programme. Pour ce faire, le Ministère a octroyé une somme de 5 M\$ pour sa mise en œuvre. Ce programme soutiendra financièrement des projets qui permettront aux établissements admissibles d'être accessibles aux personnes ayant une incapacité et d'obtenir la cote « accessible » de Kéroul.

375^e anniversaire de la ville de Montréal

En 2016-2017, le Ministère a souligné, en partenariat avec Tourisme Montréal, le 375^e anniversaire de la ville de Montréal en accueillant gracieusement le projet d'affichage publicitaire « Bonjour Montréal » au centre Infotouriste de Montréal. Le Ministère a également fait la promotion de ces festivités dans les quatre autres centres Infotouriste sous sa gestion.

Fin du service de réservation d'hébergement en ligne

La réservation d'hébergement en ligne était l'un des services d'accueil offerts par le Ministère. Toutefois, depuis quelques années, le domaine des solutions de réservation en ligne a grandement évolué. Le développement des agences internationales en ligne et leurs investissements massifs dans le marketing ont fait grossir l'offre de façon exponentielle. C'est ainsi que, depuis quelques années, l'apport du service de réservation d'hébergement en ligne du Ministère s'est amoindri jusqu'à devenir négligeable. Par souci de saine gestion des finances publiques, le Ministère a donc mis fin à son service de réservation en ligne en mars 2017. Toutefois, QuébecOriginal.com conserve son rôle de vitrine pour faire découvrir les produits, les attraits et les événements du Québec.

ORIENTATION:

Le développement de l'offre touristique

Le développement de l'offre touristique est au cœur de la mission du Ministère. Pour ce faire, il s'appuie sur trois mesures qui visent à assurer le déploiement des stratégies sectorielles, à poursuivre l'aide financière aux festivals et événements touristiques et à actualiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique.

MESURE 1:

Assurer le déploiement de stratégies sectorielles

Doté d'une enveloppe de 49 M\$, le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique permet d'appuyer les projets liés aux stratégies de mise en valeur du tourisme hivernal, du tourisme événementiel, du tourisme de nature et d'aventure ainsi que du tourisme maritime. Quant au tourisme nordique, il est muni d'une enveloppe de 9 M\$.

Enfin, le Ministère dispose d'un montant de 12 M\$ pour soutenir financièrement les Ententes de partenariat régional en tourisme.

La Stratégie de mise en valeur du Saint-Laurent touristique

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie maritime – volet tourisme.

Le programme Stratégie maritime – volet tourisme, annoncé en février 2015, a pris fin en février 2017, soit à l'adoption du cadre normatif du nouveau programme de soutien aux stratégies de développement touristique. À ce jour, 21 M\$ de l'enveloppe initiale du programme, soit 30 M\$, étaient engagés.

Seize projets ont été soutenus en 2016-2017, pour une aide totale accordée de 10,4 M\$ et des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires totalisant plus de 36,8 M\$.

Bien que le programme ait pris fin en février 2017, le Plan d'investissement en tourisme 2017-2020 mentionnait prioritairement des investissements dans le secteur maritime. C'est ainsi que l'enveloppe résiduelle du programme Stratégie maritime – volet tourisme a été reconduite au nouveau programme de soutien aux stratégies de développement touristique.

Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie touristique québécoise au nord du 49^e parallèle.

Cette stratégie est soutenue par l'Aide au développement touristique au nord du 49^e parallèle, dotée d'une enveloppe d'environ 3 M\$ annuellement. Celle-ci vise à augmenter les recettes touristiques et le nombre de visiteurs dans les régions nordiques ainsi qu'à renouveler l'offre québécoise par le développement de nouveaux produits touristiques.

En 2016-2017, le Ministère a soutenu 19 projets. L'aide totale accordée était de 3,1 M\$ pour des investissements prévus par les promoteurs et les partenaires totalisant plus de 8 M\$. Ces projets se sont déployés dans les six régions touristiques au nord du 49^e parallèle, soit celles de la Baie-James, de Duplessis, d'Eeyou Istchee, de Manicouagan, du Nunavik et du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Parmi les 19 projets soutenus se trouve notamment un projet de soutien à l'embauche de ressources humaines en développement et structuration de l'offre touristique ainsi qu'un projet d'élaboration d'une méthode de collecte de données touristiques.

Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure

La Stratégie de mise en valeur du tourisme de nature et d'aventure, dévoilée en mars 2017, vise à faire du Québec une destination reconnue qui mise sur ses grands espaces et se distingue par son offre multi-activités.

Cette stratégie est le fruit d'un travail concerté avec la Société des établissements de plein air du Québec et les associations touristiques régionales et sectorielles.

Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel

La Stratégie de mise en valeur du tourisme événementiel, dévoilée en mars 2017, vise à développer et à renforcer les produits du Québec qui permettront à ce dernier de se mesurer à une concurrence sans cesse croissante.

Elle est le fruit d'un travail concerté avec les associations touristiques régionales et sectorielles.

Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal

La Stratégie de mise en valeur du tourisme hivernal a pour objectif de faire du Québec l'une des principales destinations touristiques hivernales mondiales, de diversifier et de stimuler l'économie des régions ainsi que d'augmenter les recettes touristiques et le nombre de visiteurs du Québec, et ce, en améliorant sa compétitivité.

En 2016-2017, le Ministère a contribué à la mise en œuvre de cette stratégie grâce à ses programmes financiers. Ainsi, par exemple, le programme Festivals et événements a soutenu 18 festivals et événements durant les saisons hiver/printemps pour une aide financière totale de 2,1 M\$. Pour sa part, le Programme d'aide financière aux ATS – volets développement et mise en marché a soutenu trois ATS associées aux produits prioritaires hivernaux, notamment le ski, la motoneige ainsi que les festivals et événements, pour une aide financière de 0,6 M\$.

Stratégie québécoise de l'exportation : le tourisme à la source d'entrées de devises étrangères

Par sa Stratégie québécoise de l'exportation 2016-2020, le gouvernement du Québec reconnaît l'importance économique de l'industrie du tourisme comme vecteur de croissance au chapitre de l'exportation.

Les stratégies sectorielles sont des mécanismes de planification et de concertation qui doivent permettre d'orienter les entreprises et les organisations touristiques dans un effort commun de développement du produit touristique. Dans le cadre de ce développement, il apparaît essentiel que les petites et moyennes entreprises (PME) du secteur touristique atteignent un autre niveau, par leur croissance. Pour ce faire, la stratégie d'exportation du gouvernement du Québec offre aux PME des moyens qui favoriseront leur croissance sur les marchés extérieurs.

Le Ministère et ses partenaires se sont engagés à mettre en œuvre trois mesures visant à faire croître les PME du secteur touristique sur les marchés extérieurs. Il s'agit de promouvoir l'exportation et l'internationalisation comme facteurs de croissance, d'appuyer l'intelligence d'affaires sur les marchés extérieurs que sont les États-Unis, l'Ontario, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la Chine et le Mexique et enfin de réaliser des initiatives de sensibilisation.

Engagements en appui au développement de la main-d'œuvre touristique au Québec

L'ensemble des partenaires de l'industrie touristique juge essentiel que le Québec se dote de stratégies sectorielles visant le développement d'une offre touristique de calibre international. Ainsi, le Ministère a élaboré, au fil des ans, différentes stratégies axées directement sur le développement optimal de l'offre en misant sur des masses critiques et des produits forts. Pour atteindre cet objectif, l'industrie doit compter sur des gestionnaires compétents ainsi que sur des employés formés et disponibles dans chaque région du Québec, et ce, afin de soutenir et de faire progresser les entreprises en question.

Dans ce contexte, la ministre du Tourisme a formé, à l'automne 2016, un comité de travail faisant appel à deux organismes coresponsables, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), en plus de quatorze organisations touristiques, ayant une connaissance fine des enjeux en matière de main-d'œuvre. À la suite des travaux du comité, le Ministère a rendu publics ses engagements en matière de ressources humaines, qui visent notamment à soutenir les mesures des stratégies sectorielles. Ces engagements couvrent, entre autres thèmes, les compétences requises pour les emplois touristiques, la connaissance et la reconnaissance de la main-d'œuvre, l'offre d'avantages sociaux possibles, les compétences en gestion, le développement d'une main-d'œuvre qualifiée, disponible et hautement productive, la relève entrepreneuriale et les initiatives structurantes en matière d'incubateur d'entreprises touristiques.

Enfin, notons que cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un chantier gouvernemental sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). En février 2017 s'est tenu le Rendez-vous national sur la main-d'œuvre. Cet événement a donné au Ministère l'occasion de positionner les enjeux ainsi que les actions concrètes à mettre en œuvre dès 2017-2018 en matière de main-d'œuvre touristique. Soulignons que deux des huit engagements du Ministère en matière de ressources humaines ont été intégrés au plan gouvernemental.

Autres leviers financiers du ministère du Tourisme

Les stratégies sectorielles comptent sur d'autres outils d'intervention pour favoriser le développement de produits touristiques. Parmi ces derniers se trouve le Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT) et le Fonds de tourisme PME.

Programme d'appui au développement des attraits touristiques

Le PADAT a pour but d'offrir des solutions financières souples et avantageuses aux entreprises touristiques de toutes les régions du Québec. Ce programme dispose d'une enveloppe financière de 85 M\$ sur cinq ans (2013-2018) répartie également à raison d'un maximum de 17 M\$ par année dont 34,7 M\$ en prêts et 2 M\$ en garanties de prêt ont à ce jour été accordés. Le programme permet d'octroyer des prêts et garanties de prêts variant entre 0,15 M\$ et 2,0 M\$. La gestion du programme a été confiée à Investissement Québec, division Tourisme (IQ-Tourisme)

Le programme prévoyait qu'annuellement un maximum de 60 % du montant total des aides accordées pouvait prendre la forme de prêts et 40 % de garanties de prêt. Or, pour répondre aux besoins des promoteurs, il est apparu opportun de retirer le plafond des interventions attribuées sous forme de prêt. Cette modification a été annoncée dans le discours du budget 2016-2017, puis adoptée par décret en juillet 2016.

En 2016-2017, 18 demandes d'aide financière ont été déposées au PADAT. Le Ministère a émis treize avis favorables à IQ-Tourisme et, en mars 2017, cinq demandes étaient en analyse. À terme, IQ-Tourisme pourrait accorder 11,3 M\$ en prêts et 0,8 M\$ en garanties de prêt pour soutenir des investissements totalisant plus de 32,9 M\$. Cinq promoteurs ont accepté l'offre de financement et huit dossiers étaient en phase d'offre de financement.

Fonds tourisme PME

Le Fonds tourisme PME a pour but de stimuler l'investissement des PME touristiques et de favoriser l'émergence de projets novateurs. Le Fonds tourisme PME de Filaction (fonds de développement et d'investissement) est une société en commandite dotée d'une capitalisation de 5 M\$, dont 1,7 M\$ provient du gouvernement du Québec et 3,3 M\$ de Filaction. À ce jour, 2,2 M\$ en prêts ont été accordés. Le Fonds finance les projets de petites entreprises touristiques qui contribueront à améliorer l'offre touristique et il permet d'accorder des prêts et des garanties de prêt, variant de 25 k\$ à 250 k\$, aux entreprises touristiques admissibles. Le fonds est géré par Filaction.

En 2016-2017, les offres de financement effectué par Filaction pour deux projets totalisent 400 k\$ en prêts pour supporter des investissements totaux de près de 6,9 M\$.

MESURE 2:

Poursuivre l'aide financière aux festivals et événements touristiques

Le programme d'Aide financière aux festivals et événements touristiques vise l'accroissement des recettes touristiques de manière à positionner la destination québécoise sur la scène nationale et internationale, tout en renforçant l'attrait du Québec et en favorisant la prolongation du séjour des visiteurs.

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a amorcé la révision du programme en formant deux comités de travail en concertation avec des intervenants clés du secteur événementiel, soit des représentants des festivals et événements majeurs et ceux des petits et moyens festivals et événements. Six rencontres ont eu lieu entre juin 2016 et janvier 2017. À l'issue des travaux, les membres des deux comités ont déposé des propositions qui ont permis aux autorités du Ministère d'annoncer, en janvier 2017, les nouveaux paramètres retenus. Ceux-ci répondent davantage aux réalités et aux besoins des promoteurs de ce secteur d'activité notamment grâce aux critères d'admissibilité, qui ont été revus pour soutenir de façon plus marquée la performance touristique, ainsi qu'à la majoration des aides financières pour encourager les initiatives hors saison et à l'extérieur des grands centres. Ils s'appliqueront aux demandes adressées pour 2017-2018.

En marge de cette révision en 2016-2017, le Ministère a soutenu 122 festivals et événements pour des engagements totalisant 14,6 M\$.

De ce nombre, 100 festivals se sont déroulés pendant la période été-automne, soit des engagements de 11,2 M\$; 18 ont eu lieu durant la période hiver-printemps, soit des engagements de 2,1 M\$; enfin, 4 autres se dérouleront en 2017-2018, soit des engagements à la hauteur de 1,3 M\$.

MESURE 3:

Actualiser l'encadrement des établissements d'hébergement touristique

Clarification des obligations des exploitants et augmentation des pouvoirs d'inspection

Les modifications apportées à la Loi et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique ont permis de clarifier les obligations des exploitants susceptibles d'offrir de l'hébergement de même que d'augmenter les pouvoirs d'inspection et le montant des amendes, afin de contrer l'hébergement illégal, c'est-à-dire ne respectant pas les ordonnances législatives en vigueur en matière de tourisme. En 2016-2017, dans ce nouveau cadre législatif, l'objectif de sensibilisation a été atteint puisque plus de 2 200 personnes ont déposé une demande d'attestation de classification, ce qui représente une hausse de 63 % par rapport à 2015-2016.

Quant à la classification des établissements touristiques, le Ministère a confié ce mandat à trois organismes. Ainsi, la Corporation de l'Industrie touristique du Québec prend en charge la classification des catégories d'établissement suivantes : auberges de jeunesse, centres de vacances, établissements d'enseignement (résidences universitaires ou collégiales accueillant des touristes), établissements hôteliers (hôtels ou motels), gîtes, résidences de tourisme (chalets, condos ou appartements) et autres établissements d'hébergement (qui ne font pas partie d'aucune autre catégorie).

Par ailleurs, Camping Québec a la responsabilité de classer les établissements de camping, tandis que la Fédération des pourvoiries du Québec fait de même avec les établissements des pourvoiries. Les ententes avec ces trois organismes mandataires ont été signées en juin 2016, puis reconduites jusqu'en 2020.

Alliance stratégique entre le Ministère et Revenu Québec pour contrer l'hébergement illégal

Outre la classification des établissements, le Ministère a la responsabilité des activités d'inspection prévues à la Loi et à son règlement. À ce titre, l'équipe d'inspecteurs du Ministère procède à des dépistages pour repérer les offres d'hébergement potentiellement illégales, puis assure le suivi des dénonciations. En ce sens, le Ministère a franchi un autre pas. Il entend collaborer avec Revenu Québec en vue de lui transférer les pouvoirs d'inspection et de mettre sur pied une équipe tactique d'inspecteurs qui réalisera des activités de sensibilisation, d'inspection et d'enquête auprès des exploitants dans le secteur de l'hébergement. Cette équipe agira en lieu et place de l'équipe ministérielle actuelle et des mandataires agissant au nom du Ministère, le tout, dans le but d'assurer le respect de la législation, tel qu'il a été annoncé par le gouvernement du Québec en mars 2017.

ORIENTATION:

Le soutien à la connaissance stratégique

Dans un environnement dynamique, concurrentiel et en constant changement, la connaissance stratégique est essentielle. Dans ce contexte, le Ministère s'est positionné comme responsable du soutien au développement des connaissances stratégiques nécessaires à la prise de décision éclairée de tous les intervenants touristiques.

MESURE 1:

Développer et rendre disponible la connaissance stratégique nécessaire à la prise de décision éclairée des entreprises et organisations touristiques québécoises

La Loi sur le ministère du Tourisme modifiée renforce le rôle du ministère du Tourisme dans le développement de l'intelligence d'affaires, qui consiste à orienter, à planifier et à coordonner le développement des connaissances stratégiques en matière de tourisme. En ce sens, elle vise à maximiser le rendement des investissements collectifs ainsi qu'à maximiser la diffusion et le partage de ces connaissances.

Afin d'assumer cette fonction, le Ministère a élaboré un processus de développement des connaissances stratégiques. Cette procédure s'étend de la collecte des besoins jusqu'à l'accompagnement des entreprises et concerne divers sujets d'importance pour le tourisme, notamment le poids économique, les performances et les tendances. Le Ministère a également adopté une approche intégrée qui consiste à mettre à contribution les ministères et les organismes concernés par le sujet, les partenaires de l'industrie touristique, les chercheurs, les experts et les analystes.

Enfin, le Ministère agit comme producteur et diffuseur de connaissances et a la responsabilité du développement de l'intelligence d'affaires en tourisme. Pour l'appuyer dans son mandat, il a créé, en 2016-2017, le Comité d'orientation en développement des connaissances stratégiques en tourisme (CODCST). Il est composé de représentants du ministère de la Culture et des Communications, de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, d'Aéroports de Montréal, de Développement économique Canada, de la Société des établissements de plein air du Québec, de l'Office du tourisme de Québec et de Tourisme Montréal. En font également partie des membres de Festivals et Événement Québec – Société des attractions touristiques du Québec et de Tourisme Lanaudière, qui représentaient l'ensemble des ATS et des ATR respectivement.

Depuis sa création, entre novembre 2016 et mars 2017 le CODCST a tenu deux réunions, lesquelles ont permis de rappeler le rôle du Ministère en matière de développement des connaissances stratégiques en tourisme au Québec et d'établir les besoins du Ministère à l'égard des membres du CODCST. Les livrables aux fins de réalisation en 2017-2018, les porteurs et les organisations collaboratrices pour chacun de ces livrables ainsi que l'implication financière de chacune des organisations impliquées ont été définis.



5

UTILISATION DES RESSOURCES

UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Tableau 3

Effectif au 31 mars¹

Secteur d'activité	2015-2016	2016-2017	Écarts
Tourisme (effectif régulier)	202	187	(15)
Tourisme (effectif occasionnel)	18	11	(7)
Total ²	220	198	(22)

1. Effectif en poste : au 31 mars, le nombre de personnes en poste et non le nombre d'équivalents temps complet (ETC) autorisé.

2. Ce tableau ne présente pas le niveau d'effectif, ni la consommation des heures rémunérées transposées en ETC en lien avec la cible du niveau d'effectif établie par le Conseil du trésor.

Source : Rapport SAGIR. Suivi des postes et de l'effectif.

L'écart de quinze employés réguliers peut s'expliquer par le fait que le Ministère n'a pas procédé systématiquement à la dotation des postes lorsque ceux-ci devenaient vacants compte tenu d'une réorganisation.

Tableau 4

Heures rémunérées par secteur d'activité ou orientation stratégique en 2016-2017

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2015-2016	Heures rémunérées 2016-2017	Écart
Tourisme ¹	N. A.	377 500	N. A.
Total en ETC transposés ² (total des heures rémunérées/1 826,3 h) ³	N. A.	206,7	N. A.

1. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

2. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

3. Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Source : Rapport SINBAD en heures rémunérées en provenance du Conseil du trésor.

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année financière 2016-2017, les dépenses du Ministère en formation et perfectionnement du personnel ont porté notamment sur les activités visant à favoriser le développement des compétences et à acquérir de nouvelles connaissances technologiques.

Tableau 5

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité¹

Champ d'activité	2015-2016	2016-2017
Favoriser le développement des compétences	30 969\$	45 573\$
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	43 480\$	12 740\$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	43 284\$	54 222\$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	11 043\$	5 691\$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	2 935\$	21 821\$

1. La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

L'augmentation des dépenses destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité s'explique par les activités suivantes :

Favoriser le développement des compétences :

- formation de groupe portant sur l'accompagnement-conseil des entreprises touristiques.

Acquérir de nouvelles connaissances technologiques :

- mise à niveau de la suite Office (formation massive des employés de Montréal à la suite de la création de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec);
- formation de groupe portant sur les médias sociaux (évolution du rôle des préposés aux renseignements).

Amélioration des capacités de communication orale et écrite (activités de groupe) :

- rédaction persuasive;
- révision et correction de textes.

Tableau 6

Évolution des dépenses en formation¹

	2015-2016	2016-2017
Proportion de la masse salariale (%)	0,84	1,01
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,10	1,61
Montant alloué par personne	599\$	667\$

1. La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

Tableau 7

Jours de formation selon les catégories d'emploi¹

	2015-2016	2016-2017
Cadre	44,9	23,1
Professionnel	126,4	168,8
Fonctionnaire ²	70,5	147,1

1. La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

2. Regroupe les techniciens, le personnel de bureau et les ouvriers.

Indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Tableau 8

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Taux de départ volontaire (%)	15,44 ¹	15,36 ²	11,77

1. Donnée préliminaire d'avril à décembre 2016.

2. Donnée réelle pour l'année financière 2015-2016, alors que le Rapport annuel de gestion 2015-2016 du Ministère fournissait la donnée préliminaire d'avril à décembre 2016.

Source: Rapport média du Secrétariat du Conseil du trésor.

BONIS AU RENDEMENT

Tableau 9

Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 \$)
Cadre	0	0 \$
Cadres juridiques	N. A.	N. A.
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
Total	0	0 \$

UTILISATION DES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Tableau 10

Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique¹

Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2016-2017 (M\$)	Dépenses probables 2016-2017 (M\$)	Dépenses réelles 2015-2016 (M\$)	Écart ² (M\$)	Variation ³ (%)
Promotion et développement du tourisme	138,0	142,1	122,4	19,6	16,0 %

1. Le Secrétariat du Conseil du trésor propose aux ministères et organismes d'utiliser l'information présentée dans les volumes II, Crédits des ministères et organismes, et III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes.

2. Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.

3. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.

Explication des écarts

- Comparaison entre le budget de dépenses et les dépenses probables de 2016-2017

Les dépenses probables du Ministère en 2016-2017 affichent une augmentation de 4,1 M\$ par rapport au budget de dépenses initial. Cette hausse résulte essentiellement des sommes reçues pour la mise en œuvre de nouvelles ententes de partenariat régionales ainsi que pour le soutien aux projets d'entreprises touristiques québécoises.

- Comparaison entre les dépenses probables 2016-2017 et les dépenses réelles de 2015-2016

Les dépenses probables de 2016-2017 du programme Promotion et développement du tourisme sont supérieures de 19,6 M\$ par rapport aux dépenses réelles de 2015-2016. Cette augmentation s'explique principalement par une hausse de crédits octroyés à la Régie des installations olympiques pour le service de la dette.

Coût des biens et services non tarifés (coût de revient)

En 2016-2017, le Ministère a amorcé sa réflexion sur la mise en application d'une méthodologie de calcul des coûts de revient des principaux biens et services non tarifés.

UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Tableau 11

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017

Catégories de coûts	Capitalisables prévus (000 \$) (investissements)	Capitalisables réels (000 \$) (investissements)	Non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses)	Non capitalisables réels (000 \$) (dépenses)
Activités d'encadrement	0	0	255,0	268,5
Activités de continuité	417,8	37,7	3 947,3	3 595,2
Projets	0	0	0	0
Total	417,8	37,7	4 202,3	3 863,7

En 2016-2017, l'optimisation de l'utilisation des ressources s'est poursuivie en affichant une diminution des dépenses dans les deux catégories de coûts. L'écart entre les coûts capitalisables prévus et réels s'explique par une diminution importante des acquisitions d'équipement informatique (diminution de 91%). Le choix de l'infonuagique pour l'hébergement des infrastructures a permis de diminuer de façon significative l'achat d'équipement physique capitalisable. L'écart entre les coûts non capitalisables prévus et réels (diminution de 8%) s'explique principalement par la fermeture du service de réservation en ligne sur le site Web QuebecOriginal.com.

Enfin, aucun projet majeur n'a été réalisé cette année; seuls des travaux d'amélioration des systèmes existants ont été faits en continuité.

6

**EXIGENCES
DÉCOULANT DE LOIS,
DE POLITIQUES ET
D'AUTRES DOCUMENTS
GOUVERNEMENTAUX**

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tableau 12

Nombre de demandes d'accès à l'information pour l'année 2016-2017

Nombre de demandes d'accès à l'information	66
Demandes totalement refusées	14
Demandes totalement acceptées	49
Demandes partiellement acceptées	3
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision	3
Demandes ayant fait l'objet d'une mesure d'accommodement raisonnable	0

Tableau 13

Échéances de traitement

Demandes traitées en 20 jours ou moins	49
Demandes traitées en 30 jours	11
Demandes hors délai	6

En 2016-2017, le Ministère a traité 66 demandes d'accès à des documents et y a répondu. Sur celles-ci, 49 ont été totalement acceptées. Parmi les quatorze demandes totalement refusées, neuf l'ont été parce que le Ministère ne possédait pas les documents recherchés. Pour les cinq demandes totalement refusées et les trois partiellement acceptées, les articles 14, 23, 24, 53, 54, 56 et 59 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1 5, ainsi que l'article 58.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics, RLRQ, chapitre C-65.1, ont été invoqués.

Le traitement de la majorité des demandes d'accès a pris moins de 20 jours. Six demandes ont été traitées hors délai, car les renseignements recherchés devaient être fournis par des tiers. Par conséquent, en vertu de l'article 25 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'organisme public devait mener une consultation auprès des tiers, et ce, selon les modalités prescrites à l'article 49 de la Loi. Le traitement de ces demandes a nécessité de 31 à 65 jours.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Note: En 2016-2017, le Ministère a embauché 67 personnes afin de pourvoir différents postes. De ce nombre, 8 personnes occupent des postes réguliers, 18 sont des employés occasionnels et 41 sont des étudiants.

Tableau 14
Effectif régulier au 31 mars 2017

Nombre de membres de l'effectif régulier
187

Tableau 15
Nombre total de personnes embauchées¹, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	8	18	41	0

1. Si, dans l'année financière ciblée, une personne a été embauchée selon deux statuts d'emploi différents, elle apparaît dans les deux statuts.

Source: Rapport média du Secrétariat du Conseil du trésor.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones, et personnes handicapées

Tableau 16
Embauche des membres de groupes cibles en 2016-2017

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées en 2016-2017	Nombre de personnes embauchées membres d'une communauté culturelle	Nombre de personnes anglophones embauchées	Nombre de personnes autochtones embauchées	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche de membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi ¹ (%)
Régulier	8	1	0	0	0	1	12,5
Occasionnel	18	0	0	0	0	0	0
Étudiant	41	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016 dans le même statut d'emploi.

Source: Rapport média du Secrétariat du Conseil du trésor.

Tableau 17

Évolution du taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2016-2017	2015-2016	2014-2015 ¹
Régulier (%)	12,5	25	0
Occasionnel (%)	0	0	16,7
Étudiant (%)	0	4,9	11,0
Stagiaire (%)	0	0	0

1. Les données de 2014-2015 présentées dans ce tableau n'ont pas été validées par un auditeur interne.

Source: Rapport média du Secrétariat du Conseil du trésor.

Tableau 18

Évolution de la représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2017	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2017 (%)	Nombre au 31 mars 2016	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2016 (%)	Nombre au 31 mars 2015 ¹	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2015 (%)
Communautés culturelles	23	12,3	25	12,4	26	11,2
Autochtones	2	1,1	2	1,0	2	0,9
Anglophones	4	2,1	4	2,0	6	2,6
Personnes handicapées	0	0,0	1	0,5	1	0,4

1. Les données au 31 mars 2015 présentées dans ce tableau n'ont pas été validées par un auditeur interne.

Source: Rapport SAGIR sur le taux de représentativité des membres de groupes cibles.

Tableau 19

Représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier – résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017

Groupe cible	Nombre, personnel d'encadrement	Nombre, personnel professionnel ¹	Nombre, personnel technicien	Nombre, personnel de bureau	Nombre, personnel des agents de la paix	Nombre, personnel ouvrier	Nombre total
Communautés culturelles	0 0,0%	12 14,0%	7 14,9%	3 8,3%	0 0,0%	1 25,0%	23 12,3%
Autochtones	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	2 1,1%
Anglophones	0 0,0%	0 0,0%	1 2,1%	2 5,6%	0 0,0%	1 25,0%	4 2,1%
Personnes handicapées	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%

1. Personnel professionnel: y compris les conseillers en gestion des ressources humaines.

Source: Rapport SAGIR sur le taux de représentativité des membres de groupes cibles.

Femmes

Tableau 20

Taux d'embauche de femmes en 2016-2017 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	8	18	41	0	67
Nombre de femmes embauchées	3	15	32	0	50
Taux d'embauche de femmes (%)	37,5	83,3	78,0	0	74,6

Source: Rapport SAGIR sur le taux de représentativité des membres de groupes cibles.

Tableau 21

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ¹	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	14	86	47	36	0	4	187
Femmes	5	41	33	26	0	1	106
Taux de représentativité des femmes (%)	28,6	47,7	70,2	72,2	0	25	56,7

1. Personnel professionnel: y compris les conseillers en gestion des ressources humaines.

Source: Rapport SAGIR sur le taux de représentativité des membres de groupes cibles.

AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Tableau 22

Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH

Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2014 (cohorte 2015)
0	0	0
0	0	0

Source: Tableau de suivi de la Direction des ressources humaines.

Tableau 23

Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2016-2017	2015-2016	2014-2015
0	0	0
0	0	0

Source: Tableau de suivi de la Direction des ressources humaines.

Tableau 24

Autres mesures ou actions en 2016-2017 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Offre d'un service d'ergonomie et d'adaptation des postes de travail afin d'assurer un environnement de travail fonctionnel pour tous	Tous les employés	S. O.
Un soutien a été offert aux employés touchés par les changements organisationnels découlant de la prise en charge par l'Alliance des activités de promotion et de mise en marché de la destination et de l'accueil touristiques. Ainsi, le Ministère s'est assuré du redéploiement du personnel excédentaire de façon optimale en utilisant plusieurs moyens, notamment des services personnalisés; des ateliers de formation pour la mise à niveau des connaissances en vue de développer leur employabilité et des exercices de simulation d'entrevues.	Employés de la direction de la promotion et de la mise en marché	38

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Tableau 25

État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017, site www.tourisme.gouv.qc.ca

Élément	Explication
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Documents téléchargeables (PDF) antérieurs à novembre 2012 et certains documents volumineux qui comptent de nombreux tableaux et graphiques ou qui ont une durée de vie utile limitée. • Bulletin touristique. • Banque de données dynamiques.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	<p>Les principales réalisations liées à l'accessibilité Web en 2016-2017 sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la continuité de l'accessibilité et du soutien apporté par l'équipe du Ministère ; • le recours à un site Web externe spécialisé dans l'hébergement de vidéos pour l'usage d'un lecteur multimédia conforme ; • l'assistance à l'utilisateur sur demande pour les vidéos publiées en 2016-2017.
Liste des obstacles et des situations particulières	<ul style="list-style-type: none"> • La technologie utilisée pour la gestion du site est désuète et freine grandement les travaux pour rendre le site complètement accessible. • Une refonte est requise, mais le moratoire instauré par le Conseil des ministres en août 2015 empêche tout projet de développement ou de refonte de sites Web.
Ressources mises à contribution	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des communications. • Unités productrices de contenus.

Élément	Explication
Prévision d'une refonte	Non (moratoire)
Élaboration d'un plan d'action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non

Tableau 26

État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, 2016-2017, site www.QuébecOriginal.gouv.qc.com

Élément	Explication
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	<p>Quelques campagnes promotionnelles temporaires sur le site Web :</p> <ul style="list-style-type: none"> La campagne de l'été 2017 « Vues spectaculaires ». Adresse URL https://www.quebecoriginal.com/fr-ca/vues-spectaculaires. La campagne de l'été 2016 « Un voyage jamais vu ». Adresse URL https://www.quebecoriginal.com/fr-ca/un-voyage-jamais-vu. <p>Plusieurs fonctionnalités du site Web ne sont pas facilement accessibles au clavier, notamment le menu principal et la navigation du site Web.</p>
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser l'Alliance et sa firme de développement des campagnes promotionnelles à respecter les normes d'accessibilité de niveau AA établies par le World Wide Web Consortium (W3C)¹. S'assurer que les normes et les règles en matière d'accessibilité WCAG 2.0 applicables aux nouveaux développements et à toutes les nouvelles campagnes promotionnelles développées par les partenaires et les fournisseurs sont communiquées et mises en place. Bonification de la page « Tourisme et handicaps » sur le site Web de QuébecOriginal.
Liste des obstacles et des situations particulières	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés et contraintes techniques et visuelles causées par le design conçu par la firme de développement. Contraintes de budget et de temps pour la livraison des projets. Nouvel organisme (Alliance) à qui le Ministère a délégué la promotion du tourisme sur les marchés hors Québec.
Ressources mises à contribution	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels en conception et en développement Web du Ministère. Les ressources de l'Alliance et leur firme de développement de campagnes promotionnelles.

Élément	Explication
Prévision d'une refonte	Aucun projet de refonte n'est prévu à court terme (moratoire).
Élaboration d'un plan d'action	Une intégration et une sensibilisation aux standards seront faites en continu auprès de l'Alliance afin de s'assurer que les modifications et optimisations intègrent les standards d'accessibilité.
Démarche de sensibilisation et de formation	Sensibiliser l'Alliance aux normes d'accessibilité Web.

1. <https://www.w3.org/>

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

En 2016-2017, le Ministère a maintenu sa plateforme Web acquise au cours de l'exercice financier 2012-2013 pour alléger la gestion du programme Aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

Cette plateforme permet le dépôt en ligne des demandes d'aide financière et d'autres documents soumis par les promoteurs de festivals et d'événements touristiques. L'analyse des demandes est effectuée au moyen de cette même plateforme, tout comme la reddition de comptes des festivals et des événements.

En vertu des articles 19 et 20 de la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif, les ministères et organismes responsables de l'élaboration des lois et règlements touchant les entreprises doivent se doter d'un mécanisme de révision.

Au Ministère, deux lois concernent les entreprises :

- la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et son règlement d'application ;
- la Loi sur l'aide au développement touristique et son règlement d'application.

La première, qui a été modifiée et adoptée en 2015, a été mise en œuvre en avril 2016. Quant à la seconde, le Ministère a amorcé une réflexion afin de justifier sa pertinence et d'évaluer les effets sur les entreprises dans le cas d'une modification ou d'une abrogation.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le tourisme durable demeure au cœur des préoccupations du Ministère afin de bâtir une industrie performante, innovante et durable d'ici 2020.

La présente section met en lumière les principales actions du Ministère contribuant aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Ces dernières représentent un pas de plus vers un tourisme qui tient pleinement compte de ses retombées économiques, sociales et environnementales actuelles et futures, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil.

Des pratiques écoresponsables

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi plusieurs actions visant à renforcer les pratiques de gestion écoresponsables et le respect des principes de développement durable. Il a amorcé une révision des services offerts et de certains processus, ce qui a mené à l'abandon des envois postaux de documents en format papier et à une diminution des coûts d'entreposage et de transport des publications touristiques vers les cinq centres Infotouriste.

En tout temps, le Ministère mise d'abord sur les outils informatiques (courriels, Intranet, sites institutionnel et promotionnel, infolettre, extranet, bureau électronique, etc.) pour communiquer avec l'ensemble du personnel, les touristes et les partenaires. Ce faisant, tous les documents produits par le MTO sont disponibles en format électronique et principalement diffusés sous cette forme. Lorsque possible, ces principes sont également appliqués lors des activités de presse, se traduisant avant tout par l'utilisation de verres d'eau au lieu de bouteilles individuelles, une diminution des déplacements pour coordonner la logistique événementielle et la diminution des pochettes de presse au profit de documents électroniques. Les candidatures aux prix Azimut sont obligatoirement soumises par courriel et acheminées par ce moyen aux membres du jury pour analyse.

Par ailleurs, dès l'embauche, le personnel reçoit désormais une trousse d'accueil sur une clé USB et est immédiatement sensibilisé à l'utilisation responsable des fournitures de bureau et à leur recyclage.

De plus, afin de prendre des mesures visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie, y compris la lutte contre l'intimidation, un programme favorisant la civilité et le règlement des conflits et du harcèlement au travail a été implanté.

Le MTO incite également ses employés à réduire leurs déplacements et les encourage à utiliser des modes de transport collectifs et actifs, les salles de visioconférence et les technologies de communication par Internet.

Des collectivités dynamiques

La plupart des programmes d'aide financière du Ministère préconisent la prise en compte des principes de développement durable, et les promoteurs sont invités à énumérer les principales réalisations et actions qu'ils comptent entreprendre dans la section prévue à cette fin dans les formulaires de demande.

En soutenant financièrement des projets dans toutes les régions du Québec, le Ministère contribue activement au dynamisme territorial et au développement des collectivités, notamment par la création d'emplois et l'accroissement des retombées économiques du tourisme en région.

Enfin, il a mis en place deux nouveaux programmes visant l'accroissement des retombées économiques du tourisme en région et le maintien ou l'amélioration de la qualité de vie des citoyens, soit le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique et le Fonds des petites collectivités (sous la responsabilité du MAMOT).

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

Contrats de services

Tableau 27

Contrats de services dont la dépense est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017¹

	Nombre	Valeur (000)
Contrats de services avec une personne physique ²	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	17	937,3 \$
Total des contrats de services	17	937,3 \$

1. L'ensemble des contrats de 25 000 \$ et plus ainsi que les documents afférents à ceux-ci font l'objet d'un dépôt public sur le SEAO.

2. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

3. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Gestion et contrôle des effectifs

Tableau 28

Répartition de l'effectif pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

Catégorie ¹	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3 h	Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2017
1. Personnel d'encadrement	26 292	0	26 292	14	14
2. Personnel professionnel	159 748	2 129	161 877	89	86
3. Personnel infirmier	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
4. Personnel enseignant	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé ²	177 062	1 521	178 583	98	83
6. Agent de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Personnel ouvrier	10 742	8	10 750	6	4
Total en heures	373 844	3 659	377 503		
Total en ETC transposés (total en heures/1 826,3)	204,7	2,0	206,7		

1. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique.

2. Un certain nombre d'employés occasionnels occupent des postes saisonniers.

Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère a poursuivi ses actions de sensibilisation à propos de l'égalité entre les femmes et les hommes par une série d'articles diffusés sur son site Internet.

Le 12 mai 2016, le Ministère a diffusé le dernier fascicule du Conseil du statut de la femme, *Portrait statistique Égalité femmes-hommes Ensemble du Québec*. Celui-ci abordait le sujet « Qu'en est-il du salaire des femmes sans diplôme? ».

Le 26 octobre 2016, le Ministère publiait un article soulignant le lancement de la brochure *À la rencontre des femmes autochtones du Québec*. Cette brochure brosse un bref portrait des conditions de vie des femmes autochtones et des nombreux défis auxquels elles sont confrontées.

Le 1^{er} décembre, un autre article invitait l'ensemble du personnel à souligner les journées d'action contre la violence faite aux femmes.

Le 10 mars 2017, le Ministère a invité l'ensemble du personnel à participer à un dîner-conférence organisé dans le cadre de la Journée internationale des femmes sur le thème « L'égalité sans limites! ». Enfin, le personnel du Ministère a accès en tout temps au webzine *Gazette des femmes*, qui est un autre moyen privilégié de susciter la réflexion sur ce sujet d'actualité.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Le Ministère privilégie l'unilinguisme français dans ses activités en respectant les principes généraux de la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration. En 2016-2017, la politique linguistique institutionnelle a été déposée, et les actions de sensibilisation auprès du personnel et des partenaires ont été maintenues. Les conseils offerts visaient à clarifier l'application de la politique et de la Charte de la langue française au regard de la réalisation de la mission du Ministère.

Tableau 29

Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Aucune rencontre formelle
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

Tableau 30

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle

Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	6
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu)	20 janvier 2017

Tableau 31

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles? Information au personnel Une manchette intranet a été diffusée à l'adoption de la Politique linguistique 2017-2022. Présentation de la Politique et présentation de la mandataire	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles? Information au personnel Diffusion d'une manchette Présentation de la politique ministérielle et incitation à consulter cette dernière afin que le personnel soit au courant des obligations qui régissent son travail.	
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel, • Prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice? • Prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice?	S. O. S. O.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (VGQ)

En octobre 2016 le Vérificateur général du Québec a invité le ministère du Tourisme à lui communiquer des informations quant à la mise en œuvre des recommandations qui ont été formulées par celui-ci dans son rapport 2013-2014.

En février 2017, le VGQ a transmis au Ministère ses conclusions eu égard à la qualité des plans d'action ainsi qu'au taux d'application des recommandations formulées. Le taux d'application des recommandations appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants a été évalué à 75 %. Soulignons que la cible déterminée en 2016-2017 par le VGQ pour l'appréciation de cet indicateur était de 65 %. Ce taux démontre la volonté du Ministère de gérer efficacement ses activités tout en accomplissant ses objectifs. Par ailleurs, le Ministère entend entreprendre les changements souhaités au cours de l'exercice 2017-2018.

ANNEXES

ANNEXE I

Liste des lois et des règlements relevant de l'autorité de la ministre du Tourisme

- Lois et règlements dont l'application relève de la ministre du Tourisme :
 - › Loi sur le ministère du Tourisme, RLRQ, chapitre M-31.2
 - › Loi sur l'aide au développement touristique, RLRQ, chapitre A-13.1
Règlement sur l'aide au développement touristique, RLRQ, chapitre A-13.1, r. 1
 - › Loi sur les établissements d'hébergement touristique, RLRQ, chapitre E-14.2
Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, RLRQ, chapitre E-14.2, r. 1
- Lois et règlements qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Tourisme :
 - › Loi sur la Régie des installations olympiques, RLRQ, chapitre R-7
Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques, RLRQ, chapitre R-7, r. 1
Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires, RLRQ, chapitre R-7, r. 2
 - › Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec, RLRQ, chapitre S-14.001
 - › Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal, RLRQ, chapitre S-14.1

ANNEXE II

Organigramme







